

LAPORAN

MONITORING PELAYANAN INFORMASI

Tahun 2019



**BADAN PEMERIKSA KEUANGAN
PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Kata Pengantar

Salah satu kegiatan Subbagian Humas dan TU Kalan BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah (sesuai dengan SOTK yang baru) adalah menerima dan memberikan layanan informasi terhadap pengaduan masyarakat ataupun permintaan informasi yang masuk. Permintaan maupun pengaduan yang masuk dari masyarakat merupakan bentuk apresiasi masyarakat terhadap keberadaan BPK. Opini publik pun dapat terjadi dari hal tersebut, bagaimana BPK menanganinya dan menyelesaikan pengaduan masyarakat akan dinilai oleh pihak-pihak di luar BPK.

Pengaduan maupun informasi dari masyarakat, baik ke BPK Pusat maupun di Kantor Perwakilan tidaklah sedikit jumlahnya. Hal ini mengindikasikan bahwa BPK menjadi tumpuan masyarakat untuk mewujudkan tata kelola keuangan negara yang akuntabilitas dan transparan yang bersih, bebas dari KKN. Pengaduan ini bisa disampaikan secara langsung, email/surat maupun melalui website. Isi dari pada pengaduan masyarakat ini bermacam-macam, dimana mayoritas menghendaki agar segala bentuk kecurangan yang terjadi yang menyangkut pengelolaan keuangan negara haruslah dibenahi.

Untuk mendapatkan masukan dan informasi tentang segala sesuatu yang dinformasikan oleh masyarakat melalui pengaduan masyarakat, dibuatlah monitoring yang memuat informasi tersebut. Monitoring pengaduan masyarakat ini dilakukan setiap hari dan setiap minggu untuk kemudian direkapitulasi perbulannya. Hasil monitoring ini dapat menjadi masukan dan informasi bagi siapa saja yang berkepentingan.

Tujuan dari laporan ini adalah untuk mengetahui harapan masyarakat akan keberadaan BPK RI dalam menjalankan kegiatan, tugas, dan fungsinya sebagai lembaga pemeriksa yang transparan dan akuntabel.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
RESUME ANALISIS PELAYANAN INFORMASI	3
I PELAYANAN INFORMASI BERDASARKAN SALURAN INFORMASI	4
II PERSENTASE PELAYANAN INFORMASI BERDASARKAN KATEGORI	5
III PERSENTASE PELAYANAN INFORMASI YANG DITANGGAPI (KESELURUHAN)	5
IV REKAPITULASI PELAYANAN INFORMASI	7
A. PERMOHONAN/ PENYAMPAIAN INFORMASI	
a. Persentase Permohonan/Penyampaian Informasi yang ditanggapi	7
b. Persentase Topik Permohonan/Penyampaian Informasi	7
B. PENGADUAN MASYARAKAT	
a. Persentase Pengaduan Masyarakat yang ditanggapi	8
b. Persentase Topik Pengaduan Masyarakat	9
C. KOMPLAIN INFORMASI	
a. Persentase Komplain Informasi yang ditanggapi	10
b. Persentase Topik Komplain Informasi	10

**RESUME ANALISIS PELAYANAN INFORMASI
DI BPK PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
TAHUN 2019**

No.	KLASIFIKASI	URAIAN
1.	Kategori	Jumlah : 85
	a) Permohonan / Penyampaian Informasi	: 16
	b) Pengaduan Masyarakat	: 69
	c) Komplain Informasi	: -
	d) Trash	: -
2.	Saluran	Jumlah : 85
	a) Website	: -
	b) Surat/Email	: 85
	c) Langsung	: -
	d) Trash	: -
3.	Leading Topik	
	a) Permohonan / Penyampaian Informasi	: Permintaan LHP
	b) Pengaduan Masyarakat	: Permohonan pemeriksaan
	c) Komplain Informasi	: -
4.	Topik yang perlu mendapat perhatian	-
	a) Permohonan / Penyampaian Informasi	: -
	b) Pengaduan Masyarakat	: -
	c) Komplain Informasi	: -

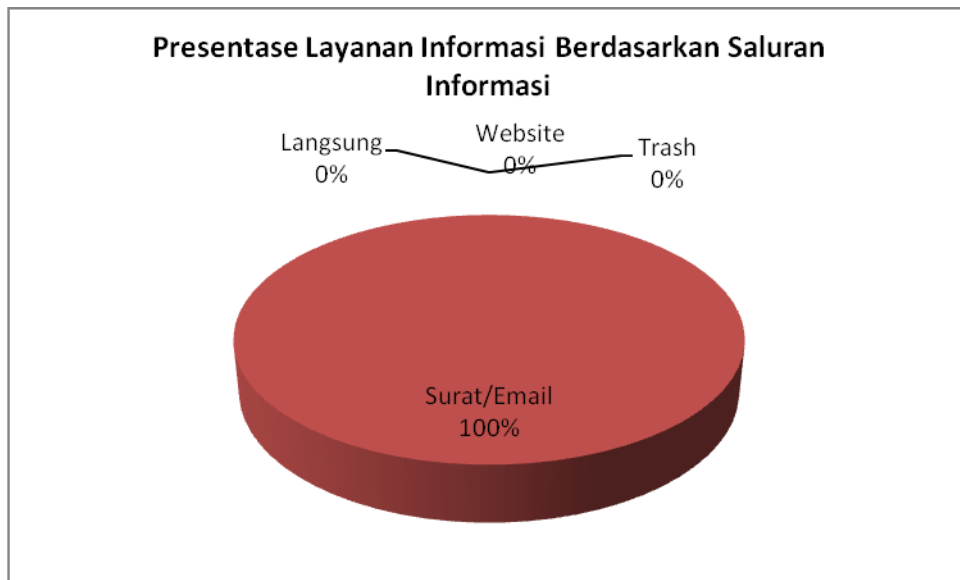
I. PELAYANAN INFORMASI BERDASARKAN SALURAN INFORMASI

Pada Tahun 2019, analisis kuantitatif pelayanan informasi di BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah yang ditanggapi berdasarkan saluran website, surat/e-mail, maupun datang langsung adalah sebagai berikut:

No.	Saluran	Jumlah	Persentase
1	Website	0	0%
2	Surat/Email	85	100%
3	Langsung	0	0%
4	Trash	0	0%
	JUMLAH	85	100%

Dari tabel di atas diketahui bahwa terdapat permintaan informasi/pengaduan masyarakat/komplain informasi yang masuk melalui saluran website sebanyak 0, surat/email sebanyak 85, dan melalui saluran langsung sebanyak 0.

Gambar 1.1 Persentase Pelayanan Informasi Yang Masuk Berdasarkan Saluran



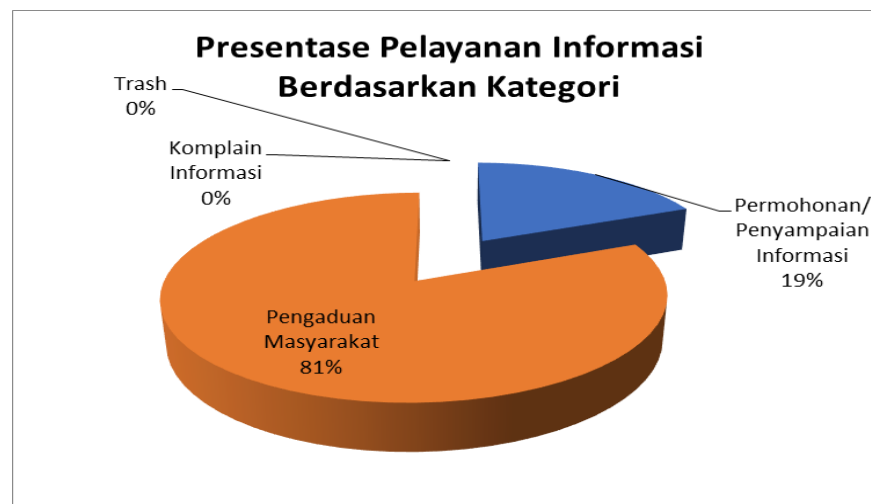
II. PERSENTASE PELAYANAN INFORMASI BERDASARKAN KATEGORI

Pada Tahun 2019, analisis kuantitatif pelayanan informasi di BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah yang masuk berdasarkan kategori permohonan/penyampaian informasi (PI), pengaduan masyarakat (PM), dan komplain informasi (KI), dan adalah sebagai berikut:

No.	Saluran	Jumlah	Persentase
1	Permohonan/ Penyampaian Informasi	16	19%
2	Pengaduan Masyarakat	69	81%
3	Komplain Informasi	0	0%
4	Trash	0	0%
	JUMLAH	85	100%

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 85 permintaan informasi/pengaduan masyarakat/komplain informasi yang masuk, sebanyak 16 merupakan permohonan/permintaan informasi, 69 merupakan pengaduan masyarakat dan tidak ada yang merupakan komplain informasi maupun trash (data maupun isi permintaan/aduan/komplain tidak jelas).

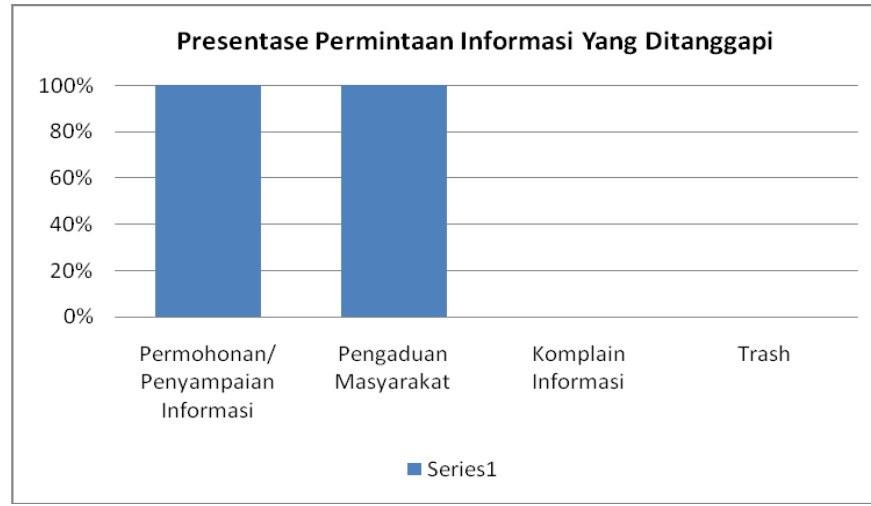
Gambar 2.1 Persentase Pelayanan Informasi Berdasarkan Kategori



III. PERSENTASE PELAYANAN INFORMASI YANG DITANGGAPI

Pada Tahun 2019, analisis kuantitatif pelayanan informasi di BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah yang ditanggapi berdasarkan kategori permohonan/penyampaian informasi (PI), pengaduan masyarakat (PM), dan komplain informasi (KI), adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1 Persentase Permintaan Informasi Yang Ditanggapi



Sebanyak 16 permohonan/permintaan informasi dan sebanyak 69 pengaduan masyarakat yang masuk telah ditanggapi seluruhnya. Sehingga dari keseluruhan permintaan informasi/pengaduan masyarakat/komplain informasi yang masuk pada Tahun 2019 telah ditanggapi 100%. Tanggapan terhadap pengaduan yang dilakukan oleh Sub Bagian Humas dan TU Kalan adalah sebatas memproses secara administrasi dan menyampaikan pengaduan tersebut kepada Pimpinan, kemudian Pimpinan mendisposisikan kepada satuan kerja lain yang terkait dengan isi pengaduan masyarakat tersebut untuk ditindaklanjuti dan untuk pengaduan masyarakat yang sifatnya memerlukan jawaban, maka BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah akan menanggapi atau menjawab surat pengaduan tersebut kepada pengirim surat.

Selain dari tabel di atas juga disajikan data lamanya proses penyelesaian permintaan informasi/data. Sesuai dengan Pasal 22 Undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, jawaban atas permintaan informasi publik palaing lambat 10 hari kerja sejak diterimanya permintaan informasi. Jika jawaban/pemenuhan permintaan informasi lebih dari 10 hari kerja maka PPID akan bersurat kepada pemohon informasi untuk meminta perpanjangan waktu.

IV. REKAPITULASI PELAYANAN INFORMASI

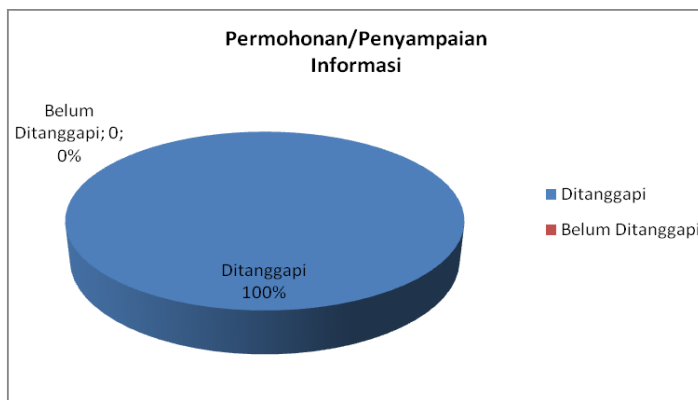
A. PERMOHONAN/ PENYAMPAIAN INFORMASI

a. Persentase Permohonan/ Penyampaian Informasi Yang Ditanggapi

Pada Tahun 2019, analisis kuantitatif pelayanan informasi di BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah yang ditanggapi berdasarkan kategori permohonan/ penyampaian informasi (PI) adalah sebagai berikut:

Kategori	Jumlah	Ditanggapi	Belum Ditanggapi	Ditanggapi (%)
Permohonan/ Penyampaian Informasi	16	16	0	100%
Total	16	16	0	100%

Gambar 4.1 Persentase Permohonan/ Penyampaian Informasi Yang Ditanggapi



16 permohonan/ penyampaian informasi yang masuk melalui website, surat/email, atau langsung telah ditanggapi seluruhnya.

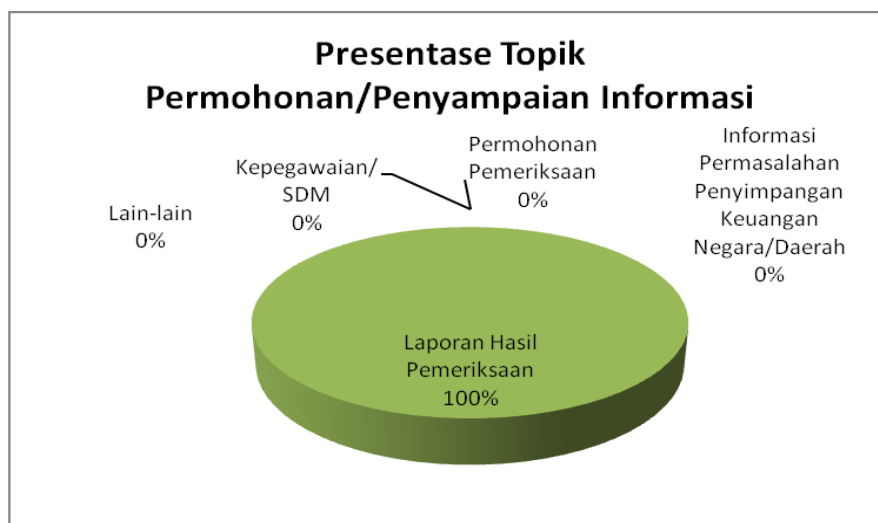
b. Persentase Topik Permohonan/ Penyampaian Informasi

Pada Tahun 2019, terdapat 16 permohonan/ penyampaian informasi yang masuk. Adapun topik permohonan/ penyampaian informasi tersebut dikategorikan sebagai berikut:

No.	Topik	Jumlah	Persentase
1	Permohonan Pemeriksaan	0	0%
2	Informasi Permasalahan Penyimpangan Keuangan Negara/ Daerah	0	0%
3	Laporan Hasil Pemeriksaan	16	100%

No.	Topik	Jumlah	Persentase
4	Kepegawaian/ SDM	0	0%
5	Lain-lain	0	0%
	JUMLAH	16	100%

Gambar 4.2 Persentase Topik Permohonan/ Penyampaian Informasi



16 permohonan/penyampaian informasi yang masuk melalui website, surat/email, atau langsung, semuanya merupakan permintaan informasi terkait laporan hasil pemeriksaan.

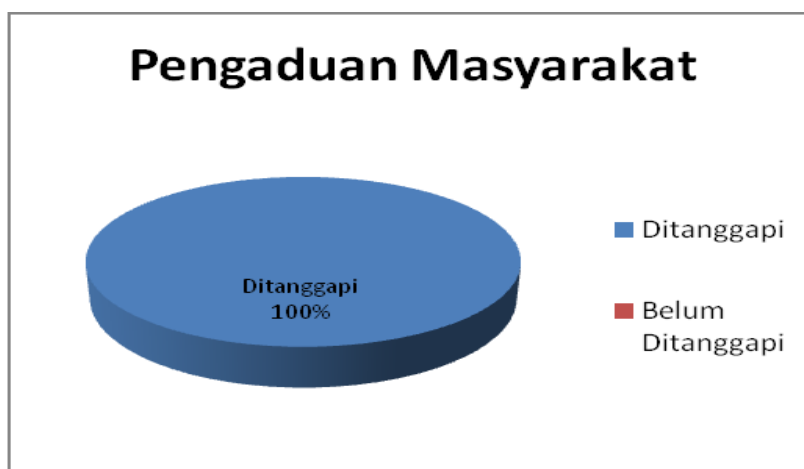
B. PENGADUAN MASYARAKAT

a. Persentase Pengaduan Masyarakat yang Ditanggapi

Pada periode Tahun 2019, terdapat 69 pengaduan masyarakat yang masuk. Adapun analisis kuantitatif pelayanan informasi di BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah yang ditanggapi berdasarkan kategori pengaduan masyarakat (PM) adalah sebagai berikut:

Kategori	Jumlah	Ditanggapi	Belum Ditanggapi	Ditanggapi (%)
Pengaduan Masyarakat	69	69	-	100%
Trash	-	-	-	-
Jumlah	69	69	-	100%

Gambar 4.3 Persentase Pengaduan Masyarakat Yang Ditanggapi



Dari 69 pengaduan masyarakat yang masuk melalui website, surat/email, atau langsung, telah ditanggapi seluruhnya.

Keterangan:

Tanggapan terhadap pengaduan yang dilakukan oleh Sub Bagian Humas dan TU Kalan adalah sebatas memproses secara administrasi dan menyampaikan pengaduan tersebut kepada Pimpinan, kemudian Pimpinan mendisposisikan kepada satuan kerja lain yang terkait dengan isi pengaduan masyarakat tersebut untuk ditindaklanjuti dan untuk pengaduan masyarakat yang sifatnya memerlukan jawaban, maka BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah akan menanggapi atau menjawab surat pengaduan tersebut kepada pengirim surat.

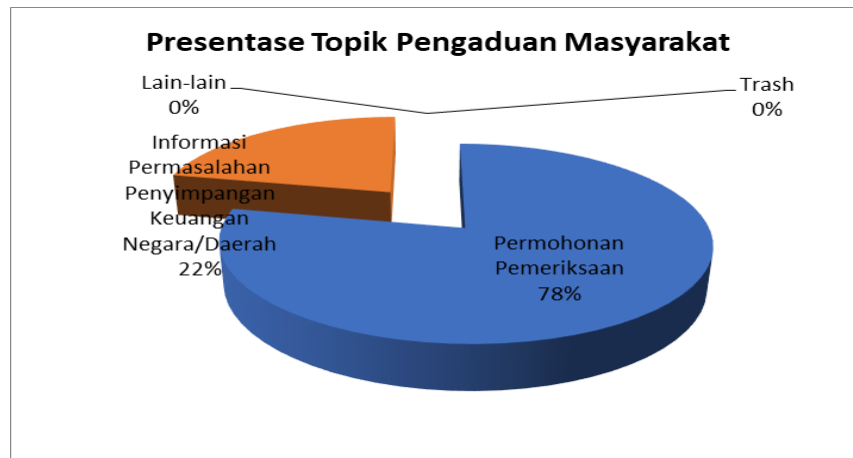
b. Persentase Topik Pengaduan Masyarakat

Adapun topik pengaduan masyarakat tersebut dikategorikan sebagai berikut:

No.	Topik	Jumlah	Persentase
	Pemeriksaan		
1	Permohonan Pemeriksaan	54	78%
2	Informasi Permasalahan Penyimpangan Keuangan Negara/Daerah	15	22%
	Non Pemeriksaan		

No.	Topik	Jumlah	Persentase
3	Lain-lain	0	0%
4	Trash	0	0%
	JUMLAH	69	100%

Gambar 4.4 Persentase Topik Pengaduan Masyarakat



Dari total 69 pengaduan masyarakat yang masuk melalui website, surat/email, atau langsung. Sebanyak 54 surat merupakan permohonan pemeriksaan dan 15 surat merupakan informasi permasalahan penyimpangan keuangan negara/daerah.

C. KOMPLAIN INFORMASI

Pada Tahun 2019, tidak terdapat komplain atas informasi yang masuk melalui saluran website, surat/email/telepon, ataupun langsung.

**Subbagian Humas dan TU Kalan
BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah**