

**NOTA DINAS**

No. 19 /ND/XVIII.PEK/01/2025

Kepada Yth. : Sekretaris Jenderal  
Dari : Kepala Perwakilan BPK Provinsi Riau  
Hal : Penyampaian Laporan Pelayanan Informasi Publik Semester II Tahun  
2024 dan Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2024  
Tempat/Tanggal : Pekanbaru, 14 Januari 2025

---

Sehubungan dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 7 Tahun 2019 tentang Prosedur Operasional Pelayanan Permintaan Informasi Publik dan Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 72 Tahun 2019 tentang Prosedur Operasional Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Pusat Informasi dan Komunikasi Badan Pemeriksa Keuangan, bersama ini dengan hormat kami sampaikan Laporan Pelayanan Informasi Publik Semester II Tahun 2024 dan Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2024 pada BPK Perwakilan Provinsi Riau.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan perkenan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Perwakilan, 



Arif Agus  
NIP 196808291990031002 

Tembusan:  
Yth. Kepala Biro Humas dan KSI.

# LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Januari s,d Desember 2024



## BADAN PEMERIKSA KEUANGAN PERWAKILAN PROVINSI RIAU

## KATA PENGANTAR

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya, oleh karenanya memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia. Pasal 7 Ayat 1 Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, mewajibkan BPK sebagai badan publik wajib menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan hal tersebut BPK menetapkan Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada Badan Pemeriksa Keuangan.

Pengelolaan informasi publik di lingkungan BPK dilaksanakan sesuai dengan asas dan tujuan sebagaimana diatur dalam UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Informasi publik yang dimaksud adalah informasi publik yang berada di bawah kewenangan BPK. Dalam Pasal 12 Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 dinyatakan bahwa BPK menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui saluran informasi publik antara lain melalui situs BPK dan Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK).

Sebelum lahirnya UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, BPK melalui Perwakilan Provinsi Riau telah melaksanakan pemberian layanan informasi dengan dibentuknya Subbagian Humas dan Tata Usaha Kepala Perwakilan yang salah satu tugasnya adalah melayani permintaan informasi, penanganan pengaduan masyarakat/komplain atas informasi BPK dengan menggunakan saluran situs e-PPID perwakilan di *riau-ppid.bpk.go.id*, melalui telepon atau faksimili, bersurat ke alamat kantor atau datang langsung ke kantor perwakilan.

PIK merupakan salah satu kegiatan di BPK Perwakilan Provinsi Riau yang menjadi tanggung jawab Subbagian Humas dan Tata Usaha Kepala Perwakilan dalam fungsinya sebagai sarana publik untuk mendapatkan pelayanan atas permintaan informasi, pengaduan masyarakat, dan keluhan atas informasi mengenai hasil pemeriksaan, ke-BPK-an dan lain-lain yang terkait dengan kinerja BPK.

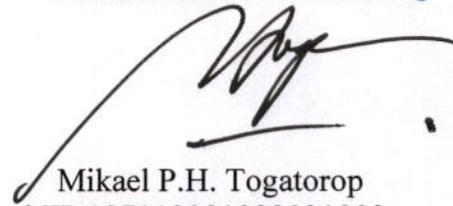
Dengan adanya PIK dan sarana pelayanan informasi lain sebagaimana tersebut di atas, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang mereka inginkan maupun dalam menyampaikan pengaduan/komplain. Banyaknya data permohonan informasi maupun pengaduan masyarakat yang masuk pada tahun 2024 menunjukkan bahwa masyarakat memberikan apresiasinya terhadap keberadaan BPK.

Untuk merangkum kegiatan pelayanan informasi publik yang telah dilakukan selama Tahun 2024, disusunlah Laporan Pelayanan Informasi Publik BPK Perwakilan Provinsi Riau Tahun 2024.

Tujuan dari laporan ini adalah untuk mengetahui harapan masyarakat akan keberadaan BPK Perwakilan Provinsi Riau dalam menjalankan kegiatan, tugas dan fungsinya sebagai lembaga yang transparan dan akuntabel. Laporan pelaksanaan pelayanan informasi publik juga merupakan implementasi dari UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Pekanbaru, Januari 2025

Sekretaris PPID/Ketua PIK BPK  
Perwakilan Provinsi Riau



Mikael P.H. Togatorop  
NIP 197112091999031003

## FASILITAS DAN ANGGARAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011, BPK menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui berbagai saluran informasi publik, antara lain:

### A. Situs BPK

Situs *web* BPK adalah laman BPK dengan alamat *www.bpk.go.id* yang memuat beberapa menu yang terkait dengan BPK antara lain yang berisi profil kelembagaan, dasar hukum, visi dan misi, rencana strategis, sejarah, pimpinan lembaga, dan bidang tugas pimpinan lembaga, peraturan, materi publikasi, serta hasil pemeriksaan. Sedangkan situs BPK Perwakilan Provinsi Riau yaitu *riau.bpk.go.id*.

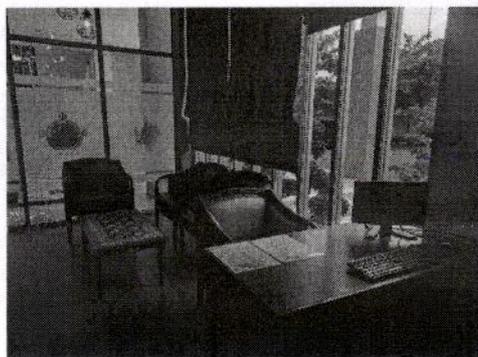
### B. Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK)

BPK Perwakilan Provinsi Riau menyediakan ruangan khusus PIK untuk pelayanan informasi publik di lantai 1 gedung kantor. PIK merupakan tempat pengelolaan informasi dan komunikasi BPK sebagaimana dimaksud dalam UU Nomor 14 Tahun 2008 yang berfungsi sebagai sarana publik untuk mendapatkan pelayanan atas permintaan informasi, pengaduan masyarakat, dan keluhan atas informasi, mengenai hasil pemeriksaan, ke-BPK-an, dan lain-lain yang terkait dengan kinerja BPK. Khusus bagi wartawan, PIK juga berfungsi sebagai sarana untuk memperoleh informasi dan wawancara untuk selanjutnya mengirimkan berita/informasi yang diperoleh kepada media massa melalui akses internet yang ada di PIK.

Sarana prasarana ruang PIK terdiri dari:

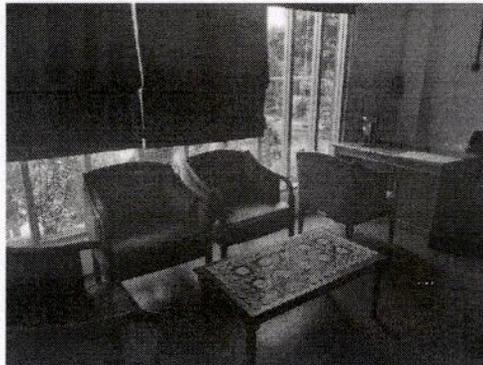
#### 1. Ruang *Front Office*

Berfungsi sebagai tempat penerimaan permohonan informasi dan pengaduan masyarakat. Konsep sarana: meja dan kursi untuk menerima tamu, komputer, dan printer.



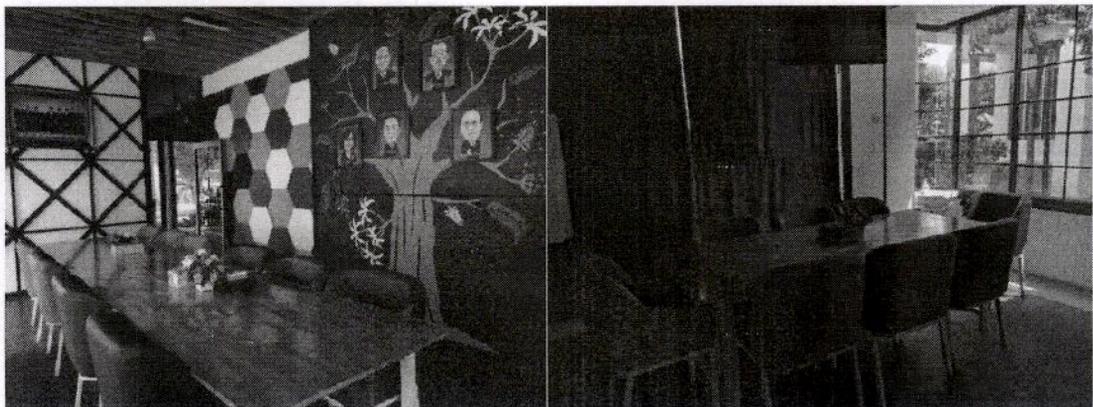
## 2. Ruang Tamu

Berfungsi sebagai tempat untuk menerima publik/masyarakat ataupun pemohon informasi yang sedang menunggu informasinya diproses. Konsep sarana: meja dan kursi tamu.



## 3. Ruang Rapat

Berfungsi untuk menggelar pertemuan/rapat dengan pemohon informasi yang membutuhkan keterangan lebih lanjut mengenai informasi yang diperoleh. Konsep sarana: meja panjang dengan beberapa kursi.



Terkait pelayanan informasi publik lainnya, BPK Perwakilan Provinsi Riau juga menyediakan berbagai saluran komunikasi untuk lebih memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan informasi publik, yaitu:

- A. **Datang langsung**, dimana masyarakat dapat langsung menemui petugas pelayanan informasi publik di ruang PIK;
- B. **Melalui surat**, yang dialamatkan ke BPK Perwakilan Provinsi Riau, Jalan Jenderal Sudirman No. 721, Bukit Raya, Pekanbaru, Provinsi Riau 28282;
- C. **Melalui telepon**, ke nomor (0761) 856464 atau fax. nomor (0761) 858787;
- D. **Melalui email**, yang dikirim ke [bpkriau@bpk.go.id](mailto:bpkriau@bpk.go.id);
- E. **Melalui website**, yaitu *website* E-PPID BPK Perwakilan Provinsi Riau [riau-ppid.bpk.go.id](http://riau-ppid.bpk.go.id);
- F. Melalui **Scan Barcode**, dimana masyarakat dapat menyampaikan permohonan informasi melalui *Scan Barcode* yang telah disediakan/disebarkan dimanapun dan kapanpun. *Scan Barcode* ini merupakan *Best Practice* Tahun 2022 BPK Perwakilan Provinsi Riau dan

Inovasi BPK Perwakilan Provinsi Riau dalam rangka kegiatan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

Terkait anggaran untuk penyediaan informasi, BPK melalui PIK berupaya untuk memenuhi permintaan kebutuhan data secara *softcopy* terlebih dahulu dan tidak dipungut biaya, kecuali memang jika yang diperlukan adalah data *hardcopy*. Jika pemohon informasi menginginkan data *hardcopy* untuk digandakan, maka biaya penggandaan dibebankan pada pemohon informasi.

**LAPORAN REKAPITULASI PELAYANAN  
INFORMASI PUBLIK TAHUN 2024  
PERIODE JANUARI – DESEMBER 2024**

Permintaan informasi, pengaduan masyarakat, dan komplain atas informasi, mengenai hasil pemeriksaan, ke-BPK-an, dan lain-lain yang terkait dengan kinerja BPK, yang berasal dari masyarakat dapat disalurkan melalui beberapa saluran informasi yaitu melalui surat, telepon/fax, *email*, *website e-PPID*, *scan barcode*, dan datang langsung ke BPK Perwakilan Provinsi Riau yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 721, Bukit Raya, Pekanbaru, Provinsi Riau 28282.

Selama periode Januari s.d Desember 2024, analisis kuantitatif jumlah pelayanan informasi di BPK Perwakilan Provinsi Riau yang masuk melalui saluran surat, telepon/fax, *email*, *website e-PPID*, *scan barcode* dan datang langsung ke BPK Perwakilan Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Pelayanan Informasi**

No	Pelayanan Informasi	Jumlah	Persentase
A	Permintaan Informasi	168	89,84%
B	Pengaduan Masyarakat	19	10,16%
C	Komplain atas Informasi	0	
	<b>Total</b>	<b>187</b>	100,00%

Dari tabel di atas diketahui terdapat 187 pelayanan informasi yang masuk ke BPK terdiri dari 168 permintaan informasi atau sebesar 89,84% dari total pelayanan informasi dan ada 19 pengaduan masyarakat atau sebesar 10,16%. Rincian dan penjelasannya adalah sebagai berikut:

**A. PERMINTAAN INFORMASI**

**1. Saluran Permintaan Informasi**

Selama periode Tahun 2024 diketahui saluran permintaan informasi yang masuk ke BPK Perwakilan Provinsi Riau yaitu melalui surat, *website e-PPID* dan *email* dengan analisis kuantitatif sebagai berikut:

**Tabel 2. Permintaan Informasi Berdasarkan Saluran**

No	Pelayanan Informasi	Jumlah	Persentase
1	Surat	32	19,05%
2	<i>Website e-PPID</i>	133	79,17%
3	<i>Email</i>	3	1,79%
	<b>Total</b>	<b>168</b>	100,00%

Dari tabel di atas diketahui terdapat 32 permintaan informasi melalui Surat, 133 permintaan informasi yang masuk melalui *website e-PPID* dan tiga permintaan informasi melalui *email*.

## 2. Jenis Permintaan Informasi

Sesuai dengan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, permintaan informasi yang masuk ke BPK diklasifikasikan berdasarkan jenis informasi yaitu informasi berkala, informasi serta merta, informasi setiap saat, informasi yang dikecualikan, dan informasi lain-lain diluar jenis informasi yang ada. Pada Tahun 2024 analisis kuantitatif jenis permintaan informasi yang masuk ke BPK adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Permintaan Informasi Berdasarkan Jenis Informasi**

No	Jenis Informasi	Jumlah	Persentase
1	Informasi Berkala	168	100%
2	Informasi Serta Merta	-	-
3	Informasi Setiap Saat	-	-
4	Informasi yang Dikecualikan	-	-
5	Informasi Lain-lain	-	-
	<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Dari tabel di atas diketahui bahwa 168 permintaan informasi merupakan jenis informasi berkala.

## 3. Topik Permintaan Informasi

Jenis permintaan informasi yang disampaikan kepada BPK meliputi jenis pemeriksaan dan non pemeriksaan. Selama Tahun 2024 analisis kuantitatif permintaan informasi yang dikategorikan menurut topik informasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Permintaan Informasi Berdasarkan Topik**

No	Topik Informasi	Jumlah	Persentase
	<b>PEMERIKSAAN</b>		
1	Permohonan Pemeriksaan	-	-
2	Informasi Penyimpangan Keuangan Negara/Daerah	-	-
3	Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)	164	97,62%
	<b>NON PEMERIKSAAN</b>		
4	Kepegawaian (SDM)	1	0,60%
5	Informasi BPK yang Dipublikasikan	-	-
6	Lain-lain *	3	1,79%
7	<i>Trash</i>	-	-
	<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

\**Catatan*: yang termasuk ke dalam topik lain-lain adalah permintaan informasi di luar kategori yang ada.

Dari tabel di atas diketahui bahwa topik informasi yang diminta sebanyak 164 permintaan informasi mengenai Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), satu permintaan informasi mengenai informasi kepegawaian (SDM), dan tiga permintaan informasi mengenai rekapitulasi tanggal penyerahan LHP LKPD pada BPK Riau Tahun 2018 s.d. 2022, Jumlah OPD yang ada di Pemerintah Provinsi Riau tahun 2018 – 2022 dan tata cara serta syarat mutasi menjadi pegawai di lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan.

#### 4. Tanggapan atas Permintaan Informasi

Permintaan informasi yang masuk melalui berbagai saluran ke BPK Perwakilan Provinsi Riau harus memperoleh tanggapan sesuai dengan pemenuhan informasi sebagaimana diminta oleh pemohon informasi. Pada Semester Tahun 2024 analisis kuantitatif terhadap tanggapan atas permintaan informasi di BPK Perwakilan Provinsi Riau menunjukkan bahwa dari 168 permintaan informasi yang masuk, secara keseluruhan atau 100% telah memperoleh tanggapan.

## B. PENGADUAN MASYARAKAT

### 1. Saluran Pengaduan Masyarakat

Selama Tahun 2024 diketahui saluran permintaan informasi yang masuk ke BPK Perwakilan Provinsi Riau yaitu melalui surat, *website* e-PPID dan WA Pengaduan dengan analisis kuantitatif sebagai berikut:

**Tabel 5. Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Saluran Informasi**

No	Saluran Informasi	Jumlah	Persentase
1	Surat	10	52,63%
2	<i>Website e-PPID</i>	5	26,32%
3	WA Pengaduan Masyarakat	2	10,53%
4	<i>Email</i>	2	10,53%
5	<i>Scan Barcode</i>	-	-
	<b>Total</b>	19	<b>100%</b>

Dari tabel di atas diketahui bahwa terdapat sepuluh pengaduan masyarakat yang masuk melalui surat, lima pengaduan masyarakat yang masuk melalui *Website e-ppid* dua pengaduan masyarakat yang masuk melalui Whatsapp Pengaduan dan dua pengaduan masyarakat yang masuk melalui *email*.

### 2. Topik Pengaduan Masyarakat

Jenis pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada BPK yaitu jenis pemeriksaan. Selama Tahun 2024 analisis kuantitatif pengaduan masyarakat yang dikategorikan menurut topik informasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Topik**

No	Topik Informasi	Jumlah	Persentase
	<b>PEMERIKSAAN</b>		
1	Permohonan Pemeriksaan	18	95%
2	Informasi Penyimpangan Keuangan Negara/Daerah	-	-
3	Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)	-	-
	<b>NON PEMERIKSAAN</b>		
4	Kepegawaian (SDM)	-	-
5	Informasi BPK yang Dipublikasikan	-	-
6	Lain-lain	1	5%
7	<i>Trash</i>	-	-
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

\* *Catatan*: yang termasuk ke dalam topik lain-lain adalah pengaduan masyarakat di luar kategori yang ada.

Dari tabel di atas diketahui bahwa terdapat 18 pengaduan masyarakat terkait permohonan pemeriksaan dan 1 pengaduan Masyarakat terkait penyampaian aspirasi masyarakat.

### 3. Tanggapan atas Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat yang masuk melalui berbagai saluran ke BPK Perwakilan Provinsi Riau harus memperoleh tanggapan sesuai dengan pemenuhan informasi sebagaimana diminta oleh pemohon informasi.

Pada Tahun 2024 menunjukkan bahwa seluruh pengaduan masyarakat telah mendapatkan tanggapan. Seluruh pengaduan masyarakat yang sudah selesai di tindak lanjuti. Pengaduan tersebut dijadikan sebagai bahan pemeriksaan, dan menyampaikannya kepada satuan kerja terkait setelah melakukan verifikasi identitas pengadu serta substansi pengaduan.

## C. KOMPLAIN ATAS INFORMASI

### 1. Saluran Komplain atas Informasi

Selama Tahun 2024, BPK Perwakilan Provinsi Riau tidak pernah mendapat komplain atas informasi dari saluran manapun, baik mengenai hasil pemeriksaan, ke-BPK-an, dan lain-lain yang terkait dengan kinerja BPK, yang berasal dari masyarakat.

### 2. Topik Komplain atas Informasi

Selama Tahun 2024, BPK Perwakilan Provinsi Riau tidak pernah mendapat komplain atas informasi dengan topik apapun, baik mengenai hasil pemeriksaan, ke-BPK-an, dan lain-lain yang terkait dengan kinerja BPK, yang berasal dari masyarakat.

### 3. Tanggapan Komplain atas Informasi

Dikarenakan tidak adanya komplain atas informasi yang diterima selama Tahun 2024, BPK Perwakilan Provinsi Riau tidak pernah menyampaikan tanggapan terkait komplain atas informasi, baik mengenai hasil pemeriksaan, ke-BPK-an, dan lain-lain yang terkait dengan kinerja BPK, yang berasal dari masyarakat, dari saluran manapun serta dengan topik apapun.

Berdasarkan rincian dan penjelasan pelayanan informasi di atas, dapat disampaikan resume analisis kuantitatif sebagai berikut:

#### RESUME ANALISIS KUANTITATIF PELAYANAN INFORMASI TAHUN 2024

No	Klasifikasi	Keterangan
<b>A</b>	<b>Pelayanan Informasi</b>	
	1. Permintaan Informasi	<b>168</b>
	2. Pengaduan Masyarakat	<b>19</b>
	3. Komplain atas Informasi	-
<b>B</b>	<b>Leading Topik</b>	
	1. Permintaan Informasi	Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)
	2. Pengaduan Masyarakat	Permohonan pemeriksaan dan penyampaian aspirasi Masyarakat
	3. Komplain atas Informasi	-
	<b>Total</b>	<b>187</b>

## **SENGKETA INFORMASI PUBLIK**

PIK bekerja sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Prosedure*) sebagaimana telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Sekretaris Jenderal BPK RI. Berdasarkan SOP tersebut diupayakan semua permintaan informasi, pengaduan masyarakat, maupun komplain atas informasi yang diterima dapat segera ditindaklanjuti, sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan dan kesepakatan dengan pemohon informasi, sehingga tidak ada permintaan informasi yang ditolak ataupun menimbulkan ketidakpuasan bagi pemohon ataupun pemberi aduan.

## **KENDALA DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik Tahun 2024, BPK Perwakilan Provinsi Riau menemui beberapa kendala, antara lain:

1. Pemohon informasi tidak menyatakan permintaannya dalam surat yang diajukan secara spesifik sehingga petugas PIK perlu mengkonfirmasi ulang mengenai jenis informasi yang diinginkan; dan
2. Pemohon informasi tidak melengkapi surat permohonan informasi dengan dokumen pendukung sesuai yang disyaratkan pada prosedur pengajuan permohonan informasi, contohnya, LSM tidak melengkapi permohonan yang diajukan dengan akte pendirian LSM serta mahasiswa tidak melengkapi permohonan yang diajukan dengan proposal skripsi.