



LAPORAN TAHUNAN TAHUN 2023

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK



**SUBBAGIAN HUMAS DAN TU KEPALA PERWAKILAN
PUSAT INFORMASI DAN KOMUNIKASI (PIK)**

Jl. Pangeran Emir M. Noor No.11 B. Sumur Putri. Teluk Betung Utara.
Bandar Lampung. 35215.

Maklumat Layanan Informasi Publik



Kata Pengantar

Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa

Dalam rangka mendukung terwujudnya akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan informasi publik, dalam Peraturan BPK Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada Badan Pemeriksa Keuangan, Pasal 7 ayat (1) disebutkan bahwa dalam menjalankan tugasnya, PPID Pusat dan PPID Perwakilan dibantu oleh Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK). PIK adalah unit pelaksana pengelolaan dan pelayanan informasi publik. Hal ini sejalan dengan Surat Keputusan Sekretaris Jenderal BPK nomor 272 Tahun 2015 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan pasal 5 ayat (1) yang menyebutkan bahwa Pelaksanaan tugas teknis PPID BPK dilakukan oleh Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) sebagai unit pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan ayat (2) yang menyebutkan bahwa PIK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari PIK Pusat dan PIK Perwakilan.

Dalam hal memberikan pelayanan atas keterbukaan informasi pada masyarakat, Pengelola PIK BPK berpedoman pada Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan memperhatikan Keputusan Sekretaris Jenderal BPK RI No.13/K/X-XIII.2/6/2020 tentang Klasifikasi Informasi yang Dikecualikan di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan. BPK Perwakilan Provinsi Lampung memfasilitasi publik untuk mendapatkan pelayanan atas permohonan informasi publik, pengaduan masyarakat, maupun keberatan informasi secara cepat, tepat waktu, dan biaya ringan melalui berbagai fasilitas sarana dan prasana pada layanan langsung tim PIK, serta akses melalui EPPID / *website* BPK Perwakilan Provinsi Lampung, *email*, surat, dan *Hotline*.

Mengacu pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik Pasal 36 ayat (1) dan (2) antara lain menyatakan bahwa Badan Publik wajib membuat dan menyediakan laporan layanan informasi publik yang salinannya disampaikan kepada Komisi Informasi, maka Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPK Perwakilan Provinsi Lampung melalui Tim Pengelola Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) menyajikan Laporan Layanan Informasi Publik sebagaimana dimaksud.

Adapun seluruh kegiatan layanan informasi publik yang telah dilakukan BPK Perwakilan Provinsi Lampung selama Tahun 2023 dimuat dalam laporan ini. Semoga Laporan Layanan Informasi Publik ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, Maret 2024
PPID BPK Perwakilan Provinsi Lampung

Masmudi S.E., M.Si., Ak., CA., CSFA.
NIP. 197007091991031003

Daftar Isi

Maklumat Layanan Informasi Publik	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
Resume Layanan Informasi Publik BPK Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2023.....	4
A. Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik.....	5
B. Fasilitas dan Sarana Pelayanan Informasi Publik.....	8
C. Pelayanan Informasi Publik pada PPID	14
1. Pelayanan Permintaan Informasi	14
2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat	18
3. Keberatan atas Informasi	20
D. Sengketa Informasi Publik.....	21
E. Kendala Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik.....	21
F. Hasil Survey Kepuasan Layanan Informasi Tahun 2023	21

Resume Layanan Informasi Publik BPK Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2023

No.	Klasifikasi	Uraian
1	Pelayanan Informasi Publik	
	a. Permintaan Informasi	: 117
	b. Pengaduan Masyarakat	: 38
	c. Keberatan atas Informasi	: 0
	d. Waktu Pemenuhan tiap Pemohon Permintaan Informasi	: < 5 hari kerja (73 permintaan dari total 117 permintaan)
2	Mayoritas Jenis/Topik	
	a. Permintaan Informasi	: Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) (79 permintaan, dari total 117 permintaan)
	b. Pengaduan Masyarakat	: Permohonan Pemeriksaan (25 pengaduan, dari total 38 pengaduan)
	c. Keberatan atas Informasi	: -

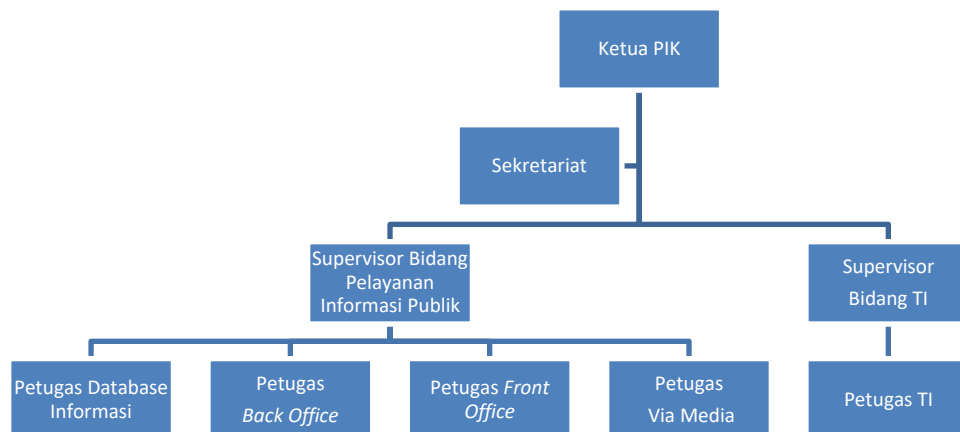
A. Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPK Perwakilan Provinsi Lampung bertanggungjawab mengkoordinasikan penyediaan dan pelayanan informasi yang dapat diakses oleh publik. PPID dibantu oleh Tim Pengelola Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) selaku unit pelaksana pengelolaan informasi dan komunikasi sebagaimana terdapat dalam Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Lampung Nomor 21/K/XVIII.BLP/01/2023 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Lampung Tahun Anggaran 2023 serta Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Lampung Nomor 24/K/XVIII.BLP/01/2023 tentang Tim Pengelola Informasi dan Komunikasi Pada BPK Perwakilan Provinsi Lampung Tahun Anggaran 2023.

Diagram 1. Struktur PPID BPK Perwakilan Provinsi Lampung



Diagram 2. Struktur Pengelola PIK BPK Perwakilan Provinsi Lampung



1. Mengacu pada struktur PPID dan PIK, sumber daya manusia yang dimiliki BPK Perwakilan Provinsi Lampung dalam mengelola pelayanan informasi publik sebagai berikut:
 - a. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

BPK Perwakilan Provinsi Lampung memiliki 8 (delapan) pejabat pengelola informasi dan dokumentasi, yaitu:

 - 1) PPID : Kepala Perwakilan
 - 2) Sekretaris PPID/Ketua PIK : Ka. Sekretariat Perwakilan
 - 3) Pejabat Pembantu PPID Bidang Pemeriksaan : Kasubaud
 - 4) Pejabat Pembantu PPID Bidang SDM : Kasubbag SDM
 - 5) Pejabat Pembantu PPID Bidang Keuangan : Kasubbag Keuangan
 - 6) Pejabat Pembantu PPID Bidang Hukum : Kasubbag Hukum
 - 7) Pejabat Pembantu PPID Bidang Informasi Pimpinan : Kasubbag Humas dan TU
 - 8) Pejabat Pembantu PPID Bidang Umum/Pengadaan Barang Jasa dan TI: Kasubbag Umum dan TI

Pejabat PPID memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Lampung 21/K/XVIII.BLP/01/2023 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan BPK Perwakilan Provinsi Lampung Tahun Anggaran 2023.
 - b. Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK)

BPK Perwakilan Provinsi Lampung memiliki 9 (sembilan) petugas Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK), yaitu:

 - 1) Ketua PIK : Kepala Sekretariat Perwakilan
 - 2) Supervisor Bidang Pelayanan Informasi Publik : Kasubbag Humas dan TU Kalan
 - 3) Supervisor Bidang TI : Kasubbag Umum dan TI
 - 4) Petugas TI : Staf Subbag Umum dan TI
 - 5) Petugas Database Informasi : Staf Subbag Humas dan TU Kalan
 - 6) Petugas *Back Office* : Staf Subbag Humas dan TU Kalan
 - 7) Petugas *Front Office* : Staf Subbag Humas dan TU Kalan
 - 8) Petugas Via Media : Staf Subbag Humas dan TU Kalan
 - 9) Sekretariat : Staf Subbag Humas dan TU Kalan

Petugas PIK memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Keputusan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Lampung Nomor 24/K/XVIII.BLP/01/2023 tentang Tim Pengelola Informasi dan Komunikasi pada Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Lampung Tahun Anggaran 2023.

2. Kategori Informasi Publik

Kategori informasi publik di lingkungan BPK berdasarkan Pasal 5 Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 sebagai berikut:

- a. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;
- b. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta;
- c. Informasi yang wajib disediakan setiap saat; dan
- d. Informasi yang dikecualikan.

BPK Perwakilan Provinsi Lampung menyediakan dan mengumumkan informasi publik, pengaduan, maupun komplain atas informasi melalui media informasi publik antara lain EPPID, *website*, *email*, surat, maupun datang langsung ke PIK.

3. Pelayanan informasi publik di BPK meliputi tiga jenis kegiatan, yaitu:

a. Pelayanan permintaan informasi

Pemberian informasi yang termasuk kategori informasi publik kepada publik/pemangku kepentingan oleh BPK yang berkenaan dengan hasil pemeriksaan maupun non pemeriksaan.

b. Pelayanan pengaduan masyarakat

Penerimaan dan pemrosesan dari adanya aduan masyarakat berupa informasi, saran, pendapat maupun protes dalam hal pemeriksaan keuangan pemerintah.

c. Pelayanan keberatan atas informasi

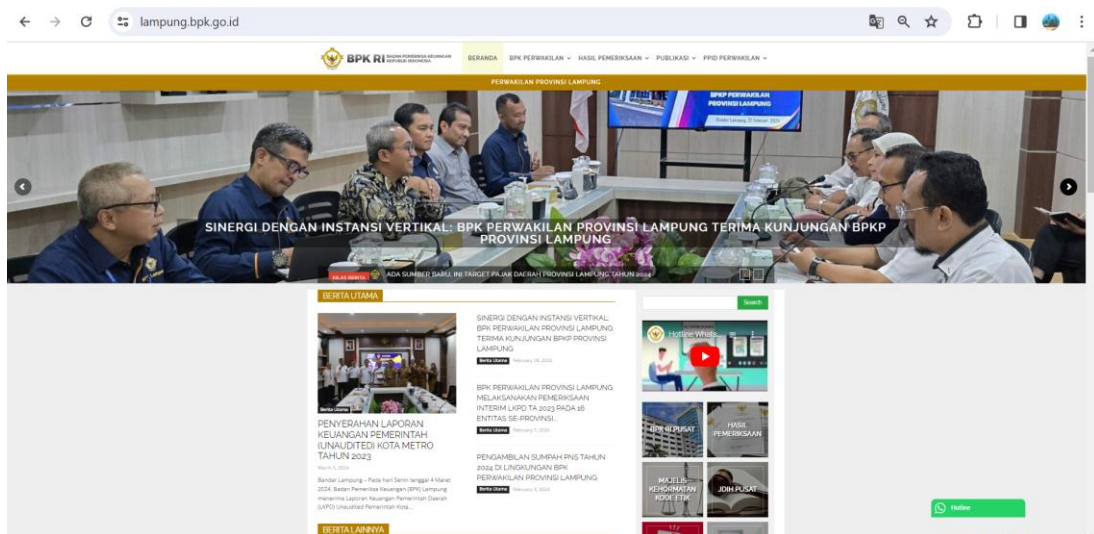
Penerimaan dan pemrosesan yang disampaikan oleh publik kepada BPK atas keberatan informasi, baik dalam hal pemeriksaan maupun non pemeriksaan.

B. Fasilitas dan Sarana Pelayanan Informasi Publik

Berdasarkan Pasal 12 Peraturan BPK RI No. 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik, BPK Perwakilan Provinsi Lampung menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui media informasi publik, antara lain:

1. Website BPK Perwakilan Provinsi Lampung

Website BPK Perwakilan Provinsi Lampung adalah laman BPK Perwakilan Provinsi Lampung dengan alamat <https://lampung.bpk.go.id> yang memuat beberapa menu yang berkenaan dengan BPK RI dan BPK Perwakilan Provinsi Lampung. Website ini memuat dasar hukum, visi dan misi, rencana strategis, sejarah, Pimpinan dan Bidang Tugas Pimpinan BPK Perwakilan Provinsi Lampung, serta Hasil Pemeriksaan yang berisi Ikhtisar Hasil Pemeriksaan Semester, peraturan, materi publikasi, dan sebagainya.



Gambar 1. Website BPK Perwakilan Provinsi Lampung

2. EPPID dan Email

BPK Perwakilan Provinsi Lampung menyediakan sarana pelayanan informasi secara *online* dengan alamat email humastu.lampung@bpk.go.id dan alamat EPPID <https://lampung-ppid.bpk.go.id>, yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk mengajukan permohonan informasi dan melaporkan pengaduan. Tujuan dari saluran/media tersebut adalah untuk memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi terkait BPK Perwakilan Provinsi Lampung.



Gambar 2. Halaman Beranda EPPID

3. Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK)

Dalam rangka pemberian layanan informasi publik, BPK Perwakilan Provinsi Lampung memiliki sarana dan prasarana berupa Ruang Layanan dan Ruang Rapat PIK.

a. Ruang Layanan PIK

Ruang layanan PIK berfungsi sebagai tempat penerimaan permohonan informasi dan pengaduan dari masyarakat yang datang langsung ke Kantor BPK Perwakilan Provinsi Lampung. Fasilitas yang tersedia pada Ruang Layanan PIK, yaitu:

- 1) PC yang berisikan database LHP dan digunakan juga untuk monitoring pelaksanaan PIK,
- 2) Meja dan kursi petugas PIK, digunakan sebagai tempat kerja petugas PIK yang siap melayani permintaan informasi dan pengaduan masyarakat.
- 3) Sofa dan meja tamu, sebagai fasilitas bagi tamu yang datang untuk menyampaikan permohonan informasi dan pengaduan masyarakat.
- 4) LCD Color Writing Tablet untuk Disabilitas Tuna Wicara
- 5) Digital Signage dan Publikasi Internal Elektronik
- 6) Digital Banner
- 7) Formulir Permohonan Informasi, Pengaduan Masyarakat, Keberatan Informasi, dan Tanda Terima.
- 8) Buku saku, flyer, brosur terkait BPK
- 9) Stander Banner



Gambar 3. Ruang Tamu PIK



Gambar 4. Meja Layanan PIK



Gambar 5. Digital Banner dan Standing Banner

b. Ruang Rapat PIK

Ruang rapat PIK berfungsi sebagai tempat pemberian penjelasan lebih lanjut dan detail mengenai informasi yang perlu diketahui lebih rinci oleh publik.



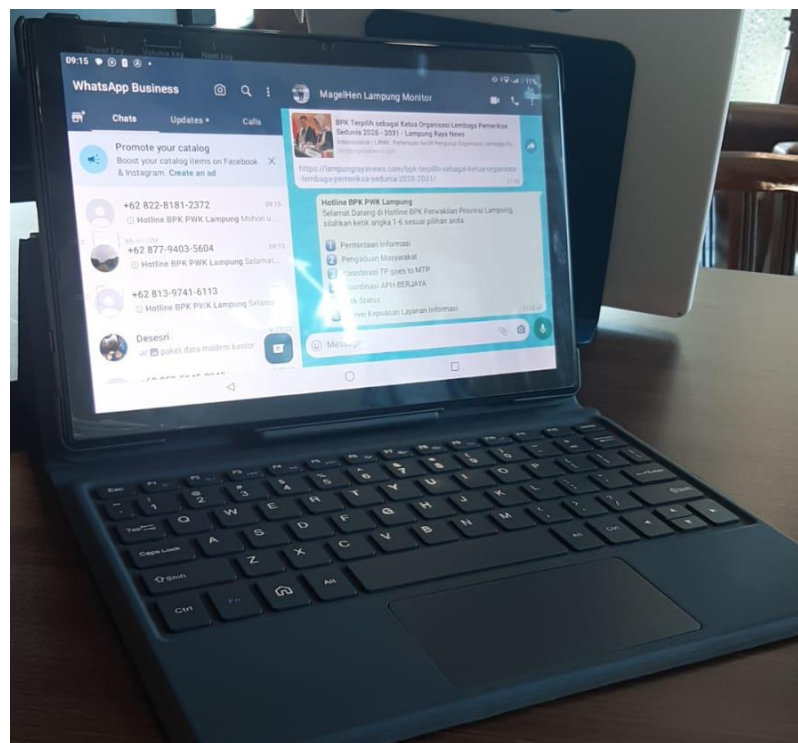
Gambar 6. Pemberian penjelasan kepada wartawan



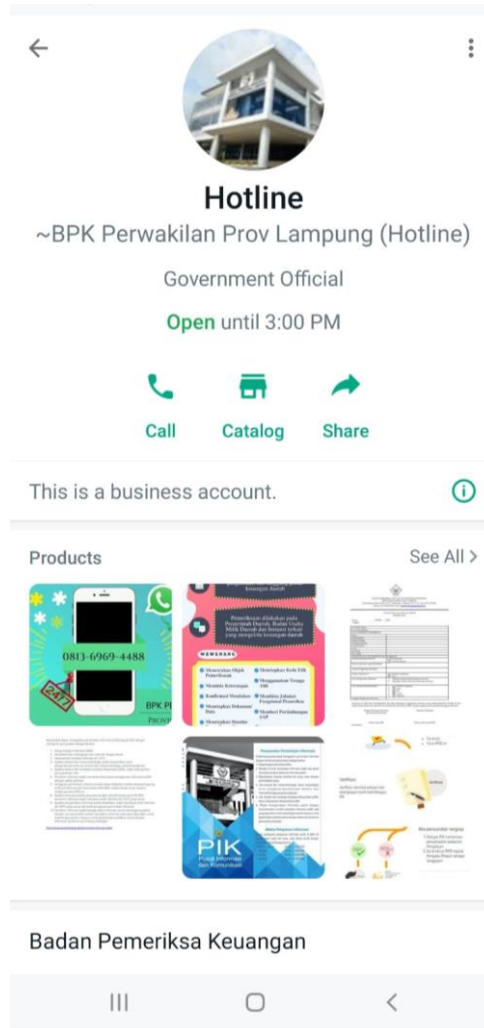
Gambar 7. Pemberian penjelasan kepada wartawan

4. Hotline

Fasilitas *Hotline* membantu masyarakat untuk dapat berkomunikasi langsung dengan petugas PIK menggunakan fitur *Whatsapp* pada ponsel mereka. Layanan Informasi yang difasilitasi melalui *Hotline* yaitu Permintaan Informasi, Pengaduan Masyarakat, Koordinasi TP goes to MTP, Koordinasi APH-Berjaya, Cek Status, dan Survei Kepuasan Layanan Informasi. Dalam memberikan layanan informasi, *Hotline* dijalankan dengan menggunakan *device* khusus berupa *computer tablet* yang mudah dibawa dan digunakan dimana saja oleh petugas PIK. Adapun nomor *Hotline* BPK Perwakilan Provinsi Lampung adalah **081369694488**. Penggunaan *Hotline* telah disahkan melalui IK Nomor 41/K/VXIII.BLP/09/2022 tanggal 7 September 2022 tentang Instruksi Kerja Penggunaan dan Pengelolaan ***Whatsapp Hotline*** pada BPK Perwakilan Provinsi Lampung.



Gambar 8. Tablet Operator Hotline



Gambar 9. Tampilan Hotline pada Gadget

BPK Perwakilan Provinsi Lampung berupaya memenuhi permintaan kebutuhan data dan informasi masyarakat tanpa dipungut biaya. Informasi yang diberikan berupa salinan *softcopy* LHP / IHPS / dan sejenisnya.

C. Pelayanan Informasi Publik pada PPID

Pada Tahun 2023, BPK Perwakilan Provinsi Lampung menerima pelayanan permohonan informasi publik dan pengaduan masyarakat sebagai berikut.

Tabel 1. Jumlah Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan Informasi Publik	Jumlah
Permintaan Informasi	117
Pengaduan Masyarakat	38
Keberatan atas Informasi	0
Total	155

Pada tabel 1 terdapat 155 pelayanan informasi yang terdiri dari 117 layanan permintaan informasi (75%) dan 38 layanan pengaduan masyarakat (25%). Selama tahun 2023 tidak terdapat layanan berupa keberatan atas informasi yang dipublikasikan oleh BPK (0%) sebagaimana dapat dilihat pada Diagram 3.

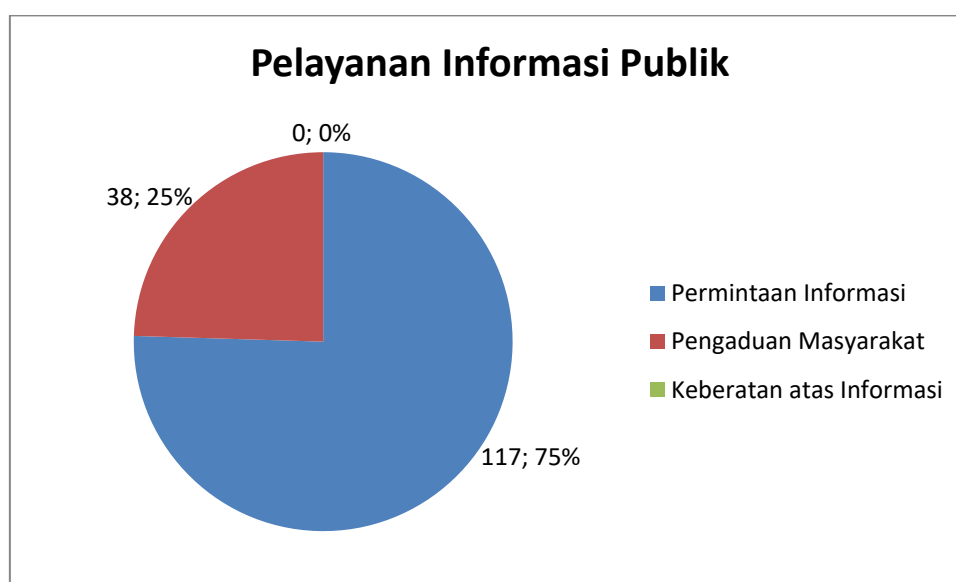


Diagram 3. Persentase Pelayanan Informasi Publik

1. Pelayanan Permintaan Informasi

Data rekapitulasi pelayanan permintaan informasi selama tahun 2023 di BPK Perwakilan Provinsi Lampung sebagai berikut.

a. Jenis Permintaan Informasi

Sesuai dengan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, permintaan informasi yang masuk ke BPK diklasifikasikan berdasarkan lima kategori jenis informasi, yaitu:

- 1) Informasi berkala;

- 2) Informasi serta merta;
- 3) Informasi setiap saat;
- 4) Informasi yang dikecualikan; dan
- 5) Informasi lain-lain diluar jenis informasi yang ada.

Pada Tahun 2023, jumlah masing-masing kategori jenis informasi yang diminta kepada BPK Perwakilan Provinsi Lampung ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 2. Jumlah Informasi Berdasarkan Jenisnya

Jenis Informasi	Jumlah Diterima	Persentase
Berkala	94	80%
Serta Merta	0	0%
Setiap Saat	0	0%
Dikecualikan	1	1%
Informasi Lain-Lain	22	19%
Jumlah	117	100%

Berdasarkan tabel 2 diketahui permintaan informasi mayoritas adalah jenis informasi berkala sebanyak 94 permintaan (80%).

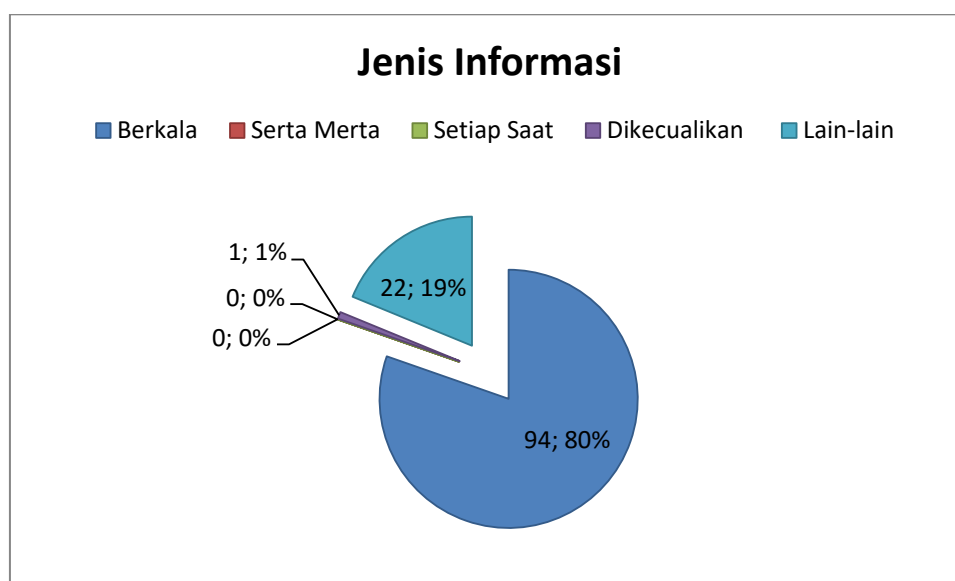


Diagram 4. Persentase Permintaan Informasi berdasarkan Jenis Informasi

b. Media Permintaan Informasi

Permintaan informasi dapat diakses melalui media *EPPID*, *email*, *Hotline*, dan datang langsung ke PIK. Adapun persentase permintaan informasi berdasarkan media sebagai berikut.

Tabel 3. Media Permintaan Informasi

Media	Jumlah	Persentase
EPPID	6	5%
PIK	36	31%
Email	2	2%
Hotline	73	62%
Jumlah	117	100%

Berdasarkan tabel 3 diketahui media permintaan informasi mayoritas disampaikan melalui Hotline sebanyak 73 permintaan (62%).

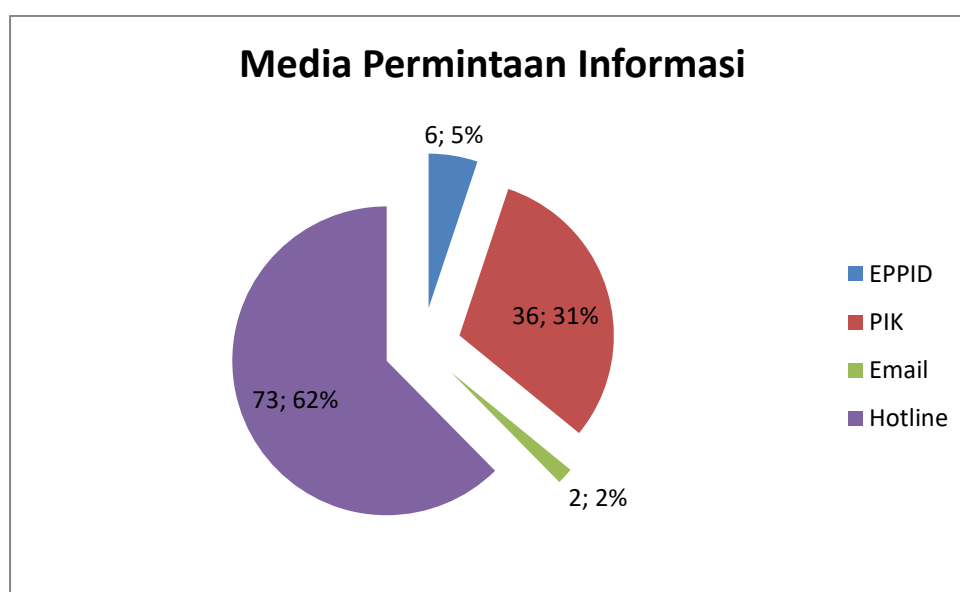


Diagram 5. Persentase Media Permintaan Informasi

c. Waktu Penyelesaian

Pemberian dokumen informasi dioptimalkan agar dapat dipenuhi sebelum batas waktu yang ditentukan, yaitu paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima (Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik Pasal 26 ayat (7)). Adapun waktu penyelesaian tersebut sebagai berikut.

Tabel 4. Waktu Penyelesaian

Rentang Waktu	Jumlah	Persentase
<5 hari	73	62%
5-7 hari	41	35%
>7hari	3	3%
Jumlah	117	100%

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa dari 117 permintaan informasi, sebanyak 73 permintaan (62%) dapat dipenuhi dalam rentang waktu kurang dari 5 hari, dan 41 permintaan (35%) dipenuhi dalam 5 hingga 7 hari.

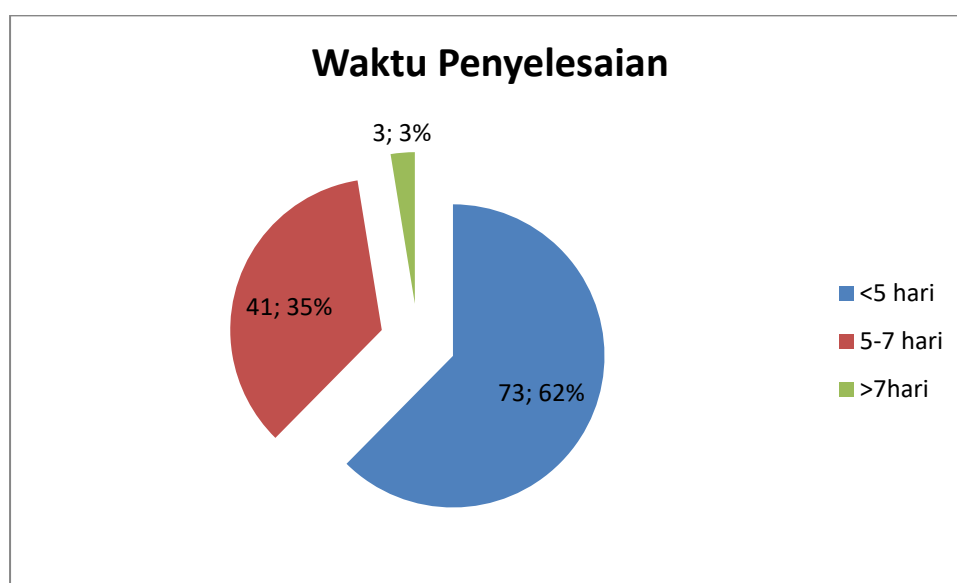


Diagram 6. Persentase Waktu Penyelesaian Permintaan Informasi

d. Topik Permintaan Informasi

Informasi publik yang dikeluarkan BPK Perwakilan Provinsi Lampung diantaranya Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD), LHP Dengan Tujuan Tertentu (DTT), LHP Kinerja, konfirmasi atas pertanyaan tertentu, lampiran IHPS, penelitian, koordinasi, audiensi, perkembangan PTL, permohonan magang, dan permohonan menjadi narasumber. Rincian sebagai berikut.

Tabel 5. Topik Permintaan Informasi

Topik	Jumlah	Persentase
LHP LKPD	79	68%
LHP DTT	7	6%
LHP Kinerja	2	2%
Konfirmasi / Kirim Surat	7	6%
Lampiran IHPS	1	1%
Penelitian	7	6%
Koordinasi	3	3%
Audiensi / konsultasi	8	7%
Perkembangan PTL	1	1%
Permohonan Magang	1	1%
Permohonan Narasumber	1	1%
Jumlah	117	100%

Berdasarkan tabel 5 diketahui topik permintaan informasi paling banyak sebanyak 79 permintaan (68%).

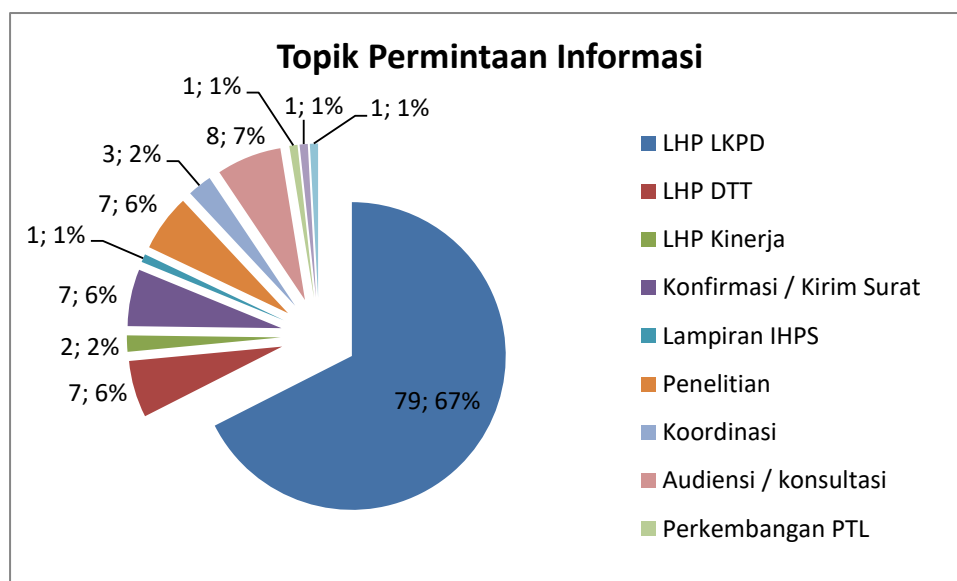


Diagram 7. Persentase Topik Permintaan Informasi

e. Tanggapan terhadap Permintaan Informasi

Seluruh permintaan informasi yang masuk ke BPK Perwakilan Provinsi Lampung akan ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai permintaan dan apabila telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku. Tanggapan layanan permintaan informasi adalah sebagai berikut.

Tabel 6. Tanggapan terhadap Permintaan Informasi

Layanan Informasi	Jumlah	Ditanggapi	Belum Ditanggapi	% Ditanggapi
Permintaan Informasi	117	117	0	100%
Jumlah	117	117	0	100%

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa seluruh permintaan yang masuk selama tahun 2023 telah ditanggapi seluruhnya.

2. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

a. Media Pengaduan Masyarakat

Media komunikasi yang digunakan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan ke BPK Perwakilan Provinsi Lampung adalah *EPPID*, *email*, *Hotline*, dan datang langsung membawa surat / mengisi formulir PIK.

Tabel 7. Media Pengaduan Masyarakat

Media	Jumlah	Persentase
EPPID	4	11%
PIK	22	58%
Email	3	8%
WA Hotline	9	24%
Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel 7 diketahui pengaduan masyarakat paling banyak disampaikan melalui PIK dengan menyampaikan surat pengaduan kepada petugas PIK.

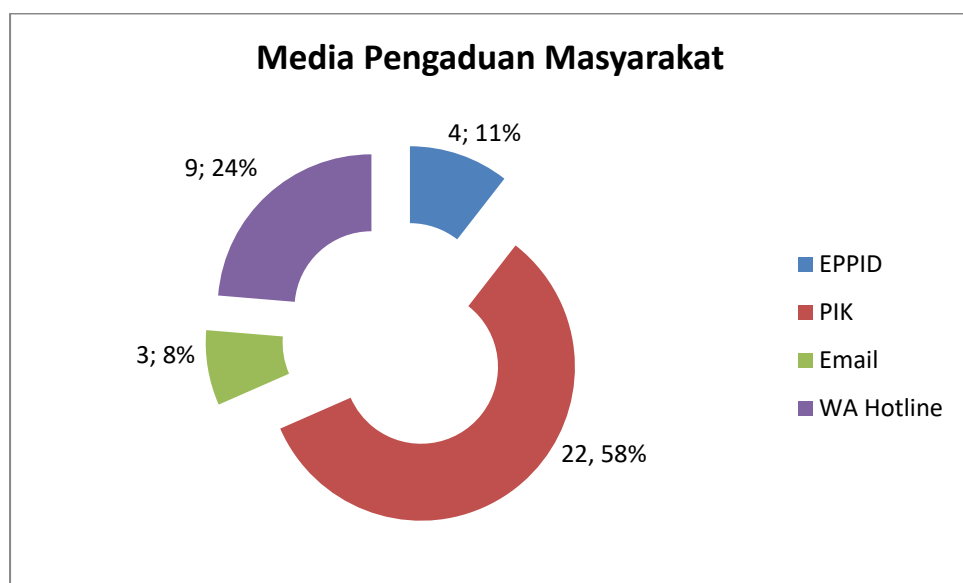


Diagram 8. Media Pengaduan Masyarakat

b. Topik Pengaduan Masyarakat

Topik pengaduan masyarakat yang disampaikan ke BPK Perwakilan Provinsi Lampung adalah Dugaan Tindak Pidana Korupsi, Permohonan Pemeriksaan, Dugaan Penyalahgunaan Wewenang, Audiensi, Klarifikasi, dan sebagai tembusan.

Tabel 8. Topik Pengaduan Masyarakat

Topik	Jumlah	Persentase
Dugaan Tindak Pidana Korupsi	3	8%
Permohonan Pemeriksaan	25	66%
Dugaan Penyalahgunaan Wewenang	1	3%
Audiensi	1	3%
Klarifikasi	1	3%
Sebagai Tembusan	7	18%
Jumlah	38	100%

Berdasarkan tabel 8 diketahui permohonan pemeriksaan merupakan topik pengaduan terbanyak yaitu sebanyak 25 pengaduan (66%).

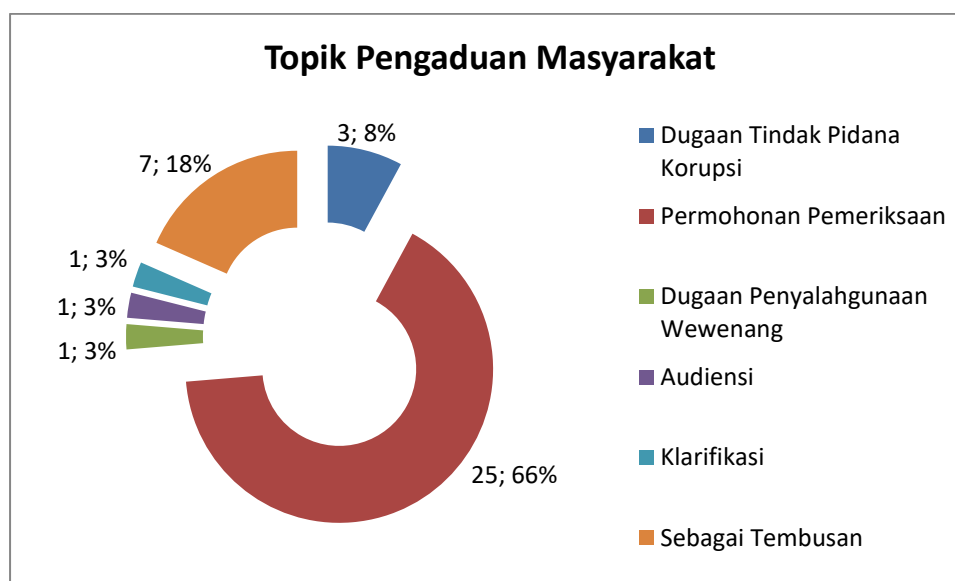


Diagram 9. Topik Pengaduan Masyarakat

c. Tanggapan terhadap Pengaduan Masyarakat

Seluruh pengaduan masyarakat yang masuk ke BPK Perwakilan Provinsi Lampung Tahun 2023 telah ditanggapi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Tabel 9. Tanggapan terhadap Pengaduan Masyarakat

Layanan Informasi	Jumlah	Ditanggapi	Belum Ditanggapi	% Ditanggapi
Pengaduan Masyarakat	38	38	0	100%
Jumlah	38	38	0	100%

Pada tahun 2023 terdapat 38 pengaduan masyarakat yang diterima BPK Perwakilan Provinsi Lampung, atas pengaduan tersebut telah diteruskan pada Kasubbaud untuk diteruskan pada tim dosir untuk dijadikan sebagai salah satu bahan pemeriksaan, dilakukan pendalaman, dan pengumpulan data.

3. Keberatan atas Informasi

Pada tahun 2023 tidak terdapat komplain atas informasi. Komplain atas informasi yang berasal dari publik eksternal BPK dapat disalurkan melalui beberapa media informasi yakni *EPPID*, *email*, *Hotline*, ataupun datang langsung ke PIK BPK Perwakilan Provinsi Lampung.

D. Sengketa Informasi Publik

Sengketa Informasi Publik adalah sengketa yang terjadi antara badan publik dan pengguna informasi publik yang berkaitan dengan hak memperoleh dan menggunakan informasi berdasarkan perundang-undangan. BPK dalam hal ini Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) melakukan layanan sengketa informasi publik dengan memedomani Keputusan Sekretaris Jenderal BPK RI No.483/K/X-XIII.2/11/2017 tentang POS Penyelesaian Sengketa Informasi Publik dan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Selama tahun 2023 tidak terdapat sengketa informasi publik.

E. Kendala Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

Dalam pelaksanaan layanan informasi Tahun 2023, BPK Perwakilan Provinsi Lampung menemui kendala berikut.

1. Pemohon permintaan informasi tidak mengetahui batas waktu pemenuhan informasi sesuai Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, Pasal 26 ayat (7) yaitu jawaban atas permintaan diberikan dalam 10 hari kerja sejak permintaan diterima. Beberapa pemohon dari LSM dan media mendesak petugas PIK agar segera memenuhi permintaan tanpa pertimbangan proses disposisi atasan, pemrosesan data, dan banyaknya pemohon lain yang sudah masuk terlebih dahulu.
2. Pengaduan masyarakat tidak disertai identitas asli pengadu, tidak memberikan kronologi dan data lengkap mengenai keterjadian yang diadukan.
3. Beberapa pengguna *Hotline* belum paham cara mengajukan permintaan informasi dan pengaduan masyarakat. Terhadap hal ini, operator *Hotline* memandu pengguna melalui *chat* dan menanyakan langsung kebutuhan ybs.

F. Hasil Survey Kepuasan Layanan Informasi Tahun 2023

Survey diberikan pada pengguna layanan informasi publik (permintaan informasi dan pengaduan masyarakat) di BPK Perwakilan Provinsi Lampung pada Tahun 2023. Adapun layanan yang dinilai adalah Tingkat Kepuasan atas Pelayanan Petugas, Tingkat Kepuasan atas Informasi Publik yang Tersedia, dan Tingkat Kepuasan atas Sarana dan Prasarana.

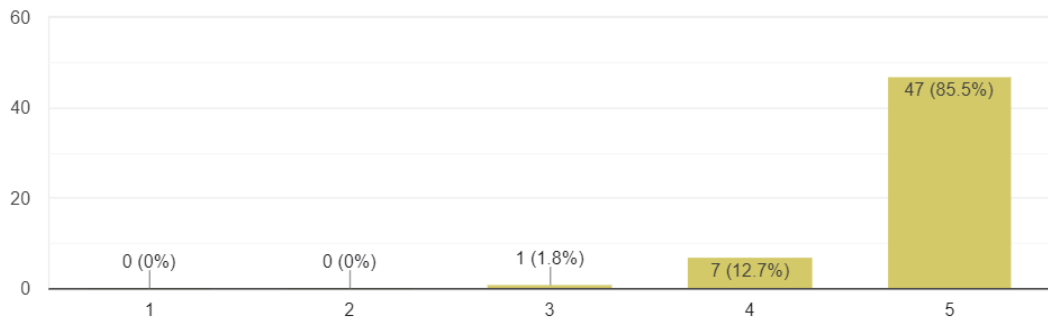
Klasifikasi Penilaian, yaitu:

1. Sangat tidak puas
2. Tidak puas
3. Netral
4. Puas
5. Sangat Puas

1. Tingkat Kepuasan atas Pelayanan Petugas

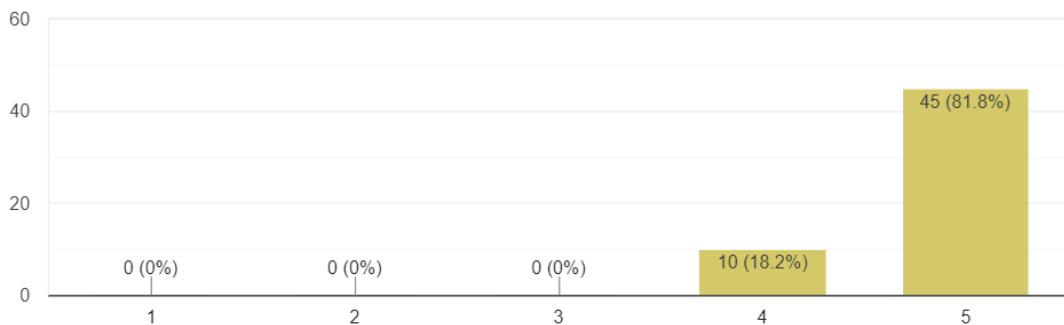
Layanan informasi ditanggapi secara cepat

55 responses



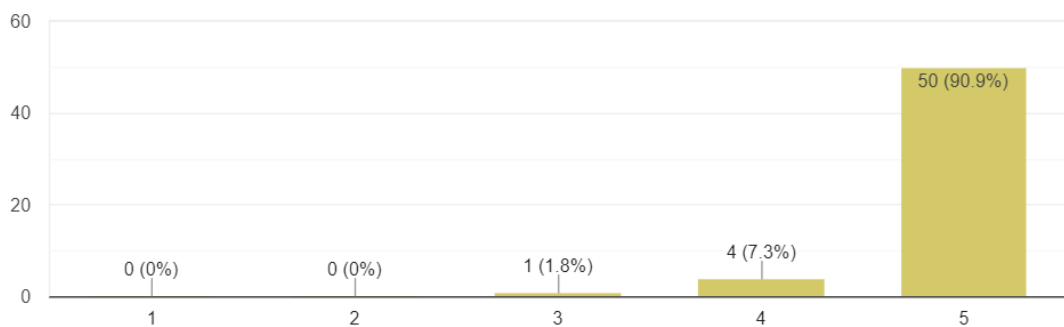
Tanggapan atas layanan informasi diberikan tepat waktu

55 responses



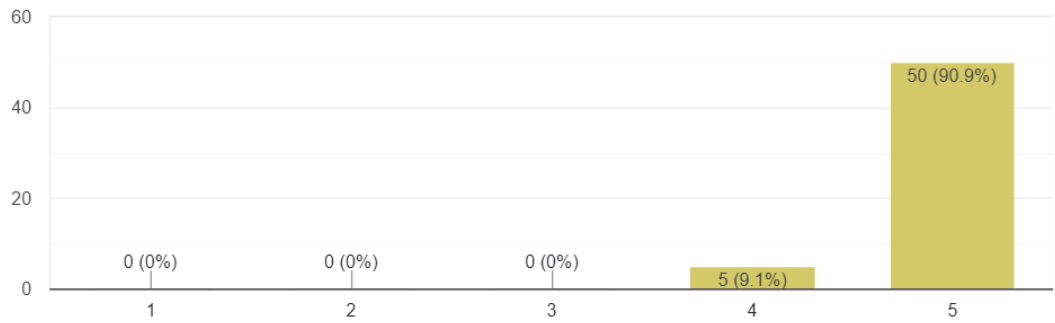
Pelayanan informasi diberikan secara ramah

55 responses



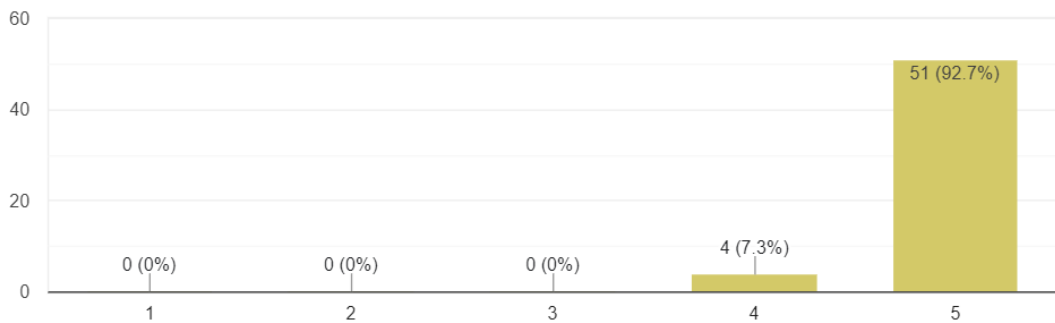
Petugas memberikan layanan secara informatif

55 responses



Layanan informasi bersifat ekonomis (tidak berbayar)

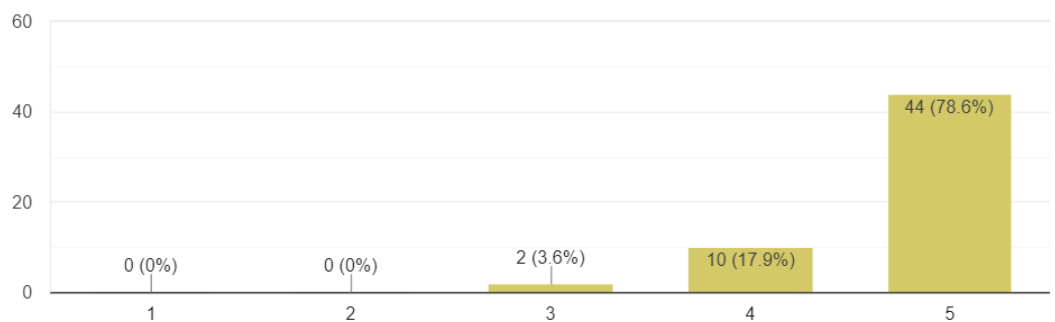
55 responses



2. Tingkat Kepuasan atas Informasi Publik yang Tersedia

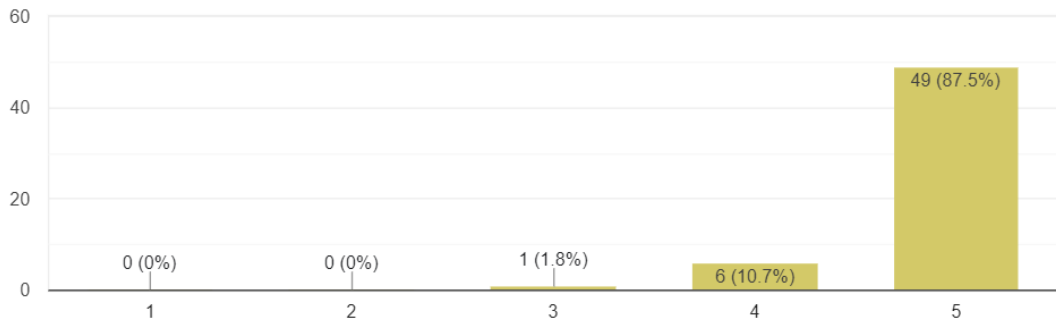
Kelengkapan informasi yang diberikan

56 responses



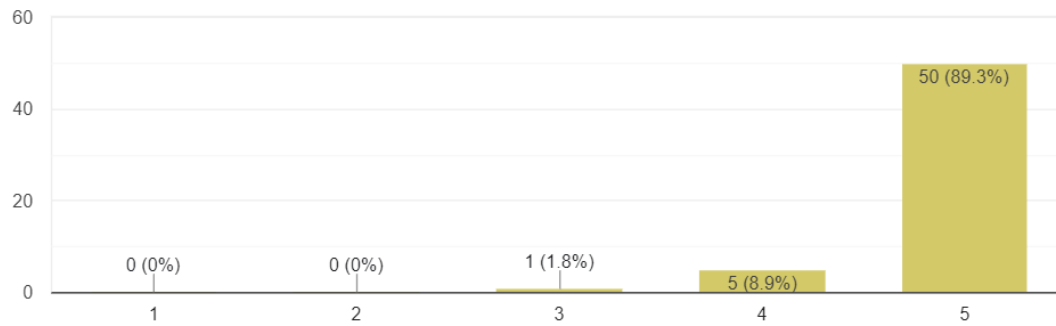
Kemudahan akses informasi

56 responses



Ketersediaan informasi

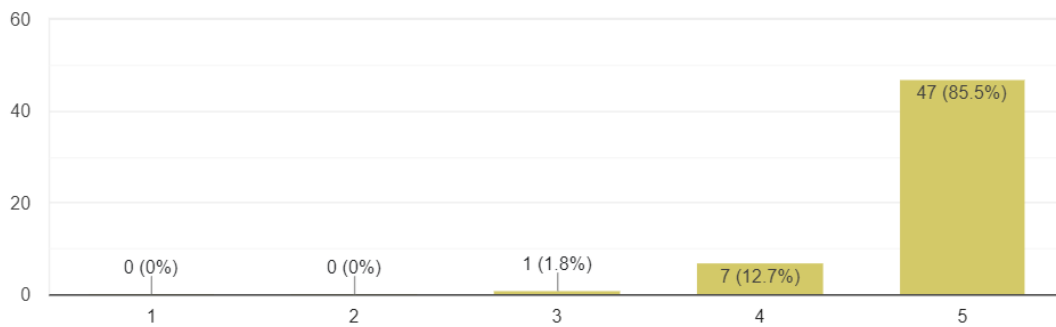
56 responses



3. Tingkat Kepuasan atas Sarana dan Prasarana

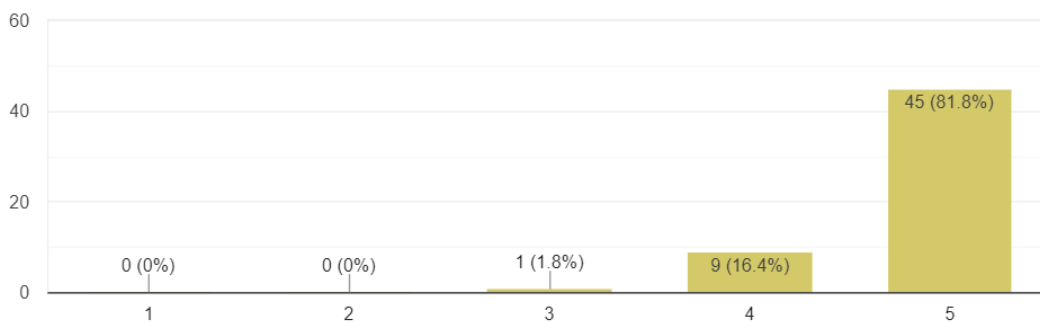
Kelengkapan sarana dan prasarana

55 responses



Kenyamanan Ruangan

55 responses



Kebersihan Ruangan

55 responses

