



PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL
BADAN PEMERIKSA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 49 TAHUN 2022
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BIDANG LAYANAN INFORMASI
PADA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN KERJA SAMA INTERNASIONAL

SEKRETARIS JENDERAL BADAN PEMERIKSA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung, wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing;
 - b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 28 Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan, Subbagian Layanan Informasi mempunyai tugas melakukan pengelolaan dan layanan informasi atas kegiatan pemeriksaan dan kegiatan Badan Pemeriksa Keuangan lainnya melalui Pusat Informasi dan Komunikasi serta saluran komunikasi lainnya;
 - c. bahwa untuk memberikan kepastian kualitas dan kinerja pelayanan kepada penerima layanan yang selaras dengan kemampuan penyelenggara layanan, perlu menyusun standar pelayanan bidang layanan informasi yang diselenggarakan oleh Biro Hubungan Masyarakat dan Kerja Sama Internasional;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Sekretaris Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan tentang Standar Pelayanan Bidang Layanan Informasi pada Biro Hubungan Masyarakat dan Kerja Sama Internasional;

- Mengingat :
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 2. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peraturan, Instruksi, Surat Edaran, Keputusan, dan Pengumuman pada Badan Pemeriksa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 27);
 3. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 62) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4/BPK);
 4. Keputusan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 9/K/II-XIII.2/8/2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Revisi Perangkat Lunak pada Badan Pemeriksa Keuangan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL BADAN PEMERIKSA KEUANGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN BIDANG LAYANAN INFORMASI PADA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN KERJA SAMA INTERNASIONAL.

Pasal 1

Standar Pelayanan Bidang Layanan Informasi pada Biro Hubungan Masyarakat dan Kerja Sama Internasional yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan pada Biro Humas dan KSI merupakan acuan bagi para pelaksana pada Subbagian Layanan Informasi pada Biro Hubungan Masyarakat (Humas) dan Kerja Sama Internasional (KSI) dalam melaksanakan pengelolaan dan layanan informasi atas kegiatan pemeriksaan dan kegiatan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) lainnya melalui Pusat Informasi dan Komunikasi serta saluran komunikasi lainnya

Pasal 2

Standar Pelayanan pada Biro Humas dan KSI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 terdiri atas:

- a. Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK, dan
- b. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi BPK.

Pasal 3

Standar Pelayanan pada Biro Humas dan KSI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 4

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 15 September 2022

SEKRETARIS JENDERAL BADAN PEMERIKSA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

BAHTIAR ARIF

Handwritten signature and initials in blue ink.

LAMPIRAN I : PERATURAN SEKJEN BPK-RI
NOMOR : 49 TAHUN 2022
TANGGAL : 15 SEPTEMBER 2022

STO - 001.a.0/X.2/2022
Tanggal 27 September 2022



**STANDAR PELAYANAN
PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK
BADAN PEMERIKSA KEUANGAN**

**BADAN PEMERIKSA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA**

2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Lingkup Bahasan	1
D. Dasar Hukum	2
E. Sistematika	2
BAB II GAMBARAN UMUM	3
A. Definisi	3
B. Visi dan Misi	3
C. Moto Pelayanan	4
D. Maklumat Pelayanan	4
BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN	5
A. Komponen Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK	5
B. Komponen Standar Pengelolaan Permintaan Informasi Publik BPK	8
BAB IV PENUTUP	10
A. Pemberlakuan Standar Pelayanan	10
B. Pemutakhiran Standar Pelayanan	10
C. Pemantauan Standar Pelayanan	10

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik disusun dengan tujuan, antara lain untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik, meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik, serta mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mensyaratkan badan publik untuk menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan. Harapannya, badan publik dapat memedomani Undang-Undang ini sebagai landasan pengelolaan dan pelayanan Informasi Publik, tak terkecuali pada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK).

Berdasarkan Undang-Undang tersebut, BPK menyusun peraturan internal yaitu Peraturan BPK Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada Badan Pemeriksa Keuangan. Peraturan tersebut mengatur pengelolaan Informasi Publik BPK yang dilaksanakan sesuai dengan asas dan tujuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang mengenai keterbukaan Informasi Publik. Pengelolaan Informasi Publik BPK dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK).

Pada perkembangannya, BPK melalui Biro Humas dan KSI saat ini telah menyediakan media komunikasi selain *website* dan PIK. Media komunikasi tersebut yaitu media sosial resmi BPK, *website* e-PPID BPK, aplikasi *mobile* resmi BPK, dan/atau media komunikasi dan Informasi Publik lain yang dikembangkan oleh BPK.

Untuk menjaga kualitas pelayanan mekanisme alur pelayanan permintaan informasi publik mulai dari permintaan informasi masuk sampai kepada proses pelayanan permintaan informasi untuk dapat disampaikan kepada peminta informasi, diperlukan standar pelayanan permintaan informasi publik BPK.

B. Tujuan

Tujuan penyusunan Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK adalah:

1. mendorong terimplementasikannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif sehingga hak-hak publik atas informasi yang berkualitas dapat terpenuhi dengan baik; dan
2. meningkatkan pelayanan informasi publik dan menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, maupun prosedur di BPK.

C. Lingkup Bahasan

Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK disusun sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan permintaan informasi publik di lingkungan BPK. Standar Pelayanan ini akan membahas tentang:

1. gambaran umum pelayanan permintaan informasi di lingkungan BPK;
2. persyaratan permintaan informasi publik;

3. sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan permintaan informasi;
4. indikator mutu pelayanan atau jangka waktu pelayanan;
5. biaya/tarif pelayanan;
6. produk pelayanan; dan
7. penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

D. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK adalah:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
3. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peraturan, Instruksi, Surat Edaran, Keputusan, dan Pengumuman pada Badan Pemeriksa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 27);
4. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 62) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4/BPK);
5. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada Badan Pemeriksa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6790);
6. Keputusan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 9/K/I-XIII.2/8/2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Revisi Perangkat Lunak pada Badan Pemeriksa Keuangan;
7. Peraturan Sekretaris Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Prosedur Operasional Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik pada Pusat Informasi dan Komunikasi Badan Pemeriksa Keuangan;
8. Peraturan Sekretaris Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 83 Tahun 2019 tentang Prosedur Operasional Standar Penanganan Pengajuan Keberatan Informasi Badan Pemeriksa Keuangan;
9. Peraturan Sekretaris Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan.

E. Sistematika

Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK disusun dengan sistematika sebagai berikut:

- BAB I : PENDAHULUAN
- BAB II : GAMBARAN UMUM
- BAB III : KOMPONEN STANDAR PELAYANAN
- BAB IV : PENUTUP
- REFERENSI.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Definisi

Definisi yang digunakan dalam Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK adalah:

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.
2. Informasi Publik adalah Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya serta Informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Pemohon Informasi adalah warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan Informasi Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang mengenai keterbukaan Informasi Publik.
4. Pusat Informasi dan Komunikasi yang selanjutnya disingkat PIK adalah unit pelaksana pengelolaan dan pelayanan Informasi Publik.
5. Pengelola PIK adalah individu pegawai yang ditunjuk dan bertugas menerima dan melayani permintaan Informasi Publik, keberatan atas Informasi, dan pengaduan masyarakat yang diterima melalui PIK BPK.
6. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah Kepala Biro Humas dan KSI yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di lingkungan BPK, yang berkedudukan di Kantor BPK Pusat.
7. Formulir Pemberitahuan Perpanjangan Waktu adalah pemberitahuan tertulis yang ditandatangani oleh PPID untuk disampaikan kepada Pemohon Informasi apabila Informasi yang dimohonkan tidak tersedia di *database* PIK dan PPID belum menguasai atau belum mendokumentasikan Informasi Publik yang diminta, sehingga proses pemerolehan Informasi tersebut memerlukan waktu lebih sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Satuan/Unit Kerja Terkait adalah satuan/unit kerja yang berhubungan secara langsung dalam proses pelaksanaan pelayanan permintaan Informasi Publik, pengaduan, dan komplain.
9. Atasan PPID adalah Sekretaris Jenderal BPK yang bertanggung jawab kepada Pembina PPID dengan mempertimbangkan masukan dari Pejabat Pertimbangan Pelayanan Informasi Publik.

B. Visi dan Misi

Visi:

Menjadi Lembaga Pemeriksa Tepercaya yang Berperan Aktif dalam Mewujudkan Tata Kelola Keuangan Negara yang Berkualitas dan Bermanfaat untuk Mencapai Tujuan Negara.

Misi:

1. memeriksa tata kelola dan tanggung jawab keuangan negara untuk memberikan rekomendasi, pendapat, dan pertimbangan;
2. mendorong pencegahan korupsi dan percepatan penyelesaian ganti kerugian negara; dan
3. melaksanakan tata kelola organisasi yang transparan dan berkesinambungan agar menjadi teladan bagi institusi lainnya.

C. Moto Pelayanan

Moto pelayanan dalam melaksanakan pelayanan permintaan Informasi menjunjung tinggi “SIAP (Santun, Inovatif, Antusias, Produktif) Bekerja dan Melayani”.

D. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan dalam melaksanakan pelayanan permintaan Informasi sebagai berikut:
“PPID BPK akan memberikan pelayanan permintaan informasi dan pengaduan masyarakat dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar pelayanan, melakukan upaya peningkatan pelayanan secara berkesinambungan, serta tunduk pada sanksi yang berlaku”.

BAB III

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

A. Komponen Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK

Unsur-unsur yang ada pada komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) terdiri dari persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, indikator mutu pelayanan/jangka waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk pelayanan, serta penanganannya/pengaduan, saran, dan masukan. Unsur-unsur tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Persyaratan
 - a. Warga Negara Indonesia (WNI).
 - b. Mendaftar dan melengkapi isian data diri dengan benar.
 - c. Melampirkan fotokopi identitas diri (Kartu Tanda Penduduk (KTP)).
 - d. Apabila berasal dari instansi/lembaga, wajib menyertakan surat pengantar/permohonan tertulis dari instansi/lembaga yang bersangkutan.
 - e. Apabila berasal dari Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), wajib melampirkan akta pendirian LSM.
 - f. Pemohon Informasi wajib mencantumkan tujuan penggunaan Informasi Publik dengan sejelas-jelasnya.
 - g. Pengajuan permintaan Informasi Publik dapat dilakukan dengan datang langsung ke PIK BPK, melalui media sosial resmi BPK, *website* e-PPID BPK, aplikasi *mobile* resmi BPK, dan/atau media komunikasi dan Informasi Publik lain yang dikembangkan oleh BPK.
 - h. Pemohon Informasi wajib menggunakan Informasi secara bertanggung jawab, dengan mencantumkan sumber perolehan Informasi, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Uraian prosedur pelayanan permintaan Informasi Publik BPK, sebagai berikut:

 - a. Pemohon Informasi mengisi formulir permintaan informasi.
 - b. Permintaan Informasi di verifikasi dengan melihat kelengkapan dan kesesuaian data serta jenis Informasi yang diminta.
 - c. Jika permintaan Informasi tersebut tidak lolos verifikasi, maka Pemohon Informasi akan menerima tanggapan dari PPID.
 - d. Jika permintaan Informasi lolos verifikasi dan tersedia di *database*, maka Pemohon Informasi akan menerima dokumen Informasi Publik secara langsung dalam bentuk *softcopy* atau *hardcopy*.
 - e. Jika Informasi yang dibutuhkan tidak tersedia di *database* atau tidak dikuasai oleh PPID, maka permintaan Informasi akan diteruskan kepada Satuan/Unit Kerja Terkait.
 - f. Satuan/Unit Kerja Terkait menindaklanjuti permintaan Informasi yang disampaikan PPID untuk diteruskan kepada Pemohon Informasi.

3. Indikator Mutu Pelayanan/Jangka Waktu Pelayanan
Permintaan Informasi akan dilayani paling lama 17 (tujuh belas) hari kerja.

Indikator	Mutu Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK
Dimensi mutu	Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK
Tujuan indikator	Untuk mengetahui efektivitas pelayanan permintaan informasi di lingkungan BPK
Rasionalisasi	Setiap orang berhak memperoleh Informasi Publik dan setiap badan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana layanan Informasi Publik. Standar layanan disusun sebagai salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan Informasi Publik BPK untuk menghasilkan layanan Informasi Publik yang berkualitas.
Definisi terminologi yang digunakan	<p>Standar : Suatu norma atau persyaratan yang biasanya berupa suatu dokumen formal yang menciptakan kriteria, metode, proses, dan praktik rekayasa atau teknis yang seragam. Suatu standar dapat pula berupa suatu artefak atau perangkat formal lain yang digunakan untuk kalibrasi atau pengukuran/rujukan. Tujuan dari standardisasi adalah untuk memudahkan keseragaman baik terkait input, proses, maupun <i>output</i>.</p> <p>Informasi Publik : Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya serta Informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.</p> <p>Badan Publik : Lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri. BPK termasuk badan publik.</p>
Frekuensi <i>updating</i> data	Per bulan
Periode dilakukan analisis	Per semester
<i>Numerator</i> (pembilang)	Rata-rata pelayanan permintaan Informasi Publik

Denominator (penyebut)	17 (tujuh belas) hari kerja
Standar pencapaian (target)	Pelayanan Informasi Publik tidak melebihi 17 (tujuh belas) hari kerja
Sumber data <i>numerator</i> dan <i>denominator</i>	Laporan Bulanan Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik

4. Biaya/Tarif Pelayanan
Informasi Publik di lingkungan BPK disediakan secara gratis (tidak dipungut biaya). Apabila terdapat biaya yang ditimbulkan dari proses penggandaan atau perekaman informasi/dokumen, menjadi tanggungan Pemohon Informasi, sebagaimana diatur dalam Peraturan BPK Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada Badan Pemeriksa Keuangan.
5. Produk Pelayanan
 - a. Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan secara Berkala:
 - 1) Informasi yang Berkaitan dengan BPK;
 - 2) Informasi Kegiatan dan Kinerja BPK;
 - 3) Informasi Laporan Keuangan BPK; dan
 - 4) Informasi Lainnya.
 - b. Informasi Publik yang Wajib Diumumkan Secara Serta-merta.
 - c. Informasi Publik yang Wajib Tersedia Setiap Saat.
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
 - a. Pemohon Informasi berhak mengajukan keberatan dalam hal ditemukannya alasan sebagai berikut:
 - 1) Adanya penolakan atas permohonan Informasi;
 - 2) Tidak disediakan Informasi yang wajib diumumkan secara berkala;
 - 3) Tidak ditanggapinya permohonan Informasi;
 - 4) Permohonan ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
 - 5) Tidak dipenuhinya permohonan Informasi;
 - 6) Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
 - 7) Penyampaian Informasi melebihi waktu yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
 - b. Pengajuan keberatan diuraikan secara jelas, dilengkapi dengan penjelasan terkait alasan keberatan.
 - c. Pengajuan keberatan dibuat secara tertulis (surat pernyataan keberatan tertulis) yang ditujukan kepada Atasan PPID BPK melalui saluran komunikasi BPK oleh Pemohon Informasi atau kuasanya.
 - d. Pemohon Informasi wajib mencantumkan identitas diri secara jelas dan melampirkan fotokopi KTP dan/atau surat kuasa, serta dokumen pendukung pengajuan keberatan atas Informasi.
 - e. Pengajuan keberatan dilengkapi dengan Formulir Pernyataan Keberatan atas Informasi yang dapat diperoleh dari PIK BPK atau diunduh dari portal e-PPID.
 - f. Pengajuan keberatan dapat disampaikan melalui semua media komunikasi BPK antara lain:
 - 1) layanan *online* e-PPID pada <https://e-ppid.bpk.go.id>; atau
 - 2) datang langsung ke PIK BPK dengan alamat di Gedung Arsip Lantai 1, BPK, Jl. Gatot Subroto, Kav. 31, Jakarta Pusat.

B. Komponen Standar Pengelolaan Permintaan Informasi Publik BPK

Unsur-unsur yang ada pada komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan terdiri dari prasarana dan sarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Unsur-unsur tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Prasarana dan Sarana dan/atau Fasilitas
Prasarana dan sarana minimal yang harus disediakan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan permintaan informasi adalah:
 - a. ruang PIK BPK;
 - b. *website* PPID BPK yang dapat menerima permintaan Informasi secara *online*;
 - c. Prosedur Operasional Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik pada PIK BPK; dan
 - d. Pelaksana pengelola pelayanan sesuai kompetensi yang dibutuhkan.
2. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi minimal yang harus dimiliki oleh Pelaksana pengelola permintaan Informasi Publik antara lain:
 - a. berijazah Sarjana (SI) atau setara;
 - b. berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) BPK;
 - c. memiliki kemampuan berkomunikasi dan melakukan analisis yang memadai;
 - d. menguasai komputer dan internet; dan
 - e. memahami prosedur pengelolaan permintaan Informasi Publik di lingkungan BPK.
3. Pengawasan Internal
Proses pengelolaan permintaan Informasi Publik dilaksanakan oleh pelaksana pengelola pelayanan permintaan Informasi Publik. Atas pelaksanaan pengelolaan Informasi, dilakukan supervisi secara berjenjang oleh para pejabat struktural pada Biro Humas dan KSI sesuai kewenangannya.
4. Jumlah Pelaksana
Jumlah pelaksana minimal yang harus tersedia sebanyak 2 (dua) orang. Sampai saat ini, pengelola permintaan Informasi Publik BPK berjumlah 4 (empat) orang pelaksana.
5. Jaminan Pelayanan
Sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, BPK sebagai badan publik memiliki kewajiban menyampaikan Informasi kepada Pemohon Informasi paling lambat 17 (tujuh belas) hari kerja sejak permintaan Informasi diterima. Untuk Informasi Publik yang tersedia di *database* PPID, akan disampaikan dalam waktu 1x24 jam kepada Pemohon Informasi.
6. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat, dengan menjaga kerahasiaan identitas pribadi Pemohon Informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

7. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi atas kinerja pelayanan permintaan Informasi Publik dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat atas pelayanan permintaan Informasi Publik BPK yang dilaksanakan setiap tahun. Responden survei adalah para Pemohon Informasi yang meminta Informasi ke BPK. Evaluasi atas pengelolaan pelayanan permintaan Informasi dilakukan melalui penyusunan laporan berkala dan penilaian kinerja pegawai.

BAB IV PENUTUP

A. Pemberlakuan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK mulai berlaku pada saat ditetapkan dengan Peraturan Sekretaris Jenderal BPK mengenai Standar Pelayanan Bidang Layanan Informasi pada Biro Hubungan Masyarakat dan Kerja Sama Internasional. Pemberlakuan Standar Pelayanan ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi para pelaksana pada saat melaksanakan pelayanan permintaan Informasi Publik di lingkungan BPK. Selain itu, pemberlakuan Standar Pelayanan ini juga dapat menjadi jaminan bagi para Pemohon Informasi untuk memperoleh pelayanan yang maksimal pada saat meminta Informasi Publik dari BPK.

B. Pemutakhiran Standar Pelayanan

Pemutakhiran Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK dapat berupa pemutakhiran atau penjelasan atas substansi standar pelayanan dimaksud.

Pemutakhiran Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK dilakukan melalui Peraturan Sekretaris Jenderal BPK mengenai Perubahan Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK.

C. Pemantauan Standar Pelayanan

Pemantauan terhadap Standar Pelayanan Permintaan Informasi Publik BPK yang disusun atau disempurnakan dengan memperhatikan masukan dan saran tertulis dari para pengguna standar pelayanan yang ditujukan pada:

Biro Humas dan KSI
Lantai 5 Gedung Menara 7 BPK
Jl. Gatot Subroto Kav. 31 Jakarta Pusat 10210
Telp. 021-25549000 ext. 1192/1193
Email: eppid@bpk.go.id

SEKRETARIS JENDERAL BADAN PEMERIKSA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

BAHTIAR ARIF

Subbagian Layanan Informasi
Biro Humas dan Kerja Sama Internasional
Badan Pemeriksa Keuangan
Lt. 5 Gedung Menara 7 BPK
Jl. Gatot Subroto Kav. 31
Jakarta Pusat 10210

Telp : 021-2554 9000 ext. 1192/1193
Email : ppid@bpk.go.id
<https://e-ppid.bpk.go.id>

HS 7

LAMPIRAN II : PERATURAN SEKJEN BPK-RI
NOMOR : 49 TAHUN 2022
TANGGAL : 15 SEPTEMBER 2022

STO - 001.b.0/X.2/2022
Tanggal 27 September 2022



**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN
DOKUMENTASI BADAN PEMERIKSA KEUANGAN**

**BADAN PEMERIKSA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA**

2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	2
C. Lingkup Bahasan.....	2
D. Dasar Hukum.....	2
E. Sistematika.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM.....	3
A. Pengertian dan Istilah Teknis.....	3
B. Visi dan Misi.....	3
C. Moto Pelayanan.....	3
D. Maklumat Pelayanan.....	3
BAB III STANDAR PELAYANAN.....	4
A. Standar Penyampaian Pelayanan Pengaduan Masyarakat.....	4
B. Standar Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat.....	6
BAB IV PENUTUP.....	8
A. Pemberlakuan Standar Pelayanan.....	8
B. Pemutakhiran Standar Pelayanan.....	8
C. Pemantauan Standar Pelayanan.....	8

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjamin hak warga negara untuk mendapatkan akses terhadap informasi publik yang dimiliki oleh badan publik. Undang-Undang tersebut disusun antara lain bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi pada badan publik, sehingga menghasilkan layanan informasi yang berkualitas. Sebagai bentuk pelaksanaan atas Undang-Undang mengenai keterbukaan informasi publik, Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) telah menetapkan Peraturan BPK Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada Badan Pemeriksa Keuangan, yang mengatur pelaksanaan pengelolaan informasi publik berdasarkan asas dan tujuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang mengenai keterbukaan informasi publik. Dalam pelaksanaannya, BPK juga telah menetapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) melalui Peraturan Sekretaris Jenderal BPK Nomor 23 Tahun 2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan, sebagai penyempurnaan dari Keputusan Sekretaris Jenderal BPK Nomor 272/K/X-XIII.2/6/2015 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan. Secara umum, PPID BPK bertanggung jawab atas pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan informasi publik di BPK.

Biro Humas dan KSI merupakan salah satu satuan kerja di bawah Sekretaris Jenderal yang memiliki tugas melaksanakan kegiatan kehumasan dan kerja sama internasional. Dalam melaksanakan tugasnya, Biro Humas dan KSI menyelenggarakan fungsi salah satunya adalah pelaksanaan strategi, kebijakan, dan rencana di bidang layanan informasi. Dalam hal ini, Biro Humas dan KSI bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelayanan informasi atas kegiatan pemeriksaan dan kegiatan BPK lainnya melalui Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) serta media komunikasi lainnya.

Dalam perkembangannya, Biro Humas dan KSI sebagai pelaksana tugas, tanggung jawab, dan kewenangan PPID Pusat telah menerima cukup banyak Pengaduan Masyarakat. Seiring dengan bertambahnya media komunikasi dan informasi yang dikembangkan dan dikelola oleh PPID Pusat, semakin banyak pula masyarakat yang mengetahui dan aktif menyampaikan pengaduan kepada BPK. Pengaduan Masyarakat ini tidak hanya menyampaikan keluhan atas kualitas pelayanan publik BPK. Berdasarkan data *monitoring* dan evaluasi pelayanan Pengaduan Masyarakat yang disusun oleh PPID Pusat, sebagian besar pengaduan masyarakat yang diterima oleh BPK adalah terkait dengan laporan dugaan penyimpangan pengelolaan keuangan negara/daerah, sehingga meminta BPK untuk melakukan pemeriksaan.

Peraturan Sekretaris Jenderal BPK Nomor 23 Tahun 2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan mengatur hal terkait koordinasi dan evaluasi pelayanan Pengaduan Masyarakat yang dilakukan PPID Pusat terhadap PPID Perwakilan. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin kualitas pelayanan Pengaduan Masyarakat di lingkungan BPK, sehingga dapat bersesuaian dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Saat ini, BPK belum memiliki standar pelayanan Pengaduan Masyarakat. Untuk itu, diperlukan adanya standar yang dapat menjadi acuan minimal dalam penyelenggaraan pelayanan Pengaduan Masyarakat oleh PPID BPK, sehingga dapat terus meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

B. Tujuan

Penyusunan Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK ini bertujuan untuk:

1. menyediakan acuan standar minimal dalam penyelenggaraan pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK;
2. menjamin pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat pada PPID BPK yang tertib, tepat, dan seragam, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
3. meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

C. Lingkup Bahasan

Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK ini memuat standar penyampaian pelayanan pengaduan masyarakat dan standar pengelolaan pelayanan pengaduan masyarakat oleh PPID BPK.

Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK ini tidak mengatur pelayanan pengaduan yang dilaksanakan oleh Inspektorat Utama BPK.

D. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK adalah:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peraturan, Instruksi, Surat Edaran, Keputusan, dan Pengumuman pada Badan Pemeriksa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 27);
5. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 62) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksana Badan Pemeriksa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4/BPK);
6. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada Badan Pemeriksa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 100, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6790);
7. Keputusan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 9/K/1-XIII.2/8/2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Revisi Perangkat Lunak pada Badan Pemeriksa Keuangan;
8. Peraturan Sekretaris Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 72 Tahun 2019 tentang Prosedur Operasional Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Pusat Informasi dan Komunikasi Badan Pemeriksa Keuangan;
9. Peraturan Sekretaris Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 23 Tahun 2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan.

E. Sistematika

Sistematika penyusunan Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK sebagai berikut:

- BAB I : PENDAHULUAN
- BAB II : GAMBARAN UMUM
- BAB III : STANDAR PELAYANAN
- BAB IV : PENUTUP.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Pengertian dan Istilah Teknis

Dalam Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan Masyarakat BPK yang selanjutnya disebut Pengaduan Masyarakat adalah keluhan, saran, masukan, dan/atau laporan terkait pelaksanaan tugas dan fungsi BPK, termasuk hal yang menjadi kewenangan BPK.
2. Pengadu adalah masyarakat luas yang merupakan *Stakeholder* BPK, meliputi setiap orang, akademisi, organisasi masyarakat maupun Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang menyampaikan pengaduan atas penyimpangan/penyalahgunaan keuangan negara/daerah, pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh Pelaksana BPK, permohonan pemeriksaan atas pengaduan tersebut, maupun yang menyampaikan aspirasi terkait dengan wewenang ataupun kinerja BPK.
3. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah Kepala Biro Humas dan KSI pada Kantor BPK Pusat atau Kepala Perwakilan pada Kantor BPK Perwakilan yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di lingkungan BPK.
4. Media/Saluran Komunikasi dan Informasi BPK adalah sarana untuk menerima atau menyampaikan berbagai informasi baik yang berasal dari internal maupun eksternal BPK.

B. Visi dan Misi

Visi:

Menjadi Lembaga Pemeriksa Tepercaya yang Berperan Aktif dalam Mewujudkan Tata Kelola Keuangan Negara yang Berkualitas dan Bermanfaat untuk Mencapai Tujuan Negara.

Misi:

1. memeriksa tata kelola dan tanggung jawab keuangan negara untuk memberikan rekomendasi, pendapat, dan pertimbangan;
2. mendorong pencegahan korupsi dan percepatan penyelesaian ganti kerugian negara; dan
3. melaksanakan tata kelola organisasi yang transparan dan berkesinambungan agar menjadi teladan bagi institusi lainnya.

C. Moto Pelayanan

Moto pelayanan dalam melaksanakan pelayanan Pengaduan Masyarakat menjunjung tinggi "SIAP (Santun, Inovatif, Antusias, Produktif) Bekerja dan Melayani".

D. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan dalam melaksanakan pelayanan Pengaduan Masyarakat sebagai berikut:
"PPID BPK akan memberikan pelayanan permintaan informasi dan pengaduan masyarakat dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar pelayanan, melakukan upaya peningkatan pelayanan secara berkesinambungan, serta tunduk pada sanksi yang berlaku".

BAB III

STANDAR PELAYANAN

A. Standar Penyampaian Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Unsur-unsur yang ada pada komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) terdiri dari persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Unsur-unsur tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1.	Persyaratan	:	<p>PPID BPK dapat memberikan pelayanan pengaduan masyarakat kepada publik apabila publik telah memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang disampaikan merupakan hal yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi BPK, serta merupakan kewenangan BPK; 2. Pengadu/Pelapor merupakan Warga Negara Indonesia (WNI); 3. Melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 4. Menguraikan pengaduan dengan sejelas-jelasnya, yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas jelas Pengadu/Pelapor Pengadu/Pelapor menyertakan identitas jelas yang minimal terdiri dari fotokopi KTP, alamat jelas, dan nomor telepon yang dapat dihubungi. b. Kronologi kejadian Pengadu/Pelapor menguraikan sedetail mungkin kejadian yang dilaporkan sebagai bentuk indikasi penyimpangan pengelolaan keuangan negara/daerah. Uraian pengaduan dibatasi pada hal-hal yang berdasarkan fakta dan kejadian nyata, dengan menghindari hal-hal yang berdasarkan perasaan kebencian, permusuhan, atau fitnah. Keseluruhan uraian kejadian dapat menggambarkan apa, siapa, kapan, di mana, dan bagaimana kejadian yang diadakan terjadi. c. Ketentuan/peraturan perundang-undangan terkait Pengadu/Pelapor dapat menyebutkan/menjelaskan ketentuan peraturan perundang-undangan mana yang dilanggar/tidak dipatuhi/tidak bersesuaian dengan kejadian yang dilaporkan. Informasi terkait peraturan perundang-undangan dapat dilihat pada <i>website</i> Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum BPK (jdih.bpk.go.id) atau pada peraturan.bpk.go.id. d. Bukti awal atas kejadian yang dilaporkan Pengadu/Pelapor melampirkan bukti awal pengaduan yang relevan dan memadai untuk mendukung pengaduan yang disampaikan. Bukti awal pengaduan dapat berupa fotokopi/<i>scan</i> dokumen atau data/informasi terkait dan/atau dokumentasi foto/barang.
----	-------------	---	---

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>: Prosedur penyampaian pelayanan pengaduan masyarakat kepada publik sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan kepada PPID BPK (Pusat atau Perwakilan) secara langsung maupun tidak langsung melalui media komunikasi dan informasi resmi PPID BPK, yaitu melalui PIK, surat, telepon, <i>email</i>, <i>website</i> e-PPID, aplikasi PPID BPK <i>Mobile</i>, media sosial <i>Instagram</i> (@bpkriofficial), <i>Twitter</i> (@bpkri), <i>Facebook</i> (@humasbpkri.official), dan <i>Whatsapp</i> (08111907010). 2. Apabila penyampaian pengaduan masyarakat dilakukan dengan datang langsung ke PIK BPK, Pengadu/Pelapor wajib mengisi Formulir Pengaduan Masyarakat yang disediakan secara jelas. 3. Pengadu/Pelapor wajib memenuhi persyaratan sebagaimana ditetapkan oleh PPID BPK sebelum pengaduan dapat ditindaklanjuti. 4. Pengaduan masyarakat yang telah memenuhi persyaratan akan direvisi oleh PPID BPK untuk diberikan tanggapan. 5. Tanggapan PPID BPK kepada pihak Pengadu/Pelapor dapat disampaikan secara langsung melalui PIK BPK atau melalui telepon, dan dapat secara tertulis melalui surat, <i>email</i>, <i>website</i> e-PPID, atau melalui aplikasi PPID BPK <i>Mobile</i>. 6. Apabila persyaratan belum lengkap, Pengadu/Pelapor akan diberikan pemberitahuan melalui PIK BPK atau melalui telepon, surat, <i>email</i>, <i>website</i> e-PPID, atau aplikasi PPID BPK <i>Mobile</i> untuk melengkapi dokumen atau pemberitahuan bahwa pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti.
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>: Pengaduan masyarakat yang memenuhi syarat sebagaimana ditetapkan akan diproses dalam waktu 1 (satu) hari setelah pengaduan diterima oleh PPID BPK. Tanggapan PPID BPK atas pengaduan masyarakat akan disampaikan kepada pihak Pengadu/Pelapor paling lambat 1 (satu) bulan sejak pengaduan mulai diproses oleh PPID BPK.</p>
4.	Biaya/tarif pelayanan	<p>: Pelayanan pengaduan masyarakat pada PPID BPK tidak dikenakan biaya.</p>
5.	Produk pelayanan	<p>: Hasil pelayanan pengaduan masyarakat dapat berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggapan PPID BPK (lisan/tertulis) atas pengaduan masyarakat. 2. Surat pemberitahuan untuk melengkapi dokumen atau pemberitahuan bahwa pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti.

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	: Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau tidak langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. PIK BPK pada Kantor BPK Pusat atau Kantor BPK Perwakilan, 2. Bersurat kepada PPID BPK Pusat dengan alamat: Biro Humas dan Kerja Sama Internasional Badan Pemeriksa Keuangan Gedung Menara 7 Lt. 5 Jl. Gatot Subroto Kav. 31 Jakarta Pusat 10210 atau bersurat kepada PPID BPK Perwakilan, 3. Telepon PPID BPK Pusat (021-25549000 ext. 3912) atau telepon pada PPID BPK Perwakilan, 4. <i>Email</i> PPID BPK Pusat (eppid@bpk.go.id) atau <i>email</i> PPID BPK Perwakilan, 5. <i>Website</i> e-PPID Pusat atau Perwakilan, 6. Aplikasi PPID BPK <i>Mobile</i>, 7. Media sosial <i>Instagram</i> (@bpkriofficial), <i>Twitter</i> (@bpkri), dan <i>Facebook</i> (@humasbpkri.official), 8. <i>Whatsapp</i>: 08111907010,
----	--	--

B. Standar Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat

Unsur-unsur yang ada pada komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan terdiri dari prasarana dan sarana dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Unsur-unsur tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1.	Prasarana dan sarana, dan/atau fasilitas	: Prasarana dan sarana minimal yang harus disediakan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan Pengaduan Masyarakat adalah: <ol style="list-style-type: none"> 1. ruang PIK BPK; 2. <i>website</i> PPID BPK; 3. aplikasi PPID BPK <i>Mobile</i>; 4. telepon; 5. <i>email</i>; dan 6. formulir pengaduan.
2.	Kompetensi Pelaksana	: Kompetensi minimal yang harus dimiliki oleh pelaksana pengelola pelayanan pengaduan masyarakat antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1. berijazah Sarjana (S1) atau setara; 2. berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) BPK; 3. memiliki kemampuan berkomunikasi dan melakukan analisis yang memadai; 4. menguasai komputer dan internet; dan 5. memahami prosedur pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK.

3.	Pengawasan internal	:	Proses pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan oleh pelaksana yang ditunjuk dengan supervisi dari atasan langsung. Penyampaian tanggapan atas Pengaduan Masyarakat harus terlebih dahulu mendapatkan persetujuan dari PPID BPK.
4.	Jumlah Pelaksana	:	Jumlah pelaksana yang harus tersedia paling sedikit 2 (dua) orang. Saat ini telah terdapat sebanyak 4 (empat) orang Pelaksana yang bertugas mengelola Pengaduan Masyarakat.
5.	Jaminan pelayanan	:	Pengaduan Masyarakat yang telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan akan memperoleh tanggapan PPID BPK paling lambat 1 (satu) bulan sejak pengaduan mulai diproses.
6.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	Pelayanan diberikan secara cepat dan tepat, dengan menjaga kerahasiaan identitas pribadi Pengadu/Pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7.	Evaluasi kinerja Pelaksana	:	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui survei yang diberikan kepada pengguna layanan (Pengadu/Pelapor). Evaluasi atas pengelolaan pelayanan oleh PPID BPK dilakukan melalui penyusunan laporan berkala dan penilaian kinerja pegawai.

BAB IV PENUTUP

A. Pemberlakuan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK ini mulai berlaku pada saat ditetapkan melalui Peraturan Sekretaris Jenderal BPK mengenai Standar Pelayanan Bidang Layanan Informasi pada Biro Hubungan Masyarakat dan Kerja Sama Internasional. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK ini diharapkan dapat menjadi acuan minimal dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan masyarakat oleh PPID BPK, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

B. Pemutakhiran Standar Pelayanan

Perubahan Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK ini dapat berupa perubahan Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK dimaksud atau penjelasan atas substansi Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK. Perubahan Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK dilakukan melalui Peraturan Sekretaris Jenderal BPK mengenai Standar Pelayanan Bidang Layanan Informasi pada Biro Hubungan Masyarakat dan Kerja Sama Internasional.

C. Pemantauan Standar Pelayanan

Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK ini merupakan dokumen yang dapat berubah sesuai dengan perubahan peraturan perundang-undangan dan kondisi lain. Oleh karena itu, masukan, saran, atau kritik atas Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada PPID BPK ini dapat disampaikan kepada:

Biro Humas dan KSI
Lantai 5 Gedung Menara 7 BPK
Jl. Gatot Subroto Kav. 31 Jakarta Pusat 10210
Telp. 021-25549000 ext. 1192/1193
Email: eppid@bpk.go.id

SEKRETARIS JENDERAL BADAN PEMERIKSA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA,

BAHTIAR ARIF

Subbagian Layanan Informasi
Biro Humas dan Kerja Sama Internasional
Badan Pemeriksa Keuangan
Lt. 5 Gedung Menara 7 BPK
Jl. Gatot Subroto Kav. 31
Jakarta Pusat 10210

Telp : 021-2554 9000 ext. 1192/1193
Email : eppid@bpk.go.id
<https://e-ppid.bpk.go.id>

