

L A P O R A N

**MONITORING DAN EVALUASI
PENGADUAN MASYARAKAT
SEMESTER II TAHUN 2019**



**SUB BAGIAN HUMAS DAN TU
KEPALA PERWAKILAN
BPK PERWAKILAN PROVINSI ACEH**

**BADAN PEMERIKSA KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA**

Kata Pengantar

Sub Bagian Hubungan Masyarakat (Humas), dalam hal ini Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK), menjalankan salah satu fungsinya dalam menerima dan memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Salah satu bentuk layanan informasi tersebut berupa penanganan atas pengaduan masyarakat. Pengaduan yang masuk dari masyarakat dan ditujukan kepada BPK merupakan bentuk kesadaran dan apresiasi masyarakat terhadap keberadaan dan kinerja BPK. Sementara itu, opini publik dapat muncul atas dasar bagaimana BPK menangani pengaduan masyarakat dan bagaimana BPK mampu menyelesaikannya. Pada akhirnya, masyarakat dan pihak-pihak yang terkait (*stakeholders*) BPK lainnya akan menilai kinerja dan akuntabilitas BPK sebagai lembaga pemeriksa eksternal pemerintah yang independen.

Pengaduan dari masyarakat baik yang ditujukan kepada Kantor BPK Pusat maupun Kantor BPK Perwakilan tidaklah sedikit jumlahnya. Hal ini mengindikasikan bahwa BPK menjadi tumpuan masyarakat dalam mewujudkan tata kelola keuangan negara yang bertanggung jawab, transparan, bersih, serta bebas dari KKN. Pengaduan masyarakat disampaikan melalui beberapa cara, antara lain dengan datang secara langsung ke kantor BPK maupun mengirim pengaduan melalui surat elektronik (*e-mail*), telepon, surat, atau situs internet (*website*) BPK. Isi pengaduan masyarakat yang diterima BPK bermacam-macam. Akan tetapi, mayoritas masyarakat menghendaki agar segala bentuk kecurangan yang terjadi dalam pengelolaan keuangan negara dapat segera dibenahi.

Untuk mendapatkan informasi dan masukan atas segala aduan yang disampaikan oleh masyarakat, PIK menyusun monitoring atas pengaduan masyarakat yang diterima BPK. Monitoring pengaduan masyarakat dilakukan setiap hari dan setiap minggu, untuk kemudian direkap dan dilaporkan setiap bulannya. Hasil monitoring ini dapat menjadi informasi, masukan maupun acuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Laporan hasil monitoring pengaduan masyarakat ini bertujuan untuk memetakan jenis pengaduan dan media penyampaian pengaduan yang paling banyak diakses oleh masyarakat, menilai efisiensi dan efektifitas kinerja BPK dalam penanganan pengaduan, serta untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap BPK. Hasil analisis ini nantinya dapat menjadi masukan bagi pimpinan untuk mengambil keputusan dan kebijakan BPK dalam menanggapi arah kecenderungan pengaduan masyarakat yang terus berkembang dengan strategi komunikasi yang tepat.

Daftar Isi

Kata Pengantar	2
Daftar Isi.....	3
Resume Pengaduan Masyarakat	4
Analisis Pengaduan Masyarakat	5
I. Jenis Pengaduan Masyarakat	6
II. Media Penyampaian Pengaduan Masyarakat.....	7
III. Tanggapan terhadap Pengaduan Masyarakat.....	7
IV. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat pada Satuan Kerja	8
Lampiran	9

**RESUME PENGADUAN MASYARAKAT
PER DESEMBER TAHUN 2019
BPK PERWAKILAN PROVINSI ACEH**

No.	Klasifikasi	Uraian
1.	Total pengaduan masuk	: 1 Pengaduan
2.	Jenis pengaduan yang paling banyak masuk	: 1 Pengaduan terkait pemeriksaan
3.	Media penyampaian pengaduan	
	a. <i>Website</i>	: -
	b. Email	: -
	c. Surat	: -
	d. PIK	: 1 Pengaduan
	e. Telepon	: -
4.	Pengaduan yang masih dalam proses	
	a. Semester I Tahun 2019	: -
	b. Semester II Tahun 2018	: -

Analisis Pengaduan Masyarakat Semester II Tahun 2019 BPK Perwakilan Provinsi Aceh

Berdasarkan Pasal 12 Peraturan BPK Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada BPK, menyebutkan bahwa BPK menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui saluran informasi publik antara lain: (1) situs web BPK; dan (2) Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK). Pemohon informasi publik dapat memperoleh kesempatan untuk mengetahui informasi publik dengan cara mengakses secara elektronik melalui situs web BPK atau mengajukan permohonan secara tertulis kepada Sekretaris Jendral BPK atau Kepala Perwakilan. Demikian halnya dengan penyampaian pengaduan masyarakat. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan baik secara elektronik maupun secara tertulis atau langsung kepada BPK.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memudahkan masyarakat, baik internal maupun dari eksternal BPK, Sub Bagian Humas dan TU dalam hal ini Pusat Informasi dan Komunikasi membuka beberapa saluran informasi melalui *website* perwakilan, surat elektronik/surel (*email*), telepon, surat yang dialamatkan langsung kepada kantor BPK Perwakilan Provinsi Aceh, maupun melalui PIK dengan cara datang langsung ke PIK BPK Perwakilan Provinsi Aceh.

Sub Bagian Humas dan TU dalam hal ini PIK Perwakilan secara rutin melakukan analisis terhadap pengaduan-pengaduan masyarakat yang diterima BPK Perwakilan. Hasil analisis ini kemudian direkapitulasi dan dilaporkan setiap bulannya sebagai bahan evaluasi dan masukan terhadap penyusunan kebijakan dan pengambilan keputusan di BPK Perwakilan. Laporan bulanan ini akan menjadi dasar penyusunan laporan pengaduan per Semester II Tahun 2019 ini.

Dalam analisis per Semester II Tahun 2019 atas pengaduan masyarakat ini, pertamanya akan dilakukan analisis terhadap jenis pengaduan masyarakat yang diterima BPK Perwakilan selama semester bersangkutan. Kemudian, jenis media penyampaian pengaduan masyarakat serta keterkaitan antara sebaran media yang digunakan dengan jenis pengaduan yang masuk akan dikemukakan. Lebih lanjut, tanggapan BPK Perwakilan terhadap pengaduan masyarakat yang diterima akan dibahas, beserta dengan proses tindak lanjut yang sedang dilakukan oleh satuan kerja (satker) terkait di BPK atas pengaduan-pengaduan masyarakat tersebut.

I. JENIS PENGADUAN MASYARAKAT

Dalam analisis pengaduan masyarakat, pengaduan masyarakat yang diterima BPK Perwakilan dikategorikan ke dalam 4 (empat) jenis pengaduan utama:

1. Pengaduan terkait pemeriksaan;
2. Pengaduan terkait non-pemeriksaan;
3. Pengaduan terkait informasi BPK yang dikecualikan; dan
4. Pengaduan lain-lain.

Jenis Pengaduan yang terkait dengan pemeriksaan mengacu pada pengaduan-pengaduan masyarakat yang berisikan aduan atas hal-hal yang diharapkan dapat dilakukan pemeriksaan oleh BPK perwakilan, atau atas hasil pemeriksaan BPK Perwakilan. Pengaduan terkait non-pemeriksaan mengacu pada aduan atas hal-hal diluar bidang pemeriksaan, namun masih dalam ranah atau penguasaan BPK Perwakilan. Pengaduan terkait informasi BPK Perwakilan yang dikecualikan mengacu pada aduan terhadap informasi atau hasil kerja BPK Perwakilan yang sesuai dengan undang-undang termasuk ke dalam jenis informasi yang dikecualikan. Pengaduan lain-lain mengacu pada pengaduan-pengaduan masyarakat yang sama sekali tidak terkait dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) BPK, atau pengaduan yang tidal lengkap atau tidak sesuai syarat penyampaian pengaduan masyarakat yang diatur dalam peraturan BPK Perwakilan, sehingga atas pengaduan tersebut dimungkinkan untuk tidak ditindaklanjuti.

Pada kurun waktu per Semester II Tahun 2019, pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori jenis pengaduan sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis pengaduan masyarakat yang masuk selama Semester I Tahun 2019

No.	Jenis Pengaduan Masyarakat	Jumlah Pengaduan Masuk
1	Pemeriksaan	1 Pengaduan
2	Non-pemeriksaan	-
3	Dikecualikan	-
4	Lain-lain	-
Total Pengaduan Masuk		1 Pengaduan

Dari Tabel 1. dapat diketahui bahwa terdapat 1 (satu) pengaduan masuk yang diterima BPK Perwakilan Provinsi Aceh per Semester II Tahun 2019.

II. MEDIA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang berasal dari publik eksternal BPK dapat disalurkan melalui beberapa saluran pengaduan yakni *website*, surat elektronik (*email*), telepon, surat, ataupun datang langsung ke Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) BPK Perwakilan Provinsi Aceh yang beralamat di Jl. Panglima Nyak Makam No. 38 Lampineung, Kota Banda Aceh.

Pada per Semester II Tahun 2019, sebaran media yang digunakan masyarakat untuk menyampaikn pengaduannya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis pengaduan masuk pada tiap media

No.	Jenis Pengaduan	<i>Website</i>	<i>Email</i>	Telepon	Surat	PIK
1	Pemeriksaan	-	-	-	-	1
2	Non-pemeriksaan	-	-	-	-	-
3	Dikecualikan	-	-	-	-	-
4	Lain-lain	-	-	-	-	-
	JUMLAH	-	-	-	-	1

Dari tabel diatas diketahui bahwa terdapat 1 (satu) pengaduan masyarakat baik yang masuk melalui saluran *website*, *email*, telepon, surat dan langsung ke PIK.

III. TANGGAPAN TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT

Sub Bagian Humas dan TU memproses secara administrasi dan menyampaikan tanggapan atas pengaduan yang diterima melalui *website*, *email*, telepon, surat maupun melalui PIK BPK. Apabila pengaduan masyarakat yang masuk membutuhkan tindak lanjut dari satker terkait, maka Sub Bagian Humas dan TU akan menyampaikan pengaduan tersebut kepada satker terkait, setelah dilakukan verifikasi identitas pengadu maupun isi pengaduan tersebut.

Dengan mempertimbangkan peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Informasi Publik pada Badan Pemeriksa Keuangan, verifikasi terhadap pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Sub Bagian Humas dan TU dilakukan dengan mengkategorikan pengaduan-pengaduan masyarakat ke dalam tiga kelompok proses penanganan pengaduan sebagai berikut:

- ❖ Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti, apabila:
 - Identitas pengadu tidak jelas/tidak ada;
 - Tidak terdapat kronologi aduan dan data pendukung;
 - Pengaduan berkaitan dengan persoalan pribadi;
 - Kasus yang diajukan sudah masuk kepada ranah/kewenangan APH;
 - Pengaduan tidak berkaitan langsung dengan kerugian negara;

- Pengaduan tidak tepat ditujukan maupun ditembuskan kepada BPK; dan
- Pengaduan diluar tupoksi BPK.
- ❖ Pengaduan diteruskan kepada satker terkait sebagai informasi, apabila:
 - Identitas pengadu (alamat balasan) tidak lengkap;
 - BPK sebagai tembusan;
 - Kronologi permasalahan jelas namun tanpa disertai data pendukung yang memadai; dan
 - Data pendukung lengkap namun sifat/isi aduan tidak memerlukan jawaban dari BPK.
- ❖ Pengaduan diteruskan kepada satker terkait untuk ditindaklanjuti/dijawab, apabila:
 - Sifat/isi pengaduan meminta atau memerlukan jawaban dari BPK;
 - Dugaan nilai kerugian negara material (>Rp 1 Milyar)

Berdasarkan proses verifikasi ke dalam tiga kelompok proses penanganan pengaduan sebagaimana tersebut di atas, jumlah masing-masing jenis pengaduan masyarakat yang dikelompokkan ke dalam masing-masing kelompok penanganan pengaduan ditunjukkan pada table 3.

Tabel 3. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

No	Jenis Pengaduan	Tidak Dapat Ditindaklanjuti	Untuk Ditindaklanjuti oleh Satker Terkait	Sebagai Informasi untuk Satker Terkait	Total
1	Pemeriksaan	-	1	-	1
2	Non-pemeriksaan	-	-	-	-
3	Dikecualikan	-	-	-	-
4	Lain-lain	-	-	-	-
Total		-	1	-	1

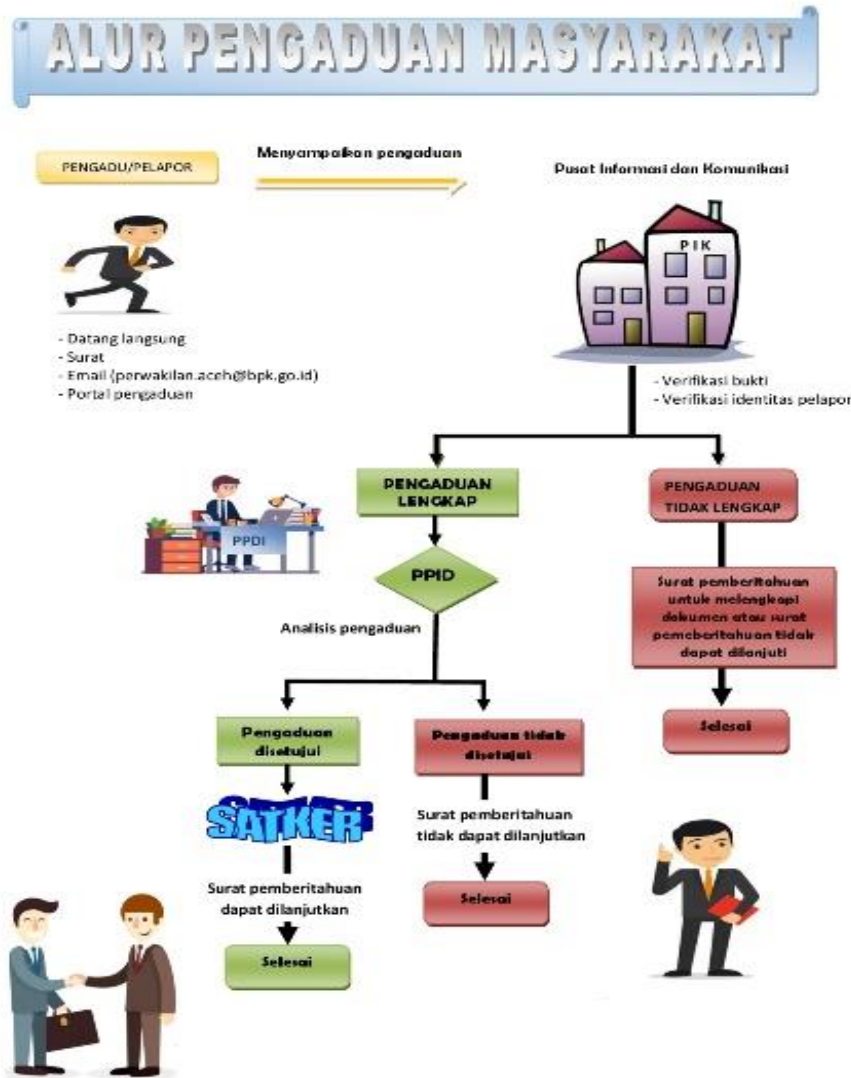
Dengan demikian, berdasarkan pengelompokan pada Tabel 3, maka secara keseluruhan dapat menunjukkan bahwa pengaduan yang masuk ke BPK Perwakilan Provinsi Aceh untuk ditindaklanjuti oleh Satker terkait.

IV. TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PADA SATUAN KERJA

Sesuai informasi yang ditunjukkan pada Tabel 3, Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pengaduan masyarakat ke satuan kerja terkait telah mendapatkan tindak lanjut.

LAMPIRAN

PENGADUAN MASYARAKAT



Dokumen yang **wajib** dilampirkan adalah sebagai berikut:

- Scan formulir (halaman 1 dan 2) yang sudah diisi dan ditandatangani.
- Scan/fotocopy identitas diri;
- Dokumen pendukung laporan.

Pengaduan tersebut beserta lampiran, silahkan dikirimkan kepada BPK Perwakilan Provinsi Aceh dengan cara:

- Datang langsung ke Kantor BPK Perwakilan Provinsi Aceh dan diserahkan kepada petugas secara langsung.

- Dikirimkan melalui pos ke alamat:

BPK PERWAKILAN PROVINSI ACEH
d/a Jalan Panglima Nyak Makam No. 38 Banda Aceh, 23125

- Dikirimkan melalui faksimili ke: (0651) 21166
- Dikirimkan ke alamat e-mail: perwakilan.aceh@bpk.go.id

BADAN PEMERIKSA KEUANGAN
PERWAKILAN PROVINSI ACEH
Jalan Panglima Nyak Makam No. 38 Banda Aceh
Telp. (0651) 32627, Fax. (0651) 21166
Contact us: perwakilan.aceh@bpk.go.id

**Rekapitulasi Bulanan Laporan Pengaduan Masyarakat
Semester II Tahun 2019**

• **Bulan Juli**

No	Tgl	Saluran	Isi Pengaduan Masyarakat	Satuan Kerja Terkait	Status
1	5/7/19	Langsung	Pengaduan dugaan terjadinya penyimpangan penggunaan dana desa Gampong Blang Seupeng	Subauditorat Aceh III	Sudah ditindak lanjuti

• **Bulan Agustus**

No	Tgl	Saluran	Isi Pengaduan Masyarakat	Satuan Kerja Terkait	Status
-	-	-	NIHIL	-	-

• **Bulan September**

No	Tgl	Saluran	Isi Pengaduan Masyarakat	Satuan Kerja Terkait	Status
-	-	-	NIHIL	-	-

• **Bulan Oktober**

No	Tgl	Saluran	Isi Pengaduan Masyarakat	Satuan Kerja Terkait	Status
-	-	-	NIHIL	-	-

• **Bulan November**

No	Tgl	Saluran	Isi Pengaduan Masyarakat	Satuan Kerja Terkait	Status
-	-	-	NIHIL	-	-

• **Bulan Desember**

No	Tgl	Saluran	Isi Pengaduan Masyarakat	Satuan Kerja Terkait	Status
-	-	-	NIHIL	-	-