

BPK WILAYAH XX



# LAPORAN

## *Pelayanan Informasi Publik Tahun 2024*

OLEH

Balai Pelestarian Kebudayaan Wilayah XX  
Jl. Ir. M. Putuhena, Wailela, Kelurahan Rumah Tiga,  
Kecamatan Teluk Ambon Baguala, Kota Ambon

**KEMDIKBUDRISTEK**

+62 821-4433-6621

[bpk.wil20@kemdikbud.go.id](mailto:bpk.wil20@kemdikbud.go.id)

<https://kebudayaan.kemdikbud.go.id/bpkw20> @bpk.xx.maluku



**LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK  
TAHUN 2024**

**Tim Pelaksanaan PPID**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
BALAI PELESTARIAN KEBUDAYAAN WILAYAH XX  
PROVINSI MALUKU  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	1
RINGKASAN .....	2
BAB I.....	3
PENDAHULUAN.....	3
A. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK .....	3
BAB II.....	7
PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	7
A. MEKANISME LAYANAN INFORMASI PUBLIK .....	7
B. PEMBIAYAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK .....	9
C. SUMBER DAYA LAYANAN INFORMASI PUBLIK.....	9
D. STATISTIK LAYANAN INFORMASI PUBLIK .....	10
E. SENGKETA INFORMASI .....	11
F. SERVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK .....	11
A. KENDALA LAYANAN INFORMASI PUBLIK .....	14
BAB III.....	15
PENUTUP .....	15
A. SARAN DAN REKOMENDASI.....	15
B. RENCANA TINDAK LANJUT .....	15
LAMPIRAN .....	17

## **RINGKASAN**

Layanan Informasi Publik wajib dilaksanakan bagi setiap Badan Publik sesuai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Turunan dari Undang-Undang tersebut yakni Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud). Laporan PPID BPK Wilayah XX Provinsi Maluku ini berisi tentang gambaran umum kebijakan layanan informasi publik dan pelaksanaan layanan informasi publik sepanjang tahun 2024 di BPK Wilayah XX Provinsi Maluku.

BPK Wilayah XX Provinsi Maluku telah melaksanakan layanan informasi secara daring dan luring bagi publik. Komunikasi digital menjadi prioritas utama sebagai media komunikasi dalam layanan informasi publik di BPK Wilayah XX Provinsi Maluku. Selama tahun 2024, BPK Wilayah XX Provinsi Maluku fokus di beberapa kanal layanan informasi meliputi media sosial dan pelayanan langsung di kantor BPK Wilayah XX Provinsi Maluku.

Laporan ini disusun sebagai bentuk laporan kinerja atas pelayanan informasi publik Tim Pelaksanaan PPID BPK Wilayah XX Provinsi Maluku. Laporan ini ditujukan kepada Biro Hubungan Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat serta sebagai bentuk evaluasi mandiri dalam upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan dan pendokumentasian informasi publik di Kantor BPK Wilayah XX Provinsi Maluku.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Informasi merupakan kebutuhan dasar yang tak terpisahkan dalam kehidupan setiap individu, baik untuk pengembangan diri maupun untuk berinteraksi dalam lingkungan sosialnya. Hak atas informasi juga merupakan hak asasi manusia yang harus dijamin oleh negara, sebagai bagian dari komitmen untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan. Negara yang demokratis, yang menghormati kedaulatan rakyat, akan selalu memastikan bahwa warganya memiliki akses yang adil dan merata terhadap informasi publik. Salah satu mekanisme yang mendukung terwujudnya negara yang demokratis adalah keterbukaan informasi publik (KIP), yang berfungsi sebagai sarana penting dalam meningkatkan pengawasan masyarakat terhadap jalannya pemerintahan. KIP tidak hanya berperan dalam mendukung transparansi, tetapi juga sebagai upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang bersih dan baik, sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal ini telah diatur dengan jelas dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menjadi dasar bagi pengelolaan informasi publik secara transparan dan akuntabel.

BPK Wilayah XX Provinsi Maluku merupakan transformasi UPT yang sebelumnya dikenal dengan nama Balai Pelestarian Nilai Budaya Provinsi Maluku (BPNB), kini bertransformasi menjadi BPK Wilayah XX Provinsi Maluku. Pembentukan lembaga ini diatur dalam Permendikbudristek Nomor 33 Tahun 2022 yang mengatur tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelestarian Kebudayaan. Sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Direktorat Jenderal Kebudayaan, BPK Wilayah XX memiliki tugas utama untuk melestarikan kebudayaan. Dalam menjalankan tugas tersebut, BPK Wilayah XX Provinsi Maluku terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan memperbaiki dan meningkatkan pelayanan informasi publik. Upaya ini dilakukan melalui berbagai pembenahan, inovasi, dan penyempurnaan di berbagai aspek, mulai dari kebijakan yang diterapkan,

peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai, hingga penguatan aspek-aspek lainnya yang mendukung kinerja lembaga ini.

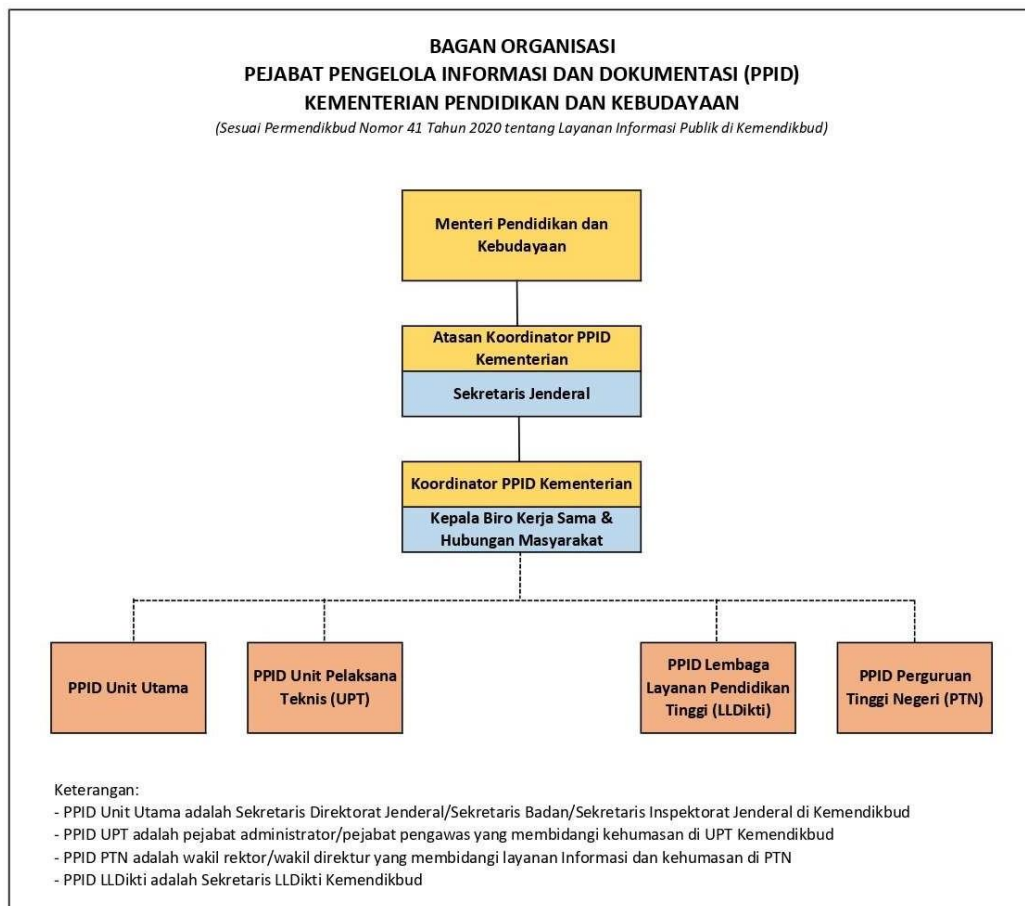
Selain itu, pada bulan September 2020, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbudristek) melakukan pembaruan kebijakan terkait dengan layanan informasi publik. Pembaruan ini dituangkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 41 Tahun 2020, yang menggantikan kebijakan sebelumnya yang diatur dalam Permendikbud Nomor 16 Tahun 2017 serta Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 75 Tahun 2016. Peraturan baru ini bertujuan untuk lebih mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi publik yang ada di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, serta di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Dengan adanya regulasi yang lebih baru dan relevan ini, diharapkan layanan informasi publik dapat semakin terstruktur dan terkoordinasi dengan baik, serta dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dalam rangka mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional, khususnya dalam bidang kebudayaan dan pendidikan.

Seluruh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Kemendikbudristek tidak terkecuali pada tingkat UPT yaitu BPK Wilayah XX terus menerus berinovasi dan berkolaborasi dalam menyelenggarakan pendokumentasian dan pelayanan informasi publik yang prima bagi masyarakat Indonesia di bidang pendidikan, kebudayaan, ilmu pengetahuan, dan teknologi.

Berdasarkan Permendikbud Nomor 41 Tahun 2020 tersebut, Koordinator PPID Kemendikbudristek adalah kepala biro yang membidangi kehumasan, dalam hal ini Kepala Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat (BKHM) Sekretariat Jenderal Kemendikbudristek. Satu dari tugas Koordinator PPID Kemendikbudristek adalah membantu, membina, dan mendampingi PPID Kemendikbudristek dalam pelayanan dan pendokumentasian informasi publik. PPID Kemendikbudristek terdiri dari PPID Unit Utama, PPID Unit Pelaksana Teknis (UPT), PPID Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti), dan PPID Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Kemudian, Koordinator PPID Kemendikbudristek juga memiliki tugas dalam

menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas PPID Kemendikbudristek kepada Atasan PPID Kemendikbudristek (dalam hal ini Sekretaris Jenderal Kemendikbudristek). Melihat hal tersebut laporan dan evaluasi dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) menjadi dasar dalam pelaporan hasil pelaksanaan tugas PPID ke jenjang yang lebih tinggi. Oleh karena hal itu disusunlah laporan ini sebagai bentuk akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik BPK Wilayah XX.

Berikut adalah bagan organisasi PPID Kemendikbudristek:



Dari bagan di atas, dapat dilihat bahwa PPID Unit Pelaksana Teknis (UPT), dalam hal ini tim pelaksana PPID BPK Wilayah XX Provinsi Maluku, memiliki komitmen kuat dalam memberikan kemudahan layanan informasi kepada masyarakat luas. Dalam rangka mencapai hal tersebut, tim PPID terus berupaya untuk memperbarui dan meningkatkan konten, fitur, serta sarana lainnya terkait dengan penyebaran informasi publik. Salah satu pendekatan yang diterapkan adalah sistem layanan informasi satu pintu, yang bertujuan untuk menyederhanakan proses pengelolaan

informasi dan mempermudah akses bagi masyarakat. Dengan sistem ini, setiap permintaan atau pencarian informasi dapat ditangani secara lebih efisien dan terstruktur, serta meminimalisir risiko kebingungannya masyarakat dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Dalam upaya memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, tim pelaksana PPID BPK Wilayah XX Provinsi Maluku memaksimalkan berbagai saluran informasi baik secara luring maupun daring. Untuk pelayanan luring, BPK Wilayah XX Provinsi Maluku telah menyediakan media layar informasi publik di kantor yang dapat diakses oleh masyarakat secara langsung. Hal ini mempermudah pengunjung untuk memperoleh informasi terkait kebijakan, kegiatan, dan berbagai informasi lainnya yang relevan dengan tugas dan fungsi BPK Wilayah XX. Sementara itu, untuk pelayanan daring, tim PPID melakukan optimalisasi laman yang terintegrasi dengan sistem Ditjen Kebudayaan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi melalui situs resmi yang selalu diperbarui secara berkala.

Selain itu, BPK Wilayah XX Provinsi Maluku juga aktif menggunakan berbagai platform media sosial sebagai sarana penyebaran informasi yang lebih luas dan cepat. Beberapa media sosial yang digunakan antara lain Instagram, Facebook, YouTube, dan WhatsApp, yang semuanya dikelola secara profesional dan diperbarui dengan informasi terkini. Melalui media sosial ini, masyarakat dapat lebih mudah berinteraksi, memberikan feedback, serta memperoleh informasi yang dibutuhkan kapan saja dan di mana saja. Dengan strategi ini, diharapkan layanan informasi publik di BPK Wilayah XX Provinsi Maluku semakin transparan, mudah diakses, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang berkualitas dan relevan.



## BAB II

### PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

#### A. MEKANISME LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Layanan informasi publik BPK Wilayah XX Provinsi Maluku diselenggarakan melalui dua metode utama. Pertama secara offline dan kedua secara online. Secara offline pelayanan informasi publik dilaksanakan di kantor BPK Wilayah XX Provinsi Maluku yang beraalamat di Jl. Ir. M. Putuhena, Wailela, Kelurahan Rumah Tiga, Kecamatan Teluk Ambon Baguala, Kota Ambon.

Metode pelayanan secara online dilakukan melalui beberapa saran sebagai berikut:

Posel : bpk.wil20@kemdikbud.go.id  
Telepon : +62 821-4433-6621  
Whatsapp : +62 821-4433-6621  
Laman : kebudayaan.kemdikbud.go.id/bpkw20  
Fb (Page) : BPK Wilayah XX Provinsi Maluku  
Fb : Balai Pelestarian Kebudayaan Maluku  
Youtube : BPK Wilayah XX Provinsi Maluku  
Instagram : @bpk.xx.maluku

Jadwal pelayanan BPK Wilayah XX Provinsi Maluku baik offline maupun online yakni sebagai berikut :

- Senin-Kamis : Pukul 09.00-15.00 WIT (Istirahat: Pukul 12.00-13.00 WIT)
- Jumat : Pukul 09.00-15.30 WIT (Istirahat: Pukul 11.30-13.30 WIT)

Prosedur layanan informasi publik di BPK Wilayah XX secara offline dan offline diantaranya:

1. Permohonan informasi dapat disampaikan dengan datang langsung ke kantor maupun maupun secara daring
2. Pemohon mengisi formulir yang telah disediakan dan menyertakan surat

pengantar permohonan informasi publik. Jika permohonan dilakukan secara daring, surat dapat langsung dikirimkan melalui email.

3. Pemohon informasi wajib mengikuti ketentuan yang berlaku, sebagai berikut:
  - a. Apabila pemohon mengatasnamakan pribadi, wajib melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).
  - b. Apabila pemohon mengatasnamakan lembaga swadaya masyarakat (LSM), wajib menyertakan fotokopi akta notaris yang mencantumkan nomor registrasi bahwa LSM tersebut terdaftar di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia atau Kementerian Dalam Negeri.
  - c. Apabila pemohon mengatasnamakan perusahaan, wajib menyertakan fotokopi akta pendirian perusahaan.
  - d. Apabila pemohon mengatasnamakan instansi pemerintah, wajib menyertakan surat tugas.
4. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, jangka waktu pemenuhan informasi berlangsung selama 10 hari kerja dan dapat di tambah 7 hari kerja sesuai dengan ketentuan perundang-undangan tersebut.
5. Layanan informasi publik tidak dipungut biaya. Jika ada dokumen yang harus di fotokopi atau penggandaan dokumen, maka hal itu dilakukan sendiri oleh pemohon.
6. Pelayanan informasi yang tidak langsung membutuhkan proses penyiapan data dapat langsung dilayani melalui telepon, whatsapp, facebook, youtube dan Instagram.

Pelayanan informasi publik yang berada di daerah diselenggarakan UPT BPK Wilayah XX melakukan pelayanan informasi publik sesuai dengan Permendikbud Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan atau Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik

## B. PEMBIAYAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam menunjang pelaksanaan layanan informasi publik BPK Wilayah XX Provinsi Maluku, telah disediakan anggaran untuk operasional dari DIPA BPK Wilayah XX Provinsi Maluku tahun 2024 sebesar **Rp102.051.750,-**. Anggaran tersebut antara lain digunakan untuk pengembangan pelayanan informasi publik dan optimalisasi akses layanan informasi publik

Adapun rincian biaya penganggaran tersebut sebagai berikut:

No	Kegiatan	Rincian	Anggaran
1	Pelengkapan sarana penunjang informasi publik pelayanan	Lemari informasi artefak (Lemari kaca)	Rp5.456.000,-
2	Pelengkapan sarana penunjang informasi publik pelayanan	Layar TV Informasi Publik 70 inches Sharp LED SMART	Rp13.475.000,-
3	Pelengkapan sarana penunjang informasi publik pelayanan	Standing computer Informasi Publik	Rp50.000.000,-
4	Pelengkapan sarana penunjang informasi publik pelayanan	Meja dan Kursi tamu	Rp4.006.000,-
5	Pelengkapan sarana penunjang informasi publik pelayanan	Standing Air Conditioner	Rp25.614.750,-
6	Pelengkapan sarana penunjang informasi publik pelayanan	Lemari Charge	Rp.3.500.000,-

## C. SUMBER DAYA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Dalam mendukung pelaksanaan layanan informasi publik, BPK Wilayah XX Provinsi

Maluku menyiapkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan fasih dalam berkomunikasi seperti berikut:

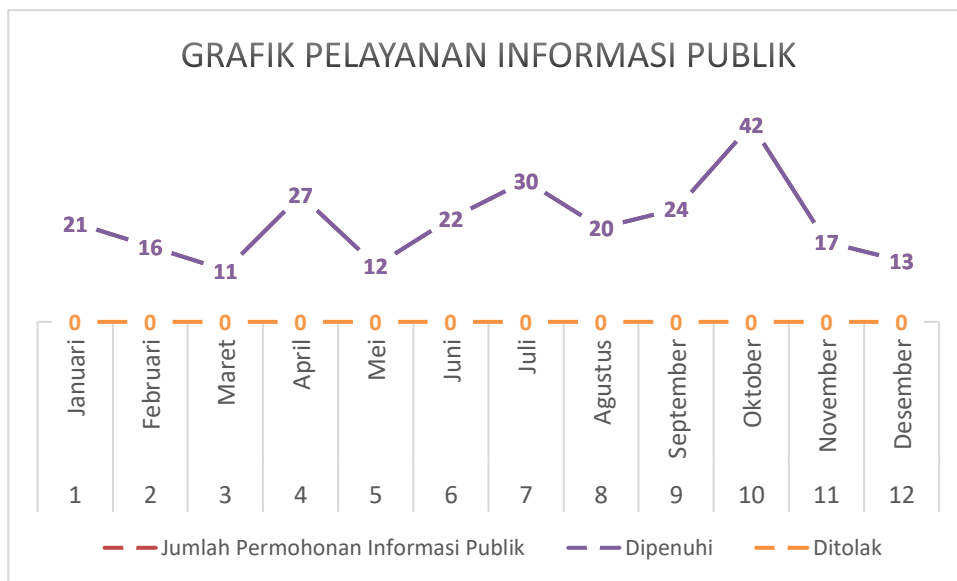
1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang informasi publik;
2. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur layanan informasi;
3. Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi BPK Wilayah XX Provinsi Maluku
4. Memahami informasi bidang kebudayaan;
5. Memahami secara umum jenis-jenis informasi yang ada di BPK Wilayah XX Provinsi Maluku;
6. Memahami dan menguasai Teknologi Informasi (TI); dan
7. Mampu berkomunikasi secara efektif dan dapat memberikan solusi.

#### D. STATISTIK LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan Permendikbud 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik, PPID BPK Wilayah XX Provinsi Maluku memiliki tugas untuk membantu PPID Kemendikbudristek dalam melaksanakan tugas layanan informasi publik. Hal ini dilaksanakan tim pelaksanaan PPID melalui layanan informasi publik. Berikut ini adalah jumlah pelayanan informasi publik yang masuk ke BPK Wilayah XX Provinsi Maluku tahun 2024:

Tabel Pelayanan Informasi Publik

No	Bulan	Jumlah Permohonan Informasi Publik	Dipenuhi	Ditolak
1	Januari	21	21	0
2	Februari	16	16	0
3	Maret	11	11	0
4	April	27	27	0
5	Mei	12	12	0
6	Juni	22	22	0
7	Juli	30	30	0
8	Agustus	20	20	0
9	September	24	24	0
10	Oktober	42	42	0
11	November	17	17	0
12	Desember	13	13	0
<b>TOTAL</b>		255	255	0



Jumlah pelayanan informasi publik kepada PPID BPK Wilayah XX Provinsi Maluku baik secara tertulis maupun tidak tertulis sejak 1 Januari sampai dengan 31 Desember 2024, berjumlah 255 pemohon. Dari 255 pemohon tersebut, jumlah keseluruhan informasi publik yang diminta sebanyak 255 permohonan informasi dipenuhi.

Rerata waktu pelayanan informasi publik oleh Koordinator PPID Kemendikbudristek adalah 7 hari kerja per pemohon. Hal ini masih sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik bahwa jangka waktu pelayanan informasi publik yakni 10 hari kerja.

**E. SENGKETA INFORMASI**

BPK Wilayah XX Provinsi tidak memiliki sengketa informasi.

**F. SERVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Tahun 2024, BPK Wilayah XX pertama kali melaksanakan Survei Kepuasan Layanan Informasi atau Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei dilaksanakan satu kali selama tahun 2024 dengan menggabungkan semua jenis pelayanan. Survei dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket). Skala Likert sangat efektif untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap berbagai jenis layanan publik. Dalam penggunaan skala ini, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari

pilihan yang tersedia, biasanya berupa skala dengan rentang dari "sangat setuju" hingga "sangat tidak setuju" atau 'sangat baik" hingga sangat buruk". Adapun dasar indeks hasil Survei Kepuasan Layanan Informasi atau Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berupa skala angka dengan nilai 1 – 4.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPK Wilayah XX yaitu:

1. **Kesesuaian Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Kecepatan Pelayanan:** Kecepatan pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Kesesuaian Pelayanan:** Kesesuaian pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Kompetensi Petugas:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
6. **Perilaku Petugas:** Perilaku petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. **Kualitas Sarana dan Prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
8. **Penanganan Pengaduan:** Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Unsur pertanyaan tambahan

9. **Rekomendasi pelayanan:** rekomendasi pelayanan merupakan pendapat responden sejauh mana mereka akan merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain.
10. **Penggunaan layanan kembali :** penggunaan layanan kembali merupakan keinginan masyarakat menggunakan layanan BPK Wilayah XX kembali.

Hasil dari survei ini menghasilkan nilai IKM sebesar **3,616** yang jika dikonversikan menjadi **90,391** atau dengan predikat **“Sangat Baik”**. Dari semua unsur pelayanan, nilai tertinggi berada pada unsur penanganan pengaduan dengan rerata 4,00 atau nilai sempurna. Hal ini menandakan kepuasan masyarakat dari hasil tanggapan BPK Wilayah XX terhadap pengaduan. Berikutnya diperingkat kedua ada unsur penggunaan layanan kembali dengan rerata 3,708. Pada peringkat tiga, perilaku pegawai pelayanan meapatkan respon baik dari masyarakat. Dari hasil Survei, ada unsur – unsur sudah masuk kategori **“sangat baik”**, tetapi juga ada yang masih masuk kategori baik dengan nilai rata-rata unsur di bawah 3,5324. Unsur pelayanan itu yakni rekomendasi pelayanan, kesesuaian pelayanan, dan kualitas sarana dan prasarana. Pada unsur yang kurang tersebut perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dan inovasi untuk meningkatkan persepsi masyarakat. Unsur-unsur terbawah ini menjadi prioritas perbaikan pelayanan di BPK Wilayah XX dengan dilakukan rencana tindak



lanjut atas unsur tersebut. Diprioritaskan 2 unsur terbawah yakni kesesuaian pelayanan dan kualitas sarana dan prasarana untuk dilakukan tindak lanjut.

#### **A. KENDALA LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Beberapa kendala dalam pelayanan informasi publik di BPK Wilayah XX Provinsi adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman terhadap Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan turunannya yakni Permendikbud Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan belum secara komprehensif pada semua pegawai satuan kerja BPK Wilayah XX, sehingga kurang optimal dalam pelayanan informasi publik;
2. SDM yang terbatas untuk menangani layanan informasi belum maksimal sehingga informasi yang diberikan tidak maksimal dan kurang update.
3. Walaupun sudah ada sarana komunikasi seperti kontak telepon, website dan media sosial, sarana pelayanan secara langsung (helpdesk) belum optimal terkadang masyarakat masih belum memanfaatkannya secara bijak.
4. Belum lengkapnya *System Operational Procedure* (SOP) dan Standar Pelayanan yang jelas di semua jenis pelayanan BPK Wilayah XX.



## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. SARAN DAN REKOMENDASI**

Berikut adalah saran dan rekomendasi dari PPID BPK Wilayah XX Provinsi Maluku:

1. Belum ada penganggaran peningkatan sumberdaya manusia dalam Pelayanan Publik.
2. Mendorong Perencanaan program dan anggaran dalam memberikan dukungan anggaran untuk layanan informasi publik di satuan kerjan guna meningkatkan dan mendukung reformasi birokrasi di BPK Wilayah XX Provinsi.
3. Merencanakan pembinaan, pendampingan, dan evaluasi layanan informasi publik di BPK Wilayah XX Provinsi secara berkala.
4. Melengkapi *System Operational Procedure* (SOP) dan Standar Pelayanan di semua jenis pelayanan BPK Wilayah XX


#### **B. RENCANA TINDAK LANJUT**

Berikut adalah rencana tindak lanjut dari PPID BPK Wilayah XX Provinsi:

1. Menyusun program dan anggaran secara maksimal untuk layanan informasi publik
2. Integrasi layanan informasi publik kepada masyarakat dengan pihak terkait
3. Melakukan pembinaan, pendampingan, dan evaluasi layanan informasi publik di BPK Wilayah XX Provinsi secara berkala.
4. Melengkapi *System Operational Procedure* (SOP) dan Standar Pelayanan yang jelas di semua jenis pelayanan BPK Wilayah XX

Demikian laporan pelayanan informasi publik yang telah dilaksanakan oleh Tim Pelaksanaan PPID BPK Wilayah XX Provinsi Maluku. Laporan ini mencerminkan komitmen dan upaya keras dalam memberikan pelayanan informasi yang transparan, akurat, dan tepat waktu kepada

masyarakat. Harapannya, di masa yang akan datang, layanan informasi publik dapat terus berkembang dan berjalan dengan lebih baik serta berkualitas. Hal ini mencakup penyediaan informasi yang cepat, tepat, mudah diakses, dan sederhana, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan dengan efisien. Dengan begitu, akan terwujud penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, akuntabel, serta dapat dipertanggungjawabkan. Semua ini sejalan dengan amanat yang terkandung dalam Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik, yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik guna menciptakan kepercayaan publik yang lebih besar terhadap pemerintah.

Atas, 27 Januari 2025  
Kepala Balai,  
  
Dody Wiranto, S.S., M.Hum  
NIP. 197403192008021001

## LAMPIRAN

### DOKUMENTASI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



Pelayanan informasi kebudayaan



Pelayanan magang bagi mahasiswa di BPK Wilayah XX



Pelayanan kunjungan pelajar di BPK Wilayah XX

Pelayanan informasi pengarsipan di BPK Wilayah XX



Layanan Perpustakaan