

Hasil Survei Layanan Informasi Tahun 2020

Selama Tahun 2020, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau telah menerima 29 (dua puluh sembilan) Permintaan Informasi Publik dan 1 (satu) Pengaduan Masyarakat baik itu dengan datang langsung ke PIK, melalui ePPID atau melalui surat dan email.

Data Permintaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2020

No.	Uraian	Jumlah	Metode Pelayanan	Keterangan
1	Permintaan informasi publik	29	5 pemohon melalui surat elektronik/ <i>e-mail</i>	5 Permintaan telah dipenuhi
			3 pemohon melalui e-PPID	3 Permintaan telah dipenuhi
			21 pemohon melalui datang langsung ke PIK	18 Permintaan telah dipenuhi, 3 Permintaan tidak dapat dipenuhi
2	Pengaduan masyarakat	1	1 pengaduan melalui surat elektronik/ <i>e-mail</i>	Diteruskan ke KSA
			0 pengaduan melalui e-PPID	
			0 pengaduan dengan datang langsung ke PIK	

Dari 29 (dua puluh sembilan) Permintaan Informasi Publik yang diterima, 26 (dua puluh enam) permintaan telah dipenuhi, 1 (satu) permintaan tidak dapat dipenuhi karena merupakan informasi yang dikecualikan, 1 (satu) permintaan belum dipenuhi karena pemohon informasi belum melengkapi persyaratan permintaan informasi, dan 1 (satu) permintaan tidak dapat dipenuhi karena diluar kewenangan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau. Selain itu, 1 (satu) Pengaduan Masyarakat yang diterima sudah diteruskan ke Subauditorat.

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, setiap pemohon informasi yang permohonannya dikabulkan diberikan kuesioner kepuasan layanan permintaan informasi untuk dapat diisi dan dilengkapi. Selama Tahun 2020, berdasarkan kuesioner kepuasan layanan permintaan informasi oleh 16 (enam belas) responden yang bersedia mengisi kuesioner, diperoleh hasil sebagai berikut.

Survei Kepuasan Layanan Permintaan Informasi Tahun 2020

Kriteria Penilaian	Skor Rata-rata
PENILAIAN TERHADAP INFORMASI YANG TERSEDIA	
<i>Ketersediaan Informasi</i>	4,69
<i>Kemudahan Akses Informasi</i>	4,44
<i>Kelengkapan Informasi yang diberikan</i>	4,81
PENILAIAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS	
<i>Keramahan, kesopanan, dan sikap dalam pelayanan</i>	4,81
<i>Respon / Kecepatan dalam pelayanan</i>	4,75

PENILAIAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA <i>Kualitas dalam pelayanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktifitas</i>	<i>Inisiatif dalam membantu</i>	4,69
		4,81
	<i>Kebersihan Ruangan</i>	4,75
	<i>Kenyamanan Ruangan</i>	4,83

Ket:

Kriteria Penilaian	Skala Penilaian
Sangat puas	4,20 - 5,00
Puas	3,40 - 4,19
Kurang Puas	2,60 - 3,39
Tidak Puas	1,80 - 2,59
Sangat Tidak Puas	1,00 - 1,79