

Hasil Survei Layanan Informasi Tahun 2021

Selama Tahun 2021, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau telah menerima 49 (empat puluh sembilan) Permintaan Informasi Publik dan 2 (dua) Pengaduan Masyarakat baik itu dengan datang langsung ke PIK, atau melalui surat dan email.

Data Permintaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2021

No.	Uraian	Jumlah	Metode Pelayanan	Keterangan
1	Permintaan informasi publik	29	8 pemohon melalui datang langsung ke PIK	8 Permintaan telah dipenuhi
			41 pemohon melalui surat elektronik/e-mail	40 Permintaan telah dipenuhi, 1 Permintaan tidak dapat dipenuhi
2	Pengaduan masyarakat	1	1 pengaduan dengan datang langsung ke PIK	Diteruskan ke KSA
			1 pengaduan melalui surat elektronik/e-mail	

Dari 49 (empat puluh sembilan) Permintaan Informasi Publik yang diterima, 47 (empat puluh tujuh) permintaan telah dipenuhi, 1 (satu) permintaan tidak dapat dipenuhi karena merupakan informasi yang dikecualikan dan 1 (satu) permintaan masih dalam proses hingga akhir tahun 2021. 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 2021, berdasarkan kuesioner kepuasan layanan permintaan informasi oleh 29 (dua puluh sembilan) responden yang bersedia mengisi kuesioner, diperoleh hasil sebagai berikut.

Survei Kepuasan Layanan Permintaan Informasi Tahun 2021

Kriteria Penilaian	Skor Rata-rata
PENILAIAN TERHADAP INFORMASI YANG TERSEDIA	
<i>Ketersediaan Informasi</i>	4,62
<i>Kemudahan Akses Informasi</i>	4,55
<i>Kelengkapan Informasi yang diberikan</i>	4,58
PENILAIAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS	
<i>Keramahan, kesopanan, dan sikap dalam pelayanan</i>	4,66
<i>Respon / Kecepatan dalam pelayanan</i>	4,55
<i>Inisiatif dalam membantu</i>	4,58
<i>Kualitas dalam pelayanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktifitas</i>	4,55
PENILAIAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA	
<i>Kebersihan Ruangan</i>	4,59

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