

Hasil Survei Layanan Informasi Tahun 2022

Selama Tahun 2022, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau telah menerima 73 (tujuh puluh tiga) Permintaan Informasi Publik dan 2 (dua) Pengaduan Masyarakat melalui surat/e-mail maupun melalui *platform online e-PPID*

Data Permintaan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat Tahun 2022

No.	Uraian	Jumlah	Metode Pelayanan	Keterangan
1	Permintaan informasi publik	73	47 pemohon melalui <i>e-PPID</i>	38 Permintaan telah dipenuhi
			26 pemohon melalui surat elektronik/ <i>e-mail</i> atau media lain	25 Permintaan telah dipenuhi, 1 Permintaan tidak dipenuhi
2	Pengaduan masyarakat	1	1 pengaduan melalui <i>e-PPID</i> dan 1 pengaduan melalui surat	1 tidak dipenuhi, diteruskan ke KSA

Dari 73 (tujuh puluh tiga) Permintaan Informasi Publik yang diterima, 47 (empat puluh tujuh) permintaan informasi diajukan oleh pemohon melalui *e-PPID* dan 26 permintaan informasi diajukan pemohon melalui email. Dari 73 (tujuh puluh tiga) permintaan informasi publik yang diterima, 63 (enam puluh tiga) permintaan telah dipenuhi dan 10 (sepuluh) permintaan tidak dapat dipenuhi karena pemohon informasi tidak melengkapi persyaratan permintaan informasi dan informasi yang diminta bukan merupakan obyek pemeriksaan BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau. Selain itu, 2 (dua) Pengaduan Masyarakat yang diterima melalui *e-PPID* dan surat. Satu pengaduan telah diteruskan ke Subauditorat, dan 1 (satu) tidak dipenuhi karena tidak melengkapi dokumen persyaratan.

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 2022, berdasarkan kuesioner kepuasan layanan permintaan informasi oleh 37 (tiga puluh tujuh) responden yang bersedia mengisi kuesioner, diperoleh hasil sebagai berikut.

Survei Kepuasan Layanan Permintaan Informasi Tahun 2022

Kriteria Penilaian	Skor Rata-rata
PENILAIAN TERHADAP INFORMASI YANG TERSEDIA	
<i>Ketersediaan Informasi</i>	4,95
<i>Kemudahan Akses Informasi</i>	4,70
<i>Kelengkapan Informasi yang diberikan</i>	4,92
PENILAIAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS	
<i>Keramahan, kesopanan, dan sikap dalam pelayanan</i>	4,76
<i>Respon / Kecepatan dalam pelayanan</i>	4,51

	<i>Inisiatif dalam membantu</i>	4,54
	<i>Kualitas dalam pelayanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktifitas</i>	4,73
PENILAIAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA		
	<i>Kebersihan Ruangan</i>	-
	<i>Kenyamanan Ruangan</i>	-

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

Selama Tahun 2022 penilaian terhadap sarana dan prasarana tidak diberikan penilaian, karena semua permintaan informasi melalui platform online e-PPID, surat dan surat elektronik / email.