

Hasil Survei Layanan Informasi Tahun 2023

Selama Tahun 2023, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) BPK Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau telah menerima 86 (delapan puluh enam) 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 2023

No.	Uraian	Jumlah	Metode Pelayanan	Keterangan
1	Permintaan informasi publik	86	60 pemohon melalui <i>e-PPID</i>	52 permintaan telah dipenuhi, 8 permintaan tidak dipenuhi
			26 pemohon melalui surat elektronik/ <i>e-mail</i> atau media lain	
2	Pengaduan masyarakat	1	1 pengaduan melalui e-PPID dan 1 pengaduan melalui surat	1 tidak dipenuhi, 1 diteruskan ke Kepala Subauditorat

Dari 86 (delapan puluh enam) Permintaan Informasi Publik yang diterima, 52 (lima puluh dua) permintaan informasi diajukan oleh pemohon melalui e-PPID dan 26 permintaan informasi diajukan pemohon melalui email. Dari 86 (delapan puluh enam) permintaan informasi publik yang diterima, 88 (delapan puluh delapan) permintaan telah dipenuhi dan 8 (delapan) 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 2023, berdasarkan kuesioner kepuasan layanan permintaan informasi oleh 45 (empat puluh lima) responden yang bersedia mengisi kuesioner, diperoleh hasil sebagai berikut.

Survei Kepuasan Layanan Permintaan Informasi Tahun 2023

Kriteria Penilaian	Skor Rata-rata
PENILAIAN TERHADAP INFORMASI YANG TERSEDIA	
<i>Ketersediaan Informasi</i>	4,48
<i>Kemudahan Akses Informasi</i>	4,67
<i>Kelengkapan Informasi yang diberikan</i>	4,67
PENILAIAN TERHADAP PELAYANAN PETUGAS	

<i>Keramahan, kesopanan, dan sikap dalam pelayanan</i>	4,46
<i>Respon / Kecepatan dalam pelayanan</i>	4,77
<i>Inisiatif dalam membantu</i>	4,56
<i>Kualitas dalam pelayanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktifitas</i>	4,56
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 2023 penilaian terhadap sarana dan prasarana tidak diberikan penilaian, karena semua permintaan informasi melalui *platform online* e-PPID, surat dan surat elektronik /*email*.