




# HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PERMINTAAN INFORMASI PADA BPK RI PUSAT TAHUN 2023





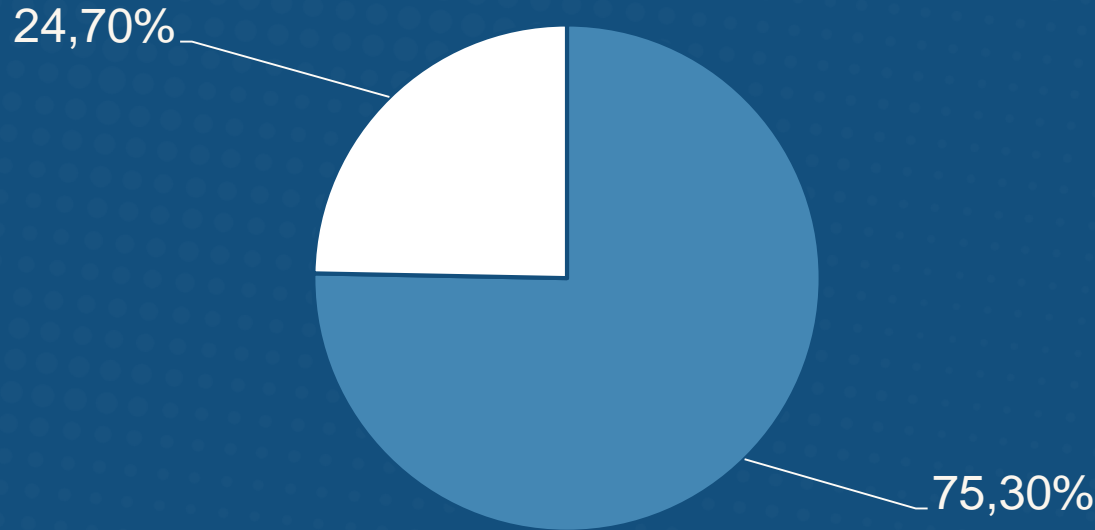
**Survei Kepuasan Pelayanan Permintaan Informasi Publik di BPK RI Pusat yang ditujukan kepada masyarakat (publik) yang dilakukan pada periode 1 November s.d. 31 Desember 2023.**

**Responden yang berpartisipasi dalam survey ini sebanyak 174 responden.**



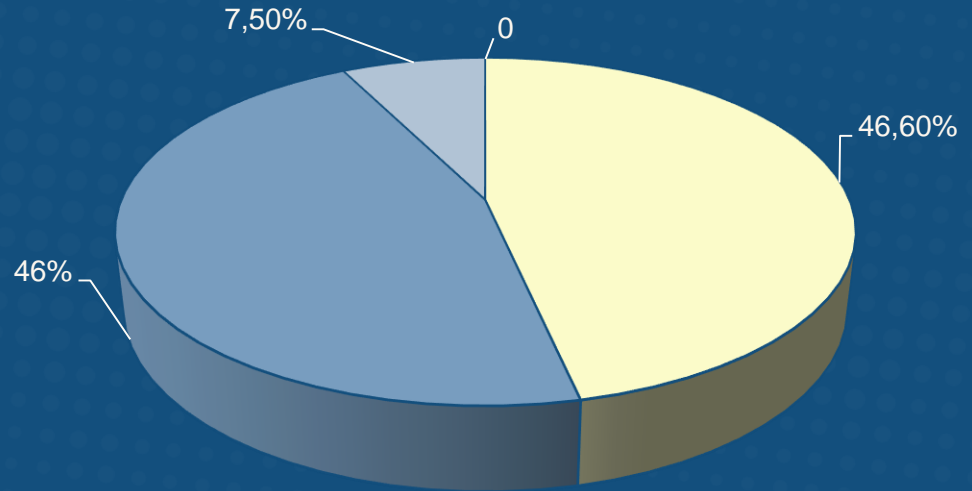
+ + + + + +

# Jenis Kelamin Responden



■ Laki-laki ■ Perempuan

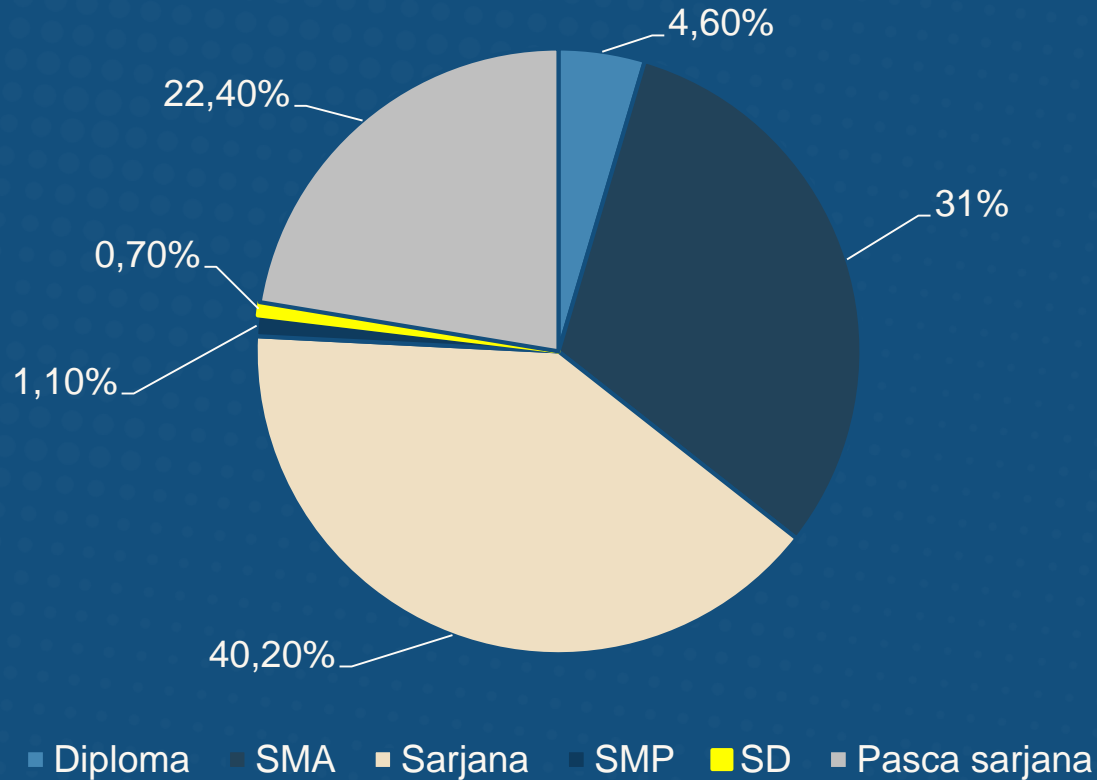
# Usia Responden



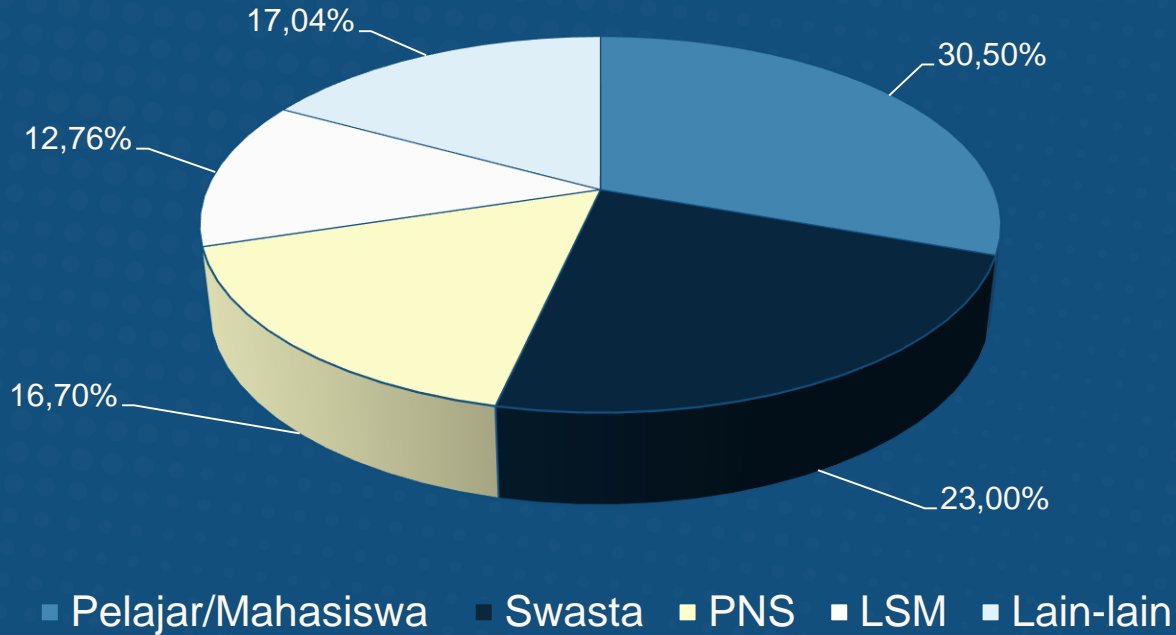
- 13 s.d. 18 tahun
- 19 s.d. 34 tahun
- 35 s.d. 54 tahun
- usia lebih dari 54 tahun



# Pendidikan Terakhir Responden

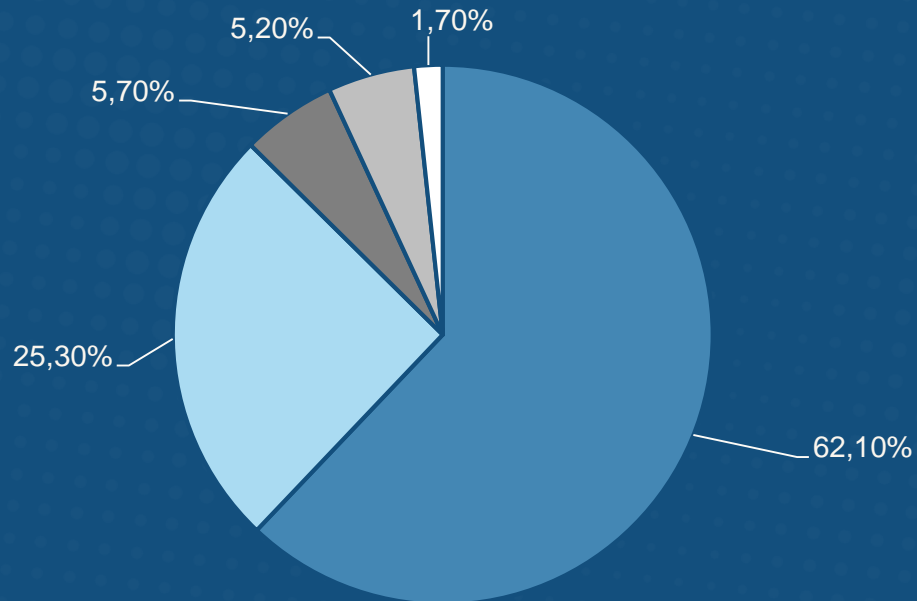


# Pekerjaan Responden



# Media Penyalpaian Permintaan Informasi Publik

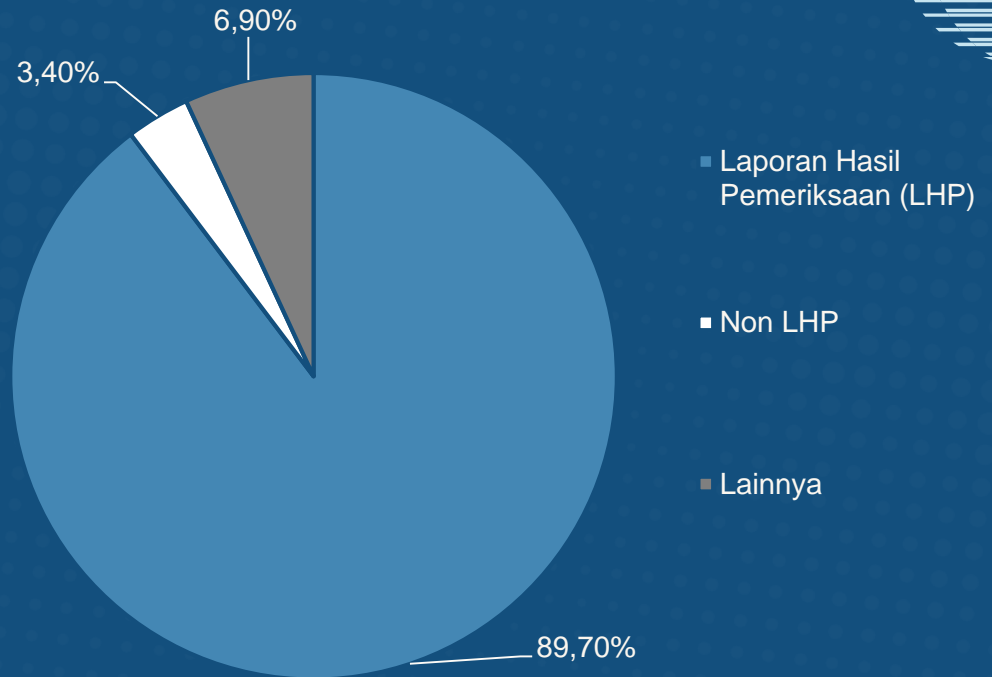
Media yang digunakan oleh publik dalam menyampaikan permintaan informasi ke BPK RI.



- Website (e-ppid.bpk.go.id)
- Email (eppid@bpk.go.id)
- Pusat Informasi Komunikasi
- WA Official
- Media sosial

# Jenis Informasi yang Diminta

Berdasarkan grafik diketahui bahwa Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) merupakan jenis informasi yang paling banyak diminta yaitu sebanyak 89,7%, informasi Non LHP (informasi terkait BPK lainnya) sebanyak 3,4%, dan sisanya merupakan permintaan informasi terkait magang pelajar/mahasiswa, informasi kunjungan, proses mutasi, dan lain-lain.





# Kepuasan Pelayanan Permintaan Informasi

Dari grafik ini diketahui bahwa para responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan permintaan informasi oleh BPK RI. Persentase ketidakpuasan sedikit lebih banyak pada kategori Kecepatan Layanan (jangka waktu permintaan ditanggapi), selebihnya pemohon informasi merasa puas atas pelayanan permintaan informasi BPK.



# Kesimpulan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa responden sebagai pemohon informasi sebagian besar berumur antara 19 s.d. 54 tahun, dengan jumlah laki-laki yang lebih banyak yaitu 75%. Para responden sebagian besar merupakan pelajar/mahasiswa dengan tingkat pendidikan sarjana yang meminta informasi berupa Laporan Hasil Pemeriksaan sebagai bahan tugas, penelitian, maupun bahan skripsi atau tesis.

Para pemohon informasi ini menyampaikan permohonannya sebagian besar melalui layanan online e-ppid.bpk.go.id. Hal ini dapat diartikan bahwa layanan online telah menjadi pilihan utama bagi pemohon informasi untuk mendapatkan informasi dari BPK.

Dari sisi layanan, pemohon informasi menilai sangat puas atas pelayanan permintaan informasi BPK. Walaupun demikian proses pelayanan permintaan informasi perlu dipercepat dan Admin lebih responsif atas pertanyaan Pemohon Informasi. Tim PPID BPK diharapkan dapat menjawab setiap respon/komentar dari pemohon informasi pada website e-PPID.

Para Responden menilai langkah BPK dalam memanfaatkan media online untuk pelayanan permintaan informasi sudah cukup baik. Walaupun demikian komunikasi dengan publik perlu ditingkatkan agar tercipta komunikasi dua arah yang efektif.

Masukan yang diberikan oleh Responden dalam survei ini menjadi saran yang membangun untuk perbaikan pelayanan permintaan informasi ke depan.

