



**BADAN PENGAWASAN KEUANGAN DAN PEMBANGUNAN**  
**BIRO HUKUM DAN KOMUNIKASI**

Jalan Pramuka Nomor 33, Jakarta 13120  
Telepon (021) 85910030, Faksimile (021) 85910031  
Web:<http://www.bpkp.go.id>, email: [humas@bpkp.go.id](mailto:humas@bpkp.go.id)

---

Nomor : S-680/SU04/3/2021

5 Agustus 2021

Lampiran : Satu berkas

Hal : Hasil Survei Kepuasan Layanan  
Informasi Publik BPKP Tahun 2020

Yth.

Kepala Biro Manajemen Kinerja, Organisasi, dan Tata Kelola  
di Jakarta

Dalam rangka upaya meningkatkan kualitas layanan informasi kepada masyarakat, kami sampaikan Hasil Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik yang telah dilaksanakan oleh Biro Hukum dan Komunikasi BPKP mulai tanggal 30 Juli sampai dengan 4 Agustus 2021 dengan responden publik eksternal BPKP sebagaimana hasil terlampir. Hasil survei dimaksud digunakan sebagai bahan evaluasi serta alat ukur kualitas layanan informasi publik yang diberikan kepada *stakeholders* eksternal BPKP selama tahun 2020.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Biro,

*Dokumen ini ditandatangani secara elektronik*

Eri Satriana

NIP. 19671124 199203 1 001

Tembusan Yth.:

Sekretaris Utama BPKP

## 1. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik BPKP Tahun 2020 dilaksanakan mulai tanggal 30 Juli sampai dengan 4 Agustus 2021 dengan responden yang seluruhnya berasal dari publik eksternal penerima layanan informasi publik BPKP.

Guna mengetahui bagaimana publik eksternal BPKP menilai kepuasan terhadap pelayanan informasi publik BPKP, survei telah dilaksanakan dengan responden sejumlah 54 publik eksternal BPKP, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Sebaran Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Usia	Jumlah
1	15-20 tahun	20
2	21-25 tahun	15
3	26-30 tahun	8
4	31-35 tahun	3
5	36-40 tahun	3
6	41-50 tahun	5
7	51-60 tahun	0
<b>Total Responden</b>		<b>54</b>

Tabel 2. Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	1
2	Pegawai BUMN	4
3	Pegawai Swasta	8
4	LSM	0
5	Wartawan	14
6	Mahasiswa	23
7	Pelajar	1
8	Lainnya	3
<b>Total Responden</b>		<b>54</b>

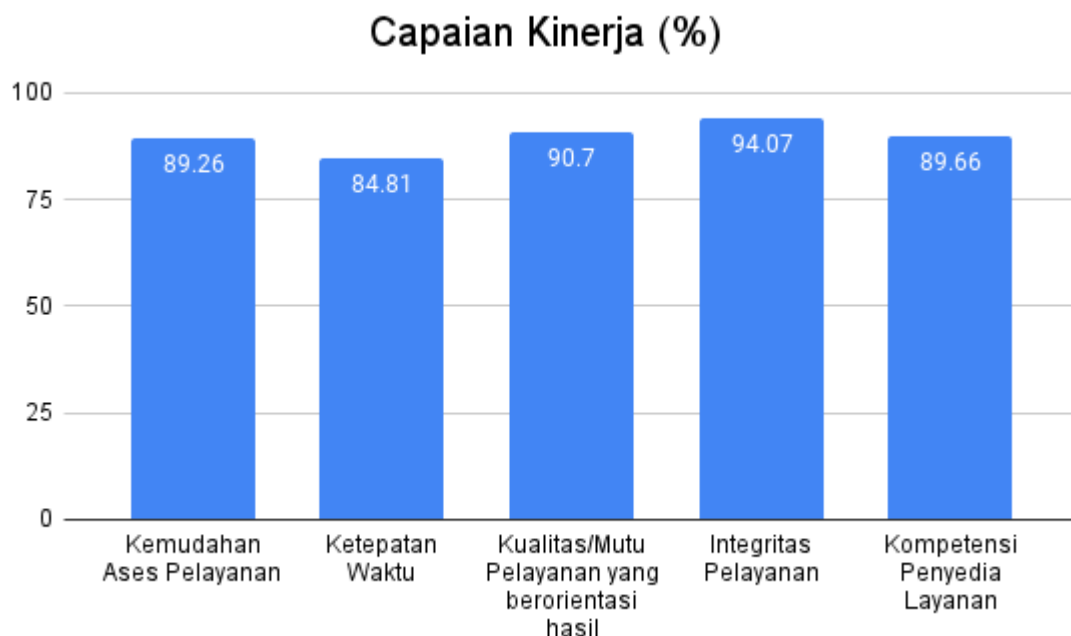
## 2. Hasil Survei

Berdasarkan Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik BPKP yang telah dilaksanakan dengan menggunakan skala likert 1-5, diperoleh hasil sebagai berikut:

No	Unsur	Indikator	Nilai (Skala 1-5)	Capaian Kinerja (%)
1	Kemudahan Ases Pelayan	Layanan informasi publik BPKP mudah diakses oleh pemohon informasi	4,46	89,26
2	Ketepatan Waktu	Layanan informasi publik BPKP telah dilaksanakan secara tepat waktu	4,79	84,81
3	Kualitas/Mutu Pelayan yang berorientasi hasil	Layanan Informasi publik BPKP berhasil memenuhi kebutuhan pemohon informasi	4,53	90,7
4	Integritas Pelayan	Layanan informasi publik BPKP tidak meminta imbalan apapun kepada pemohon informasi	4,66	94,07
5	Kompetensi Penyedia Layanan	Layanan informasi publik BPKP memberikan solusi alternatif jika informasi yang dimohonkan tidak tersedia	4,48	89,66
<b>TOTAL</b>			<b>4,58</b>	<b>89,7</b>

### 3. Nilai Indeks Kepuasan Layanan Informasi Biro Hukum dan Komunikasi

Nilai Indeks Kepuasan Layanan Informasi Publik BPKP merupakan hasil akumulasi dari unsur penilaian pelayanan yang dapat digambarkan melalui grafik dengan rincian sebagai berikut:



Berdasarkan tabulasi data diatas, nilai rata-rata layanan informasi publik BPKP adalah 89,7% sehingga dengan menggunakan kriteria sesuai tabel berikut:

No.	Simpulan	Pemenuhan
1	Sangat Baik	90% - 100%
2	Baik	70% - 89%
3	Cukup Baik	50% - 69%
4	Kurang Baik	0% - 49%

Sesuai angka pemenuhan, maka capaian kualitas layanan informasi publik BPKP dapat disimpulkan masuk kategori baik atau 89,7%, dan mendekati sangat baik, karena selisih 0,3% lagi. Hasil penilaian menunjukkan nilai tertinggi pada kategori integritas layanan dan poin paling rendah pada kualitas ketepatan waktu.

Integritas layanan menduduki peringkat tertinggi, menggambarkan bahwa layanan informasi publik oleh Biro Hukum dan Komunikasi telah dilaksanakan dengan integritas yang tinggi, tanpa mengharapkan imbalan apapun dari pemohon informasi.

Sedangkan ketepatan waktu memperoleh capaian paling rendah, hal ini disebabkan layanan informasi publik BPKP tidak hanya melibatkan Biro Hukum dan Komunikasi, namun melibatkan unit kerja teknis sebagai sumber informasi. Kondisi inilah yang dalam beberapa hal menjadi kendala dalam menyampaikan informasi publik tepat waktu, khususnya ketika ada keterlambatan usulan jawaban dari unit kerja teknis.

#### **4. Action Plan**

Mempertimbangkan bahwa ketepatan waktu menjadi poin penting untuk ditingkatkan dalam pemberian layanan informasi publik BPKP, maka beberapa langkah perbaikan yang akan dilaksanakan, adalah:

- a. Memperkuat sinergi dengan unit kerja teknis sehingga informasi publik segera dapat dipenuhi;
- b. Menyusun database pertanyaan dan jawaban, sehingga ketika ada pertanyaan dengan substansi yang sama, maka pemberian jawaban lebih cepat dan konsisten.
- c. Membentuk tim *counterpart* di setiap kedeputian, sehingga memudahkan koordinasi dan layanan informasi publik BPKP.