

# Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik di Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI Tahun Anggaran 2019

## I. Gambaran Umum

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap orang berhak memperoleh informasi publik dan Badan Publik termasuk Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) diamanatkan untuk memenuhi hak warga negara Indonesia dalam memperoleh akses informasi publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di ANRI, maka Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI melakukan survei untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik sekaligus evaluasi atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kewajiban survei ini pun tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di mana penyelenggara layanan publik juga berkewajiban memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan serta membuat evaluasi dan laporan terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan.

Survei kepuasan pelayanan informasi publik tahun anggaran 2019 dilakukan dengan menggunakan dua cara. Pertama, pemohon informasi mengisi formulir survei kepuasan melalui media *google form* pada tautan [s.id/ppidANRI](https://s.id/ppidANRI). Kedua, pemohon informasi menjawab pertanyaan survei kepuasan yang disampaikan petugas melalui telepon. Survei dilakukan pada hari Senin-Jumat, pukul 08.00-15.00 WIB.

Pada tahun anggaran 2019, terdapat 62 permohonan informasi yang ditujukan kepada PPID ANRI, dengan rincian sebagai berikut:

- Bulan Januari terdapat 4 permohonan informasi;
- Bulan Februari terdapat 3 permohonan informasi;
- Bulan Maret terdapat 13 permohonan informasi;
- Bulan April terdapat 7 permohonan informasi;
- Bulan Mei terdapat 5 permohonan informasi;
- Bulan Juni terdapat 1 permohonan informasi;
- Bulan Juli terdapat 6 permohonan informasi;
- Bulan Agustus terdapat 3 permohonan informasi;
- Bulan September terdapat 10 permohonan informasi;
- Bulan Oktober terdapat 3 permohonan informasi;
- Bulan November terdapat 2 permohonan informasi;
- Bulan Desember terdapat 5 permohonan informasi.

Dengan demikian, bila dirata-ratakan, jumlah permohonan informasi tiap bulannya adalah 5 permohonan informasi.

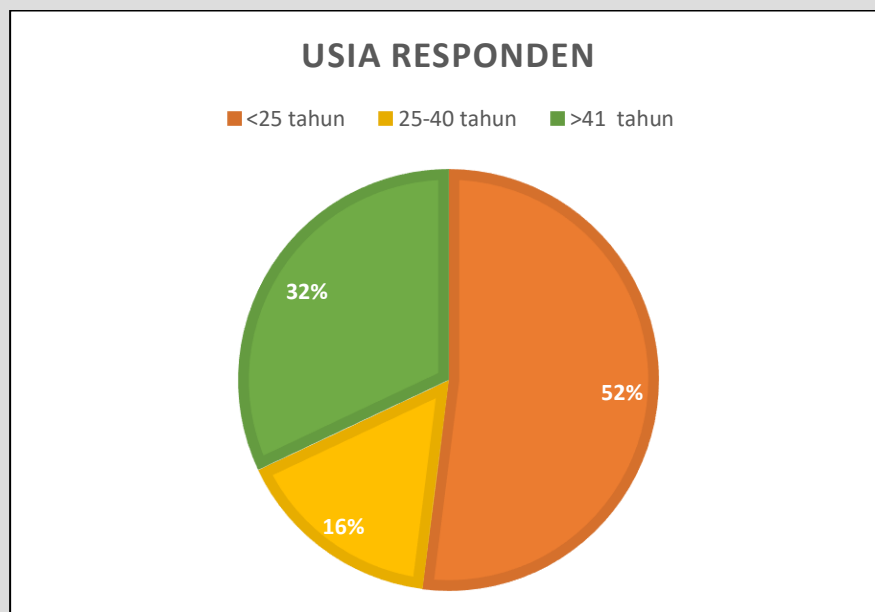
Mekanisme permohonan informasi selama tahun anggaran 2019, terdiri dari 37 permohonan dilakukan pemohon dengan datang langsung, 23 permohonan dilayangkan melalui *e-mail* dan 2 permohonan secara daring (*online*).

## II. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik

### 2.1. Profil Responden

#### A. Usia responden

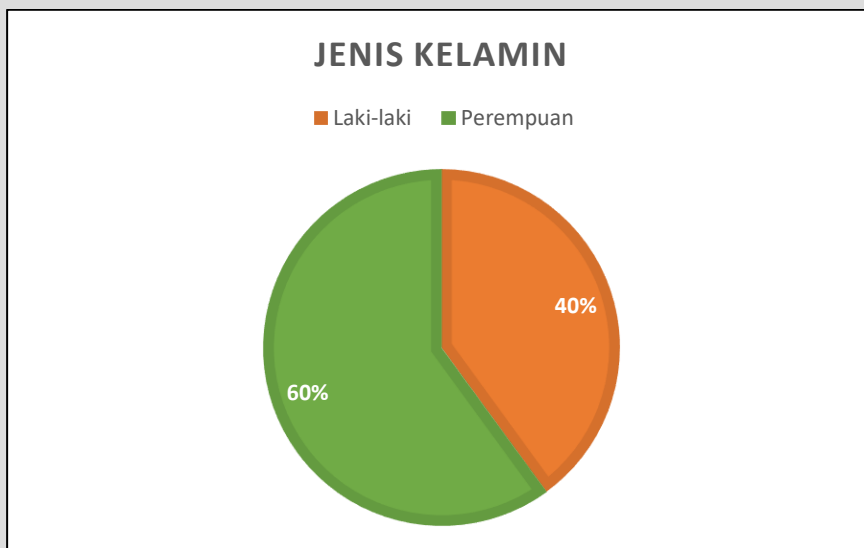
Pada tahun anggaran 2019, pemohon informasi (responden) di PPID ANRI memiliki latar belakang usia mulai dari 18 tahun hingga 55 tahun, dengan rincian usia responden yang kurang dari 25 tahun sebesar 52 persen, responden di rentang usia 25 hingga 40 tahun sebesar 16 persen, dan usia responden yang lebih dari 41 tahun sebesar 32 persen. Dengan demikian, pemohon informasi Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI pada tahun 2019 didominasi oleh pemohon berusia kurang dari 25 tahun.



#### B. Jenis Kelamin

Di tahun anggaran 2019, permohonan informasi yang ditujukan ke PPID ANRI berasal dari pemohon laki-laki sebanyak 44 persen dan perempuan sebanyak 56 persen.

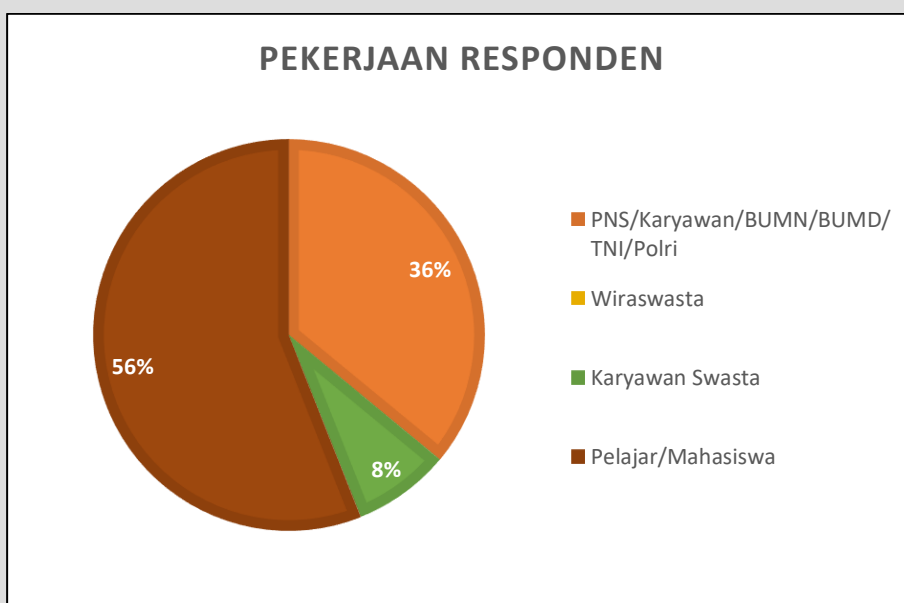
Dengan demikian, pemohon informasi yang menerima Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI didominasi oleh pemohon perempuan dibanding laki-laki.



### C. Pekerjaan

Para pemohon informasi yang mengajukan permohonan ke Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam. Di tahun 2019, sebanyak 56 persen pemohon informasi merupakan pelajar atau mahasiswa, 36 persen sebagai PNS/ Karyawan BUMN/BUMD/TNI/Polri, dan 8 persen merupakan karyawan swasta.

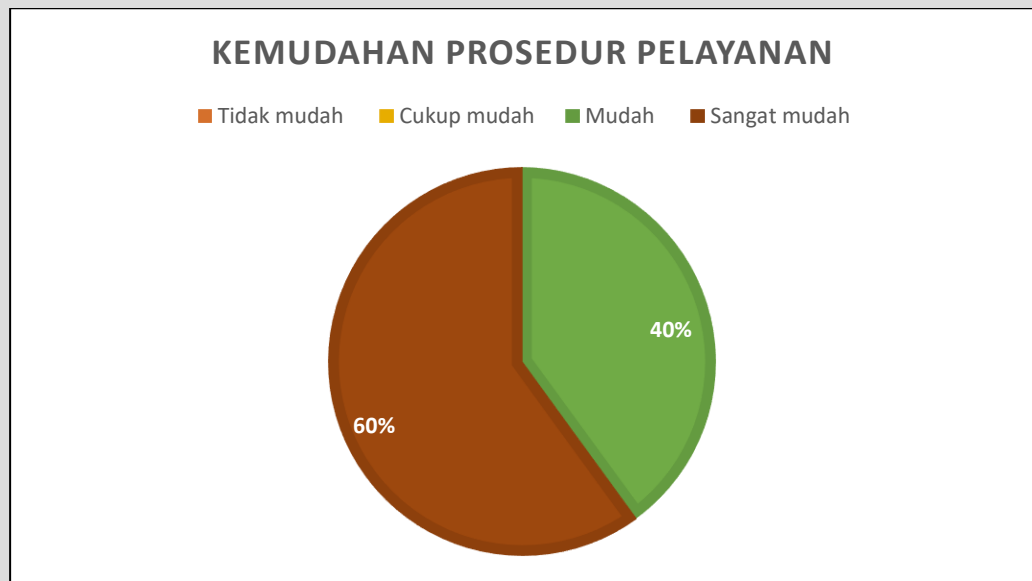
Dengan demikian, pelajar atau mahasiswa paling banyak mengajukan permohonan informasi ke PPID ANRI di tahun anggaran 2019.



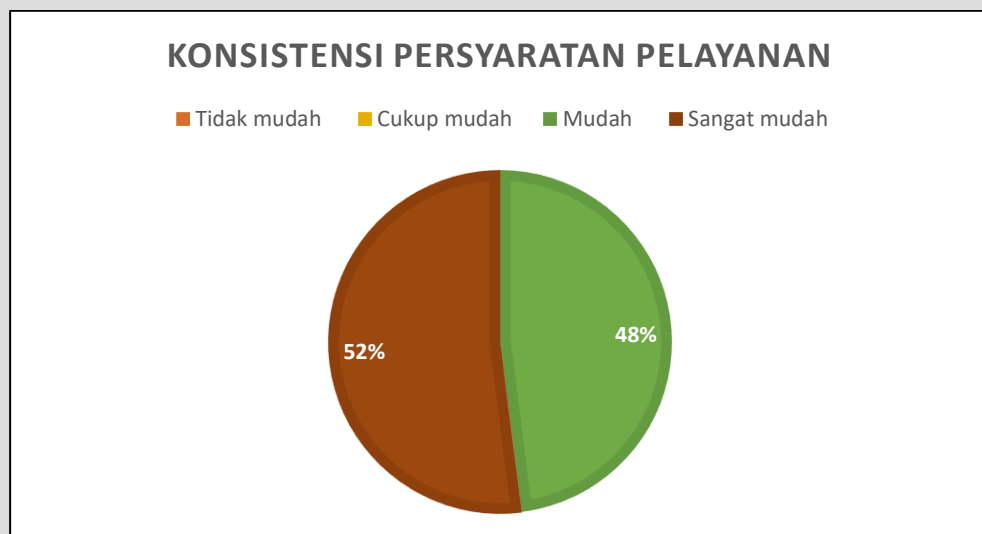
## 2.2. Prosedur Pelayanan

Dalam proses pelayanan, beberapa indikator yang menjadi perhatian dalam survei kepuasan ini, diantaranya adalah dari sisi kemudahan/kesederhanaan prosedur yang diberikan kepada pemohon, konsistensi atau kesamaan persyaratan dengan jenis pelayanan, serta kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan permintaan awal pemohon informasi.

Sebanyak 60 persen dari total responden menilai, Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI memiliki prosedur yang sangat mudah.



52 persen dari total responden menyatakan sangat mudah untuk konsistensi/kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan responden atau pemohon informasi.



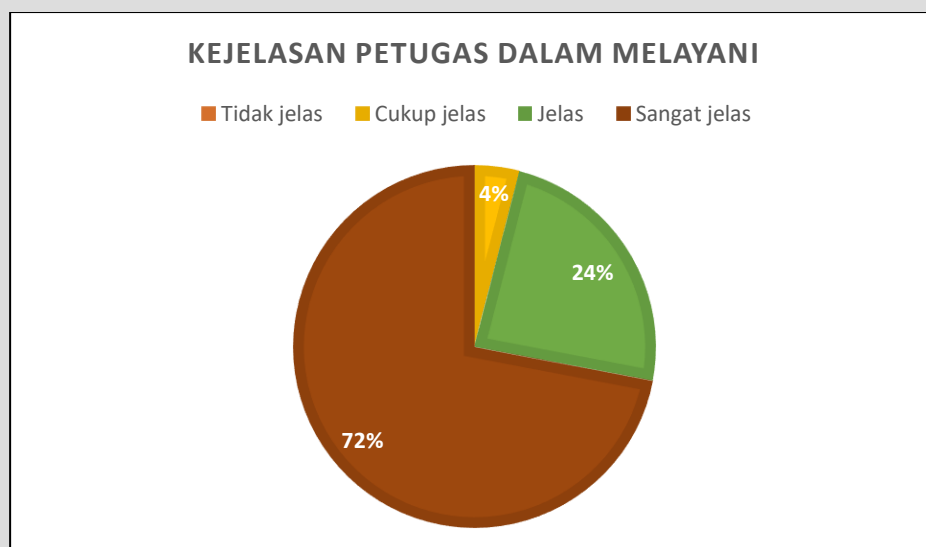
Penilaian responden terkait kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan/permintaan awal responden atau pemohon informasi didominasi dengan nilai sangat sesuai. Persentase penilaian tersebut mencapai sangat sesuai.



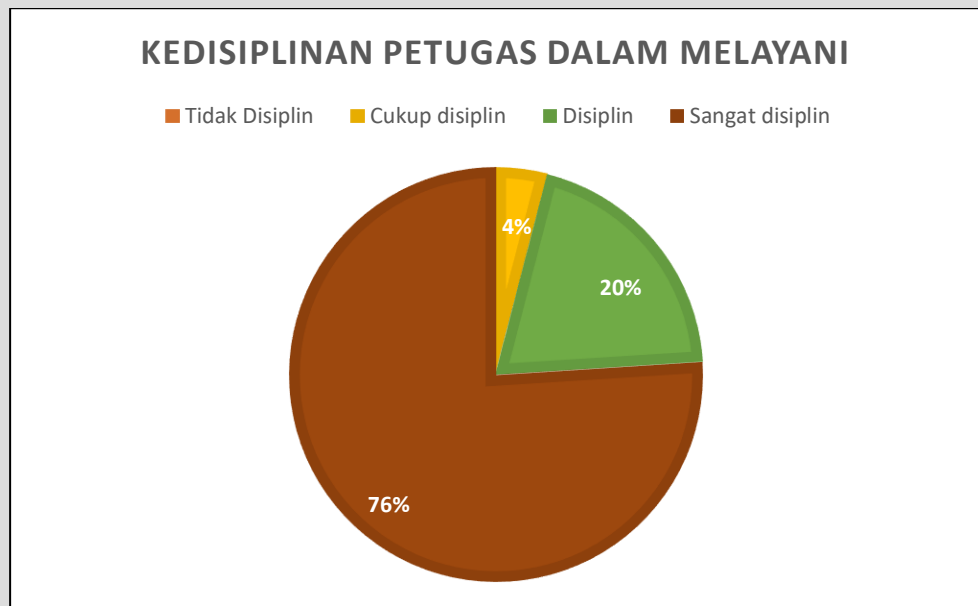
### 2.3. Petugas Layanan

Petugas layanan ikut berkontribusi dalam proses pelayanan yang baik, memberi citra yang baik sehingga memberikan kesan baik kepada publik, khususnya pemohon informasi. Beberapa poin yang dinilai responden untuk petugas layanan diantaranya adalah kejelasan petugas dalam melayani, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Lebih dari setengah responden, yakni sebanyak 72 persen, menilai bahwa petugas Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI memberikan pelayanan dengan kepastian yang sangat jelas.



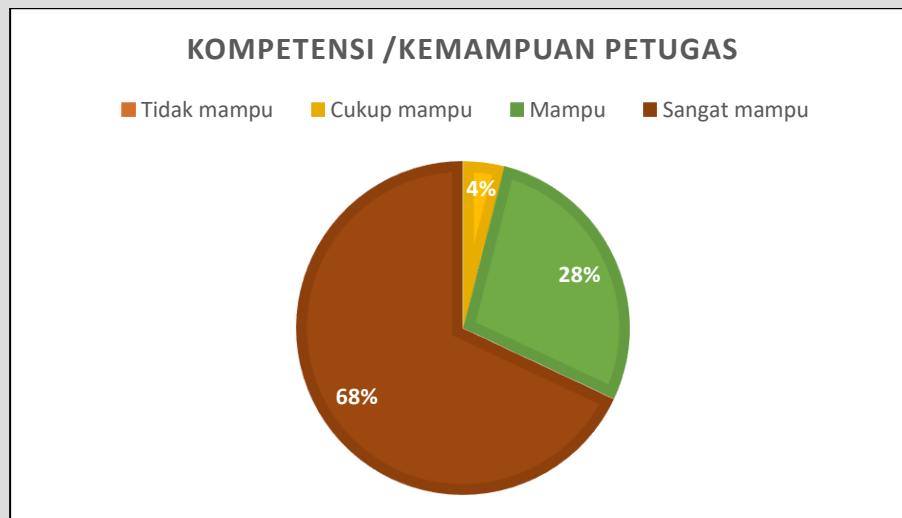
Sebanyak 76 persen dari total responden menyatakan, petugas Pusat Layanan Informasi PPID ANRI, melayani dengan sikap yang sangat disiplin.



Responden di tahun anggaran 2019 yang menilai petugas sangat bertanggung jawab mencapai 80 persen.



Petugas layanan informasi PPID ANRI dinilai sangat mampu dalam melayani permohonan informasi oleh 68 persen dari total responden.



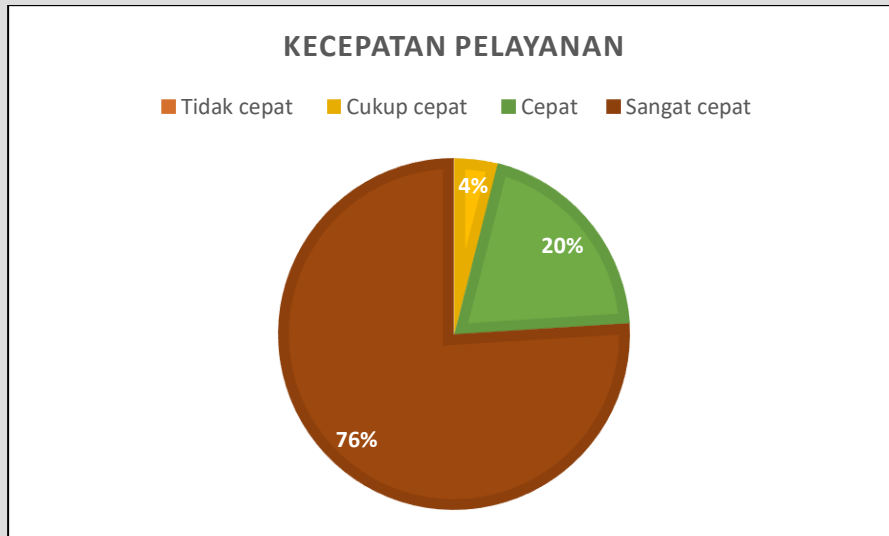
#### 2.4. Waktu pelayanan

Jangka waktu dalam memberikan layanan juga penting dalam proses pelayanan informasi. Semakin cepat waktu yang digunakan, semakin cepat pula pemohon informasi mendapatkan jawaban atas informasi yang diminta.

Dari 62 permohonan informasi, PPID ANRI memberikan seluruhnya informasi yang dimohon kepada 62 pemohon informasi, rata-rata dalam kurun waktu maksimal 10 ditambah 7 hari (untuk beberapa permohonan, disertai dengan pemberitahuan perkembangan proses permohonan untuk yang masuk dalam fase penambahan 7 hari).

Rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam setiap pelayanan informasi publik adalah 1 hari kerja. Pada tahun 2019 tidak ada permohonan informasi yang ditolak dan tidak terdapat pengajuan keberatan ataupun sengketa informasi yang diajukan pemohon informasi.

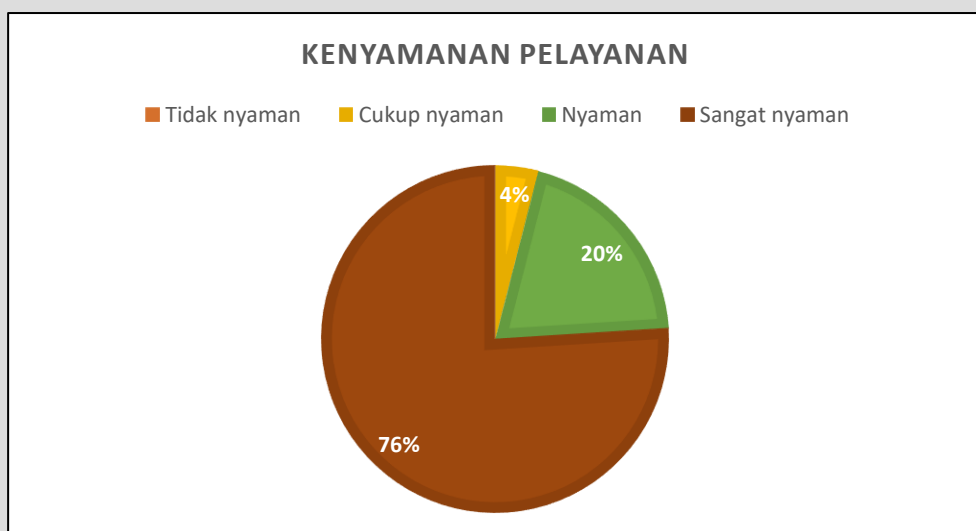
Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI tahun 2019 dinilai sangat cepat oleh 76 persen dari total jumlah responden.



## 2.5. Ruang dan Tempat Pelayanan Informasi Publik

Kenyamanan juga menjadi poin yang tidak kalah penting dalam kegiatan survei ini. Sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh PPID ANRI sangat nyaman, yakni total 76 persen. Sedangkan 20 persen lainnya menilai nyaman dan 4 persen responden lainnya menilai cukup nyaman.

76 persen dari total responden di tahun 2019 menilai sangat nyaman dengan pelayanan yang ada di Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI.





## 2.6. Biaya Pelayanan

Dalam hal biaya yang dikeluarkan oleh pemohon informasi – jika memang ada biaya yang dikeluarkan – tidak ada yang merespons tidak sesuai, 4 persen menilai cukup sesuai, 32 persen menilai sesuai, dan 64 persen responden menyatakan sangat sesuai terkait biaya yang dikeluarkan di PPID ANRI.

64 persen dari total responden di tahun 2019 menyatakan biaya pelayanan yang ada di Pusat Pelayanan Informasi – jika ada biaya yang dikeluarkan – PPID ANRI sangat sesuai antara biaya yang dibayar dengan yang ditetapkan.



## III. Simpulan

- Responden pengguna layanan informasi di tahun 2019 lebih didominasi pelajar atau mahasiswa dengan usia di bawah 25 tahun.
- Secara keseluruhan, rata-rata responden menilai sangat baik terkait pelayanan informasi PPID ANRI tahun anggaran 2019.
- Rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam setiap pelayanan informasi public pada tahun anggaran 2019 adalah 1 hari kerja.