



LAPORAN

**Survey Kepuasan Pengguna
Pelayanan Informasi Publik**

2019

**Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Lembaga Administrasi Negara**

**Laporan
Survey Kepuasan
terhadap Pengguna Pelayanan Informasi Publik
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Lembaga Administrasi Negara**

1. Latar Belakang

Salah satu dari delapan area perubahan Reformasi Birokrasi adalah pelayanan publik. Hasil yang diharapkan dari area perubahan pelayanan publik yaitu pelayanan prima yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan informasi yang dilakukan oleh PPID Lembaga Administrasi Negara melalui survey dan evaluasi. Adapun unsur-unsur penyelenggaraan pelayanan publik yang disurvei, meliputi: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk, kompetensi, perilaku, maklumat dan keberatan. Unsur tersebut merupakan komponen yang terdapat pada standar layanan informasi yang digunakan dalam operasional Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

Responden yang disurvei adalah pemohon/pelanggan yang telah menggunakan dan memanfaatkan informasi publik yang dihasilkan oleh Lembaga Administrasi Negara, baik datang langsung ke desk layanan maupun melalui media online sebanyak 53 orang. Diharapkan dari survey yang dilakukan ini dapat diketahui hal-hal yang harus diperbaiki dari penyelenggaraan pelayanan informasi publik dan sekaligus sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan di Lembaga Administrasi Negara.

2. Maksud dan Tujuan

Penyusunan dan pelaporan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Lembaga Administrasi Negara.

Adapun tujuan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mendapatkan *feedback* atas kinerja pelayanan yang diberikan PPID Lembaga Administrasi Negara kepada masyarakat.

3. Ruang Lingkup

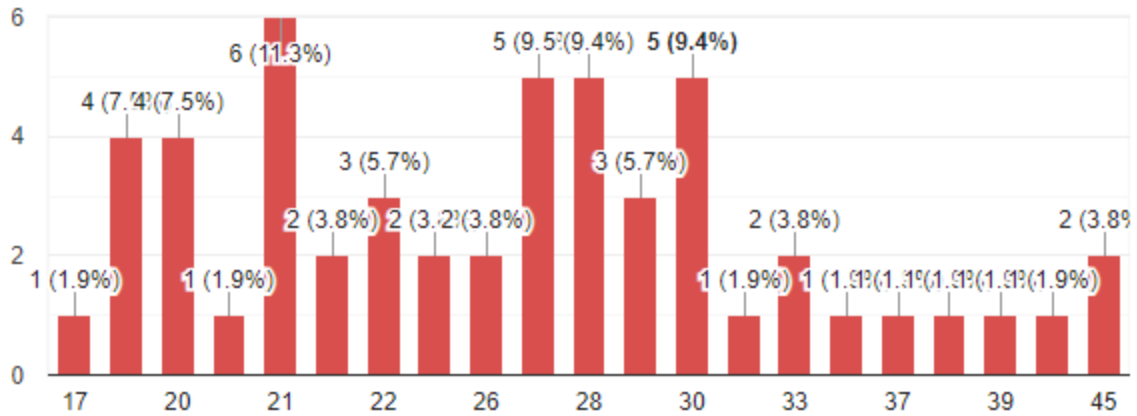
Survey Kepuasan Masyarakat di Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Lembaga Administrasi Negara Tahun 2019 dilaksanakan terhadap 53 (lima puluh tiga) responden pemerintah pusat dan daerah, LSM, mahasiswa/pelajar serta masyarakat yang telah menggunakan atau memanfaatkan jasa layanan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Survey tersebut dilakukan melalui pengisian kuesioner yang disampaikan pada periode Agustus sampai dengan September 2019.

4. Hasil Statistik Survey Kepuasan Masyarakat

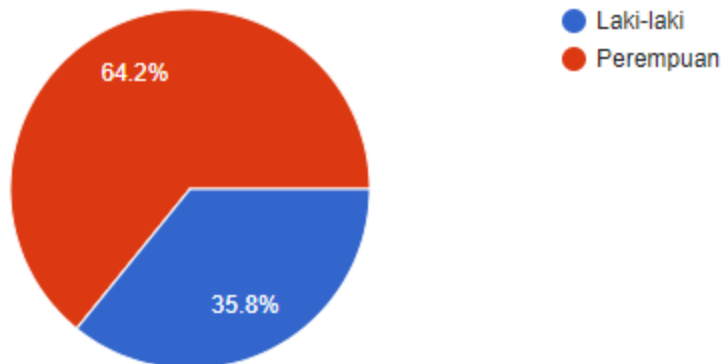
Pada bulan Agustus sampai dengan September 2019, Lembaga Administrasi Negara telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui Survey Kepuasan Masyarakat dengan keseluruhan responden sebanyak 53 orang.

Seluruh responden telah mengisi dengan baik seluruh pertanyaan yang disajikan pada survey tersebut, sehingga data yang diperoleh dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

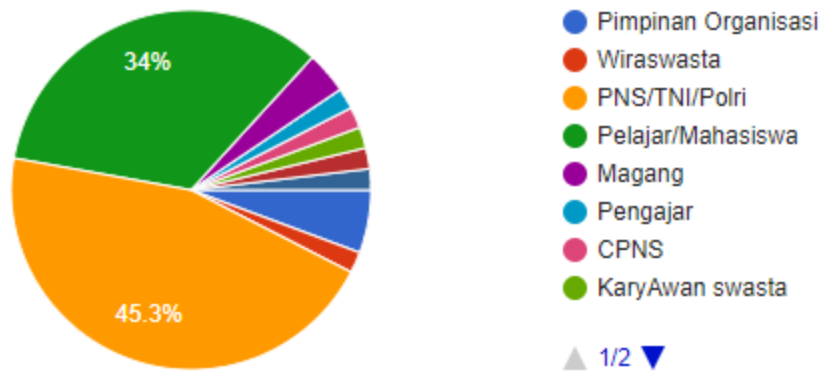
Tabel 1.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia



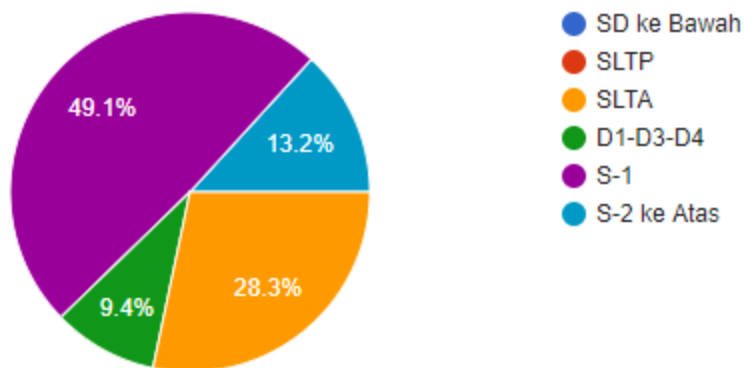
Tabel 1.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Tabel 1.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

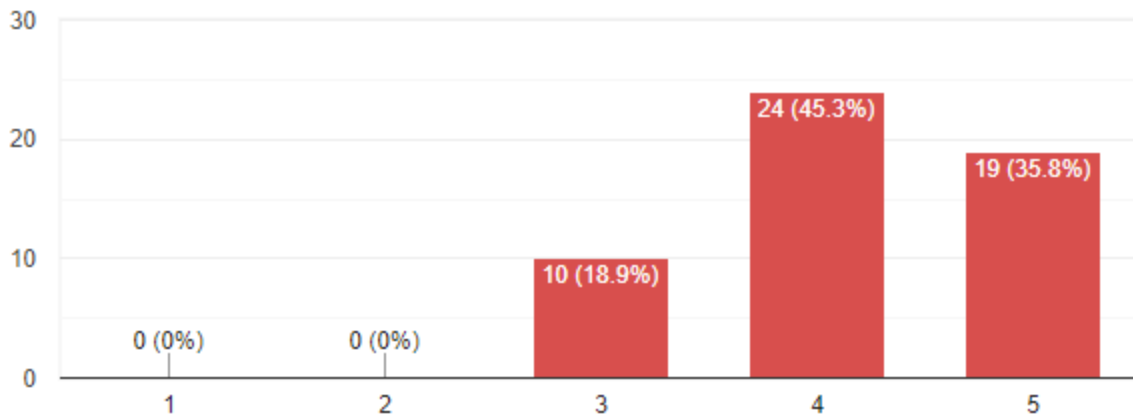


Tabel 1.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan



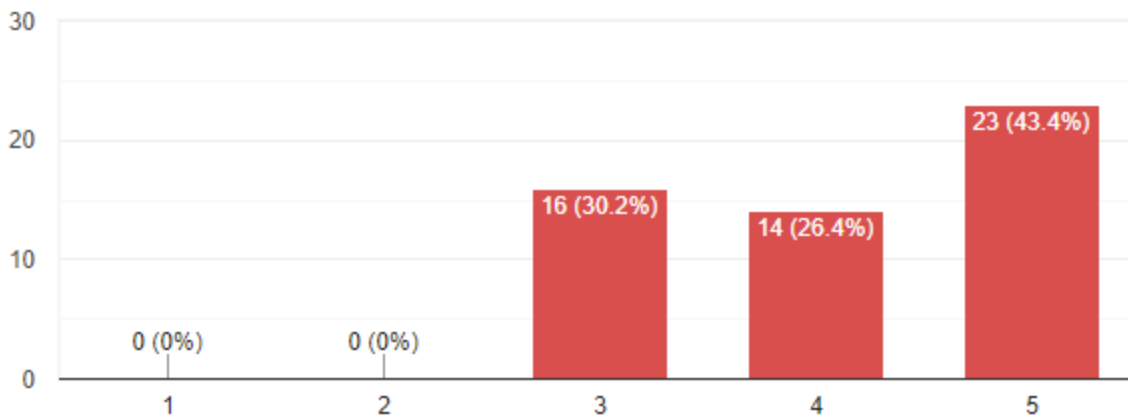
Berdasarkan keempat tabel tersebut, dapat diketahui bahwa responden survey kepuasan paling banyak berasal dari usia 21 tahun yakni sebanyak 11,3% (6 orang), berjenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 64,2%, memiliki pekerjaan sebagai TNI/PNS/POLRI yakni sebanyak 45,3% dan memiliki latar belakang pendidikan S-1 yakni sebanyak 49,1%.

Tabel 1.5 Kemudahan Prosedur Pelayanan Informasi dan Pengaduan di LAN



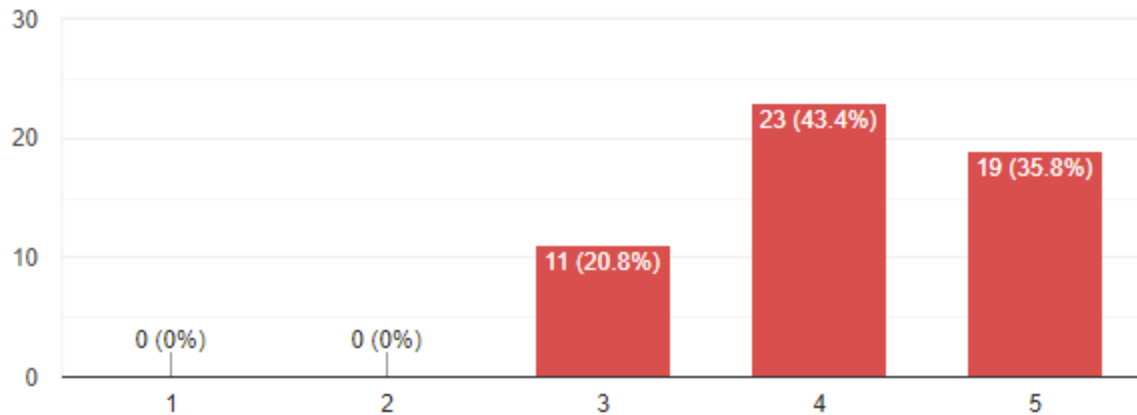
Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebanyak 45,3% (24 orang) responden survey menyatakan bahwa prosedur pelayanan informasi dan pengaduan di LAN dapat dilakukan dengan mudah.

Tabel 1.6 Kecepatan Pelayanan Informasi dan Pengaduan di LAN



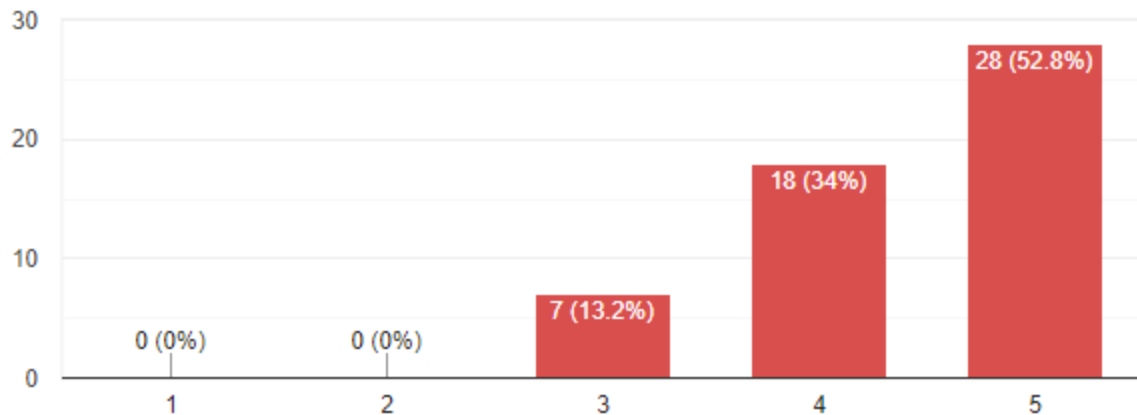
Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebanyak 43,4% (23 orang) responden survey menyatakan bahwa pelayanan informasi dan pengaduan di LAN dapat dilakukan dengan sangat cepat.

Tabel 1.7 Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi dan Pengaduan di LAN



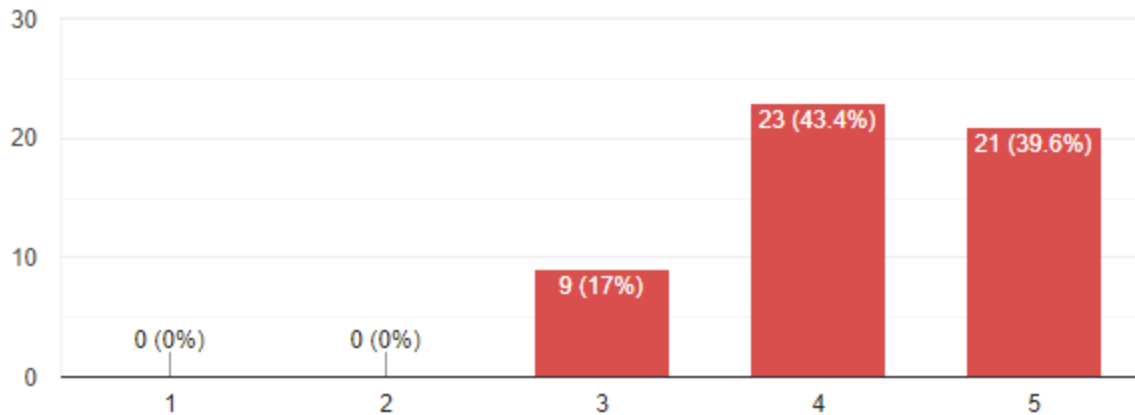
Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebanyak 43,4% (23 orang) responden survey menganggap bahwa petugas sangat mampu memberikan pelayanan informasi dan pengaduan di LAN dengan baik.

Tabel 1.8 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi dan Pengaduan di LAN



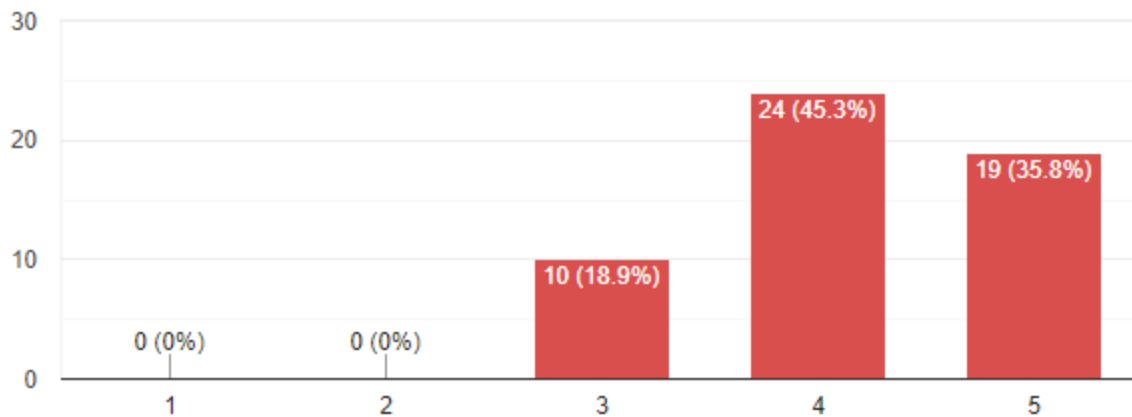
Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebanyak 52,8% (28 orang) responden survey menganggap bahwa petugas sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan informasi dan pengaduan di LAN.

Tabel 1.9 Kesesuaian antara Pelaksanaan Pelayanan Informasi dan Pengaduan yang Diberikan terhadap Maklumat Pelayanan LAN



Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebanyak 43,4% (23 orang) responden survey menganggap bahwa pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan yang diberikan telah sesuai dengan Maklumat Pelayanan LAN.

Tabel 1.10 Penanganan/Penyelesaian Pelayanan Informasi dan Pengaduan



Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebanyak 45,3% (24 orang) responden survey telah merasa puas dengan penanganan dan penyelesaian pelaksanaan pelayanan informasi dan pengaduan.

5. Kesimpulan

Setelah dilaksanakan survey kepuasan oleh PPID Lembaga Administrasi Negara pada periode bulan Agustus sampai dengan September 2019, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kinerja PPID Lembaga Administrasi Negara dalam hal pelayanan terhadap publik dapat dikatakan baik, namun tetap diperlukan perbaikan pada unsur-unsur tertentu agar kualitas pelayanan dapat semakin baik.
- b. Pada dasarnya, responden memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan informasi dan pengaduan yang telah diberikan oleh PPID Lembaga Administrasi Negara sehingga diharapkan telah memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi, khususnya yang dikuasai oleh Lembaga Administrasi Negara.