

# Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik di PPID Satpol PP Pemprov. NTB Tahun Anggaran 2020

## I. Gambaran Umum

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap orang berhak memperoleh informasi publik dan Badan Publik termasuk Satuan Polisi Pamong Praja Pemprov NTB sebagaimana diamanatkan untuk memenuhi hak warga negara Indonesia dalam memperoleh akses informasi publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di Satuan Polisi Pamong Praja Pemprov NTB, dengan demikian Pusat Pelayanan Informasi PPID Satpol PP 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 2020 dilakukan dengan menggunakan dua cara. Pertama, pemohon informasi mengisi formulir survei kepuasan melalui media *google form* pada tautan (). 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 2020, terdapat 62 permohonan informasi yang ditujukan kepada PPID Satpol PP Pemprov NTB, dengan rincian sebagai berikut:

- Bulan Januari 2020 terdapat 1 permohonan informasi;
- Bulan Februari 2020 terdapat 1 permohonan informasi;
- Bulan Maret 2020 terdapat 3 permohonan informasi;
- Bulan April 2020 terdapat 1 permohonan informasi;
- Bulan Mei 2020 terdapat 2 permohonan informasi;
- Bulan Juni 2020 terdapat 1 permohonan informasi;
- Bulan Juli 2020 terdapat 0 permohonan informasi;
- Bulan Agustus 2020 terdapat 1 permohonan informasi;
- Bulan September 2020 terdapat 0 permohonan informasi;
- Bulan Oktober 2020 terdapat 0 permohonan informasi;

- Bulan November 2020 terdapat 0 permohonan informasi;
- Bulan Desember 2020 terdapat 1 permohonan informasi.

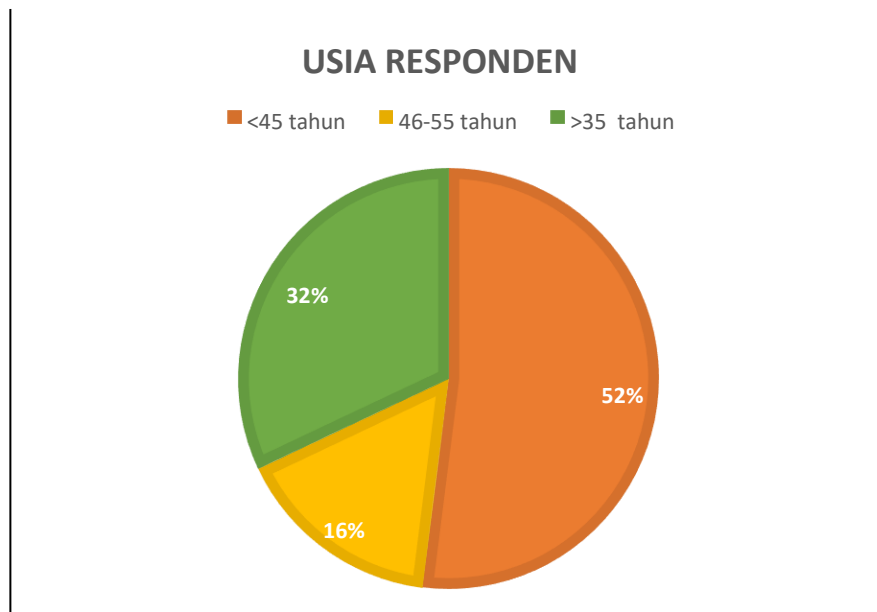
Dengan demikian, bila dirata-ratakan, jumlah permohonan informasi tiap bulannya adalah 1 permohonan informasi.

## II. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik

### 2.1. Profil Responden

#### A. Usia responden

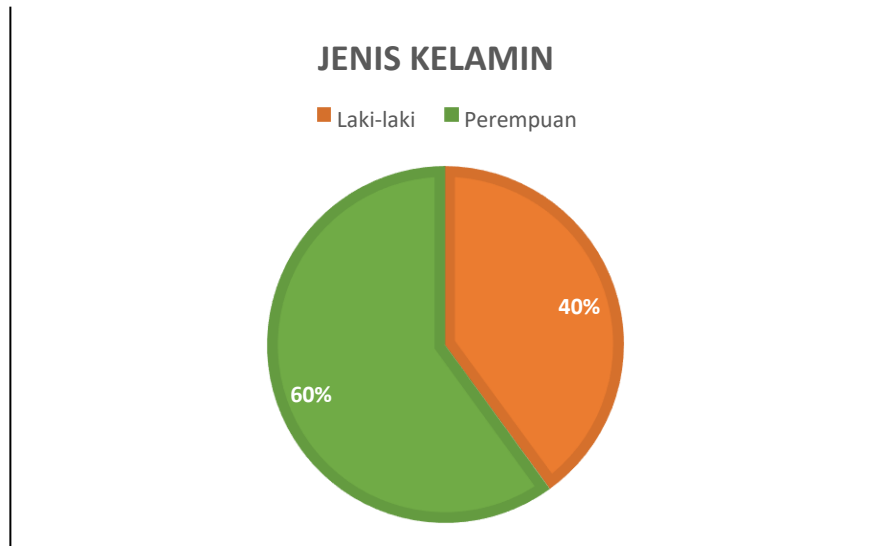
Pada tahun anggaran 2020, pemohon informasi (responden) di PPID Satpol PP Pemprov. NTB memiliki latar belakang usia mulai dari 25 tahun hingga 55 tahun, dengan rincian usia responden mulai dari 25-35 tahun 32 persen, responden di rentang usia 36-45 tahun sebesar 52 persen, dan usia responden yang lebih dari 46-55 tahun sebesar 16 persen. Dengan demikian, pemohon informasi Pusat Pelayanan Informasi PPID Satpol PP Pemprov. NTB pada tahun 2020 didominasi oleh pemohon berusia kurang dari 45 tahun.



#### B. Jenis Kelamin

Di tahun anggaran 2020, permohonan informasi yang ditujukan ke PPID Satpol PP Pemprov. NTB berasal dari pemohon laki-laki sebanyak 40 persen dan perempuan sebanyak 60 persen.

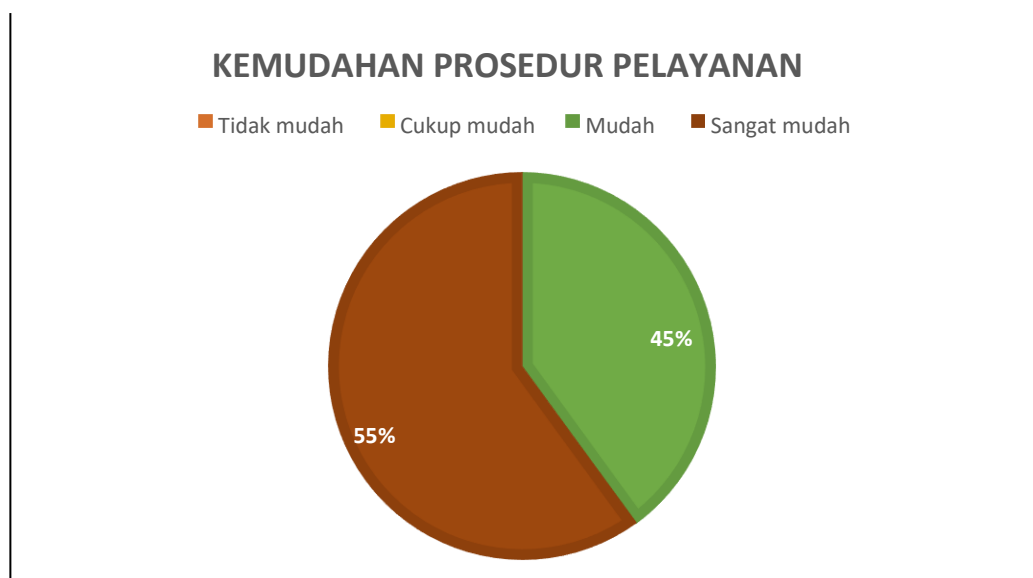
Dengan demikian, pemohon informasi yang menerima Pusat Pelayanan Informasi PPID Satpol PP Pemprov. NTB didominasi oleh pemohon perempuan dibanding laki-laki.



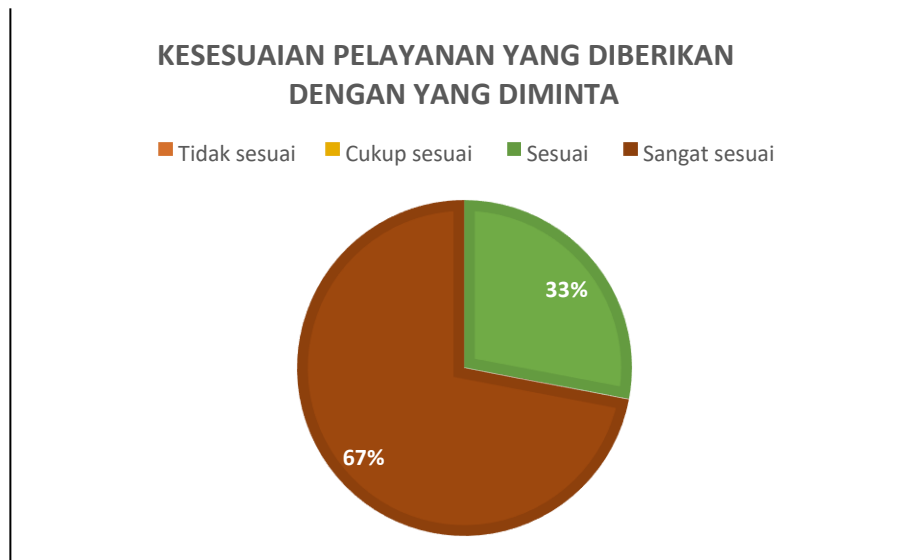
## 2.2. Prosedur Pelayanan

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 55 persen dari total responden menilai, Pusat Pelayanan Informasi PPID Satpol PP Pemprov. NTB memiliki prosedur yang sangat mudah.



67 persen 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.



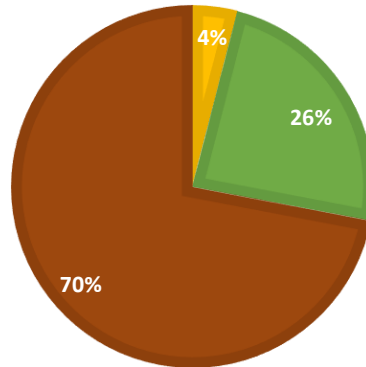
### 2.3. Petugas Layanan

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 70 persen, menilai bahwa petugas Pusat Pelayanan Informasi PPID Satpol PP Pemprov. NTB memberikan pelayanan dengan kepastian yang sangat jelas.

### KEJELASAN PETUGAS DALAM MELAYANI

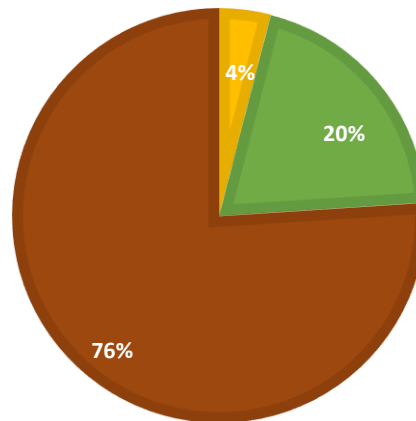
■ Tidak jelas ■ Cukup jelas ■ Jelas ■ Sangat jelas



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

### KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MELAYANI

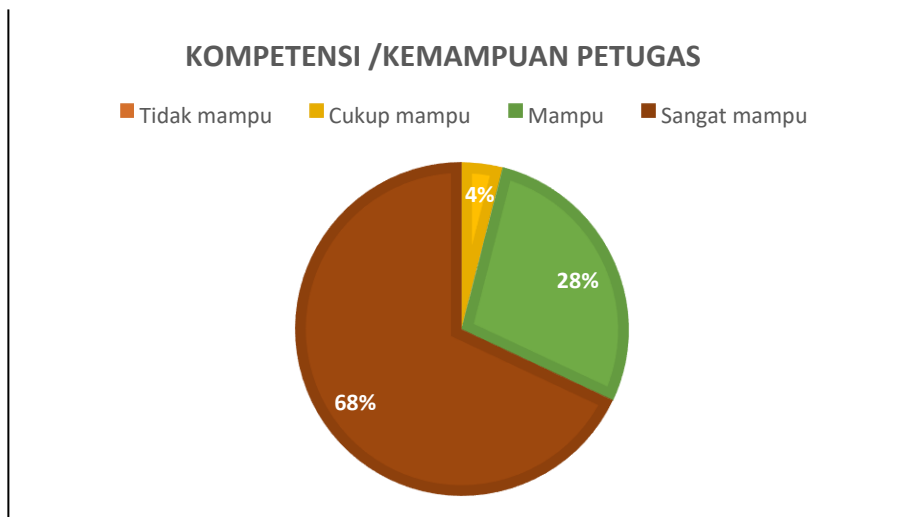
■ Tidak Disiplin ■ Cukup disiplin ■ Disiplin ■ Sangat disiplin



Responden di tahun anggaran 2020 yang menilai petugas sangat bertanggung jawab mencapai 80 persen.



Petugas layanan informasi PPID Satpol PP Pemprov. NTB dinilai sangat mampu dalam melayani permohonan informasi oleh 68 persen dari total responden.



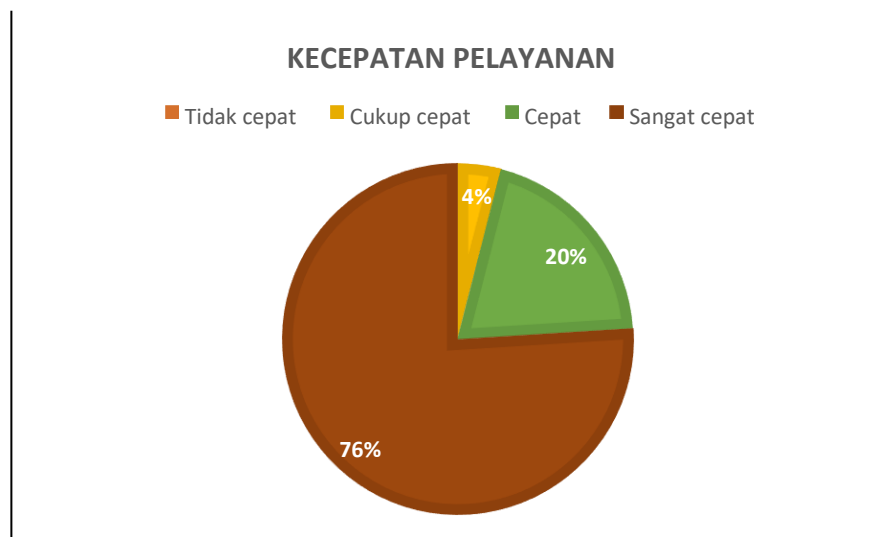
#### 2.4. Waktu pelayanan

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 Satpol PP Pemprov. NTB 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 2020 tidak ada permohonan informasi yang ditolak dan tidak terdapat pengajuan keberatan ataupun sengketa informasi yang diajukan pemohon informasi.

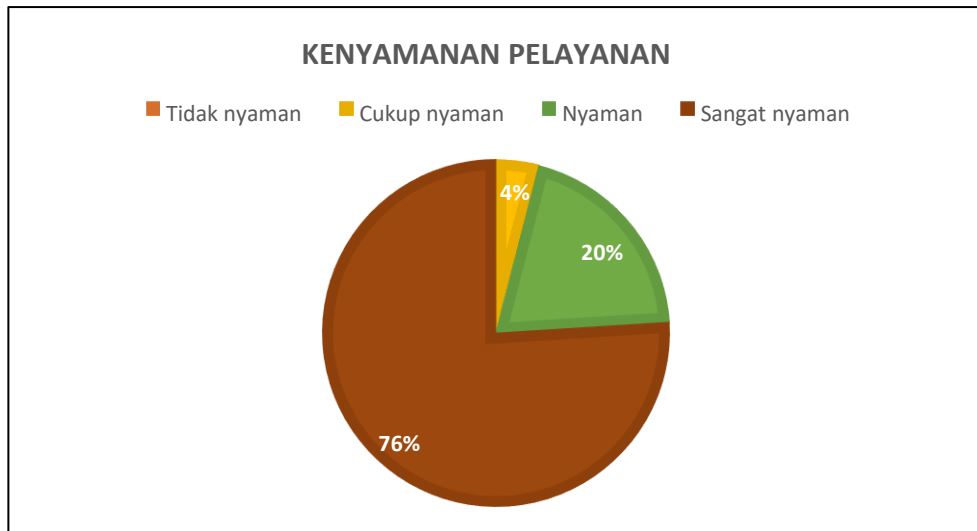
Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Pusat Pelayanan Informasi PPID Satpol PP Pemprov. NTB tahun 2020 dinilai sangat cepat oleh 76 persen dari total jumlah responden.



## 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 Satpol PP Pemprov. NTB 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 2020 menilai sangat nyaman dengan pelayanan yang ada di Pusat Pelayanan Informasi PPID Satpol PP Pemprov. NTB.



## 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 Satpol PP Pemprov. NTB.

64 persen dari total responden di tahun 2020 menyatakan biaya pelayanan yang ada di Pusat Pelayanan Informasi – jika ada biaya yang dikeluarkan – PPID Satpol PP Pemprov. NTB sangat sesuai antara biaya yang dibayar dengan yang ditetapkan.

### III. Simpulan

- Responden pengguna layanan informasi di tahun 2020 lebih didominasi pelajar atau mahasiswa dengan usia di bawah 25 tahun.
- Secara keseluruhan, rata-rata responden menilai sangat baik terkait pelayanan informasi PPID Satpol PP Pemprov. NTB tahun anggaran 2020.

Rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam setiap pelayanan informasi publik pada tahun anggaran 2020 adalah 1 hari kerja.



