

# Survei Kepuasan Layanan Informasi PPID ANRI 2018

## Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat

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.

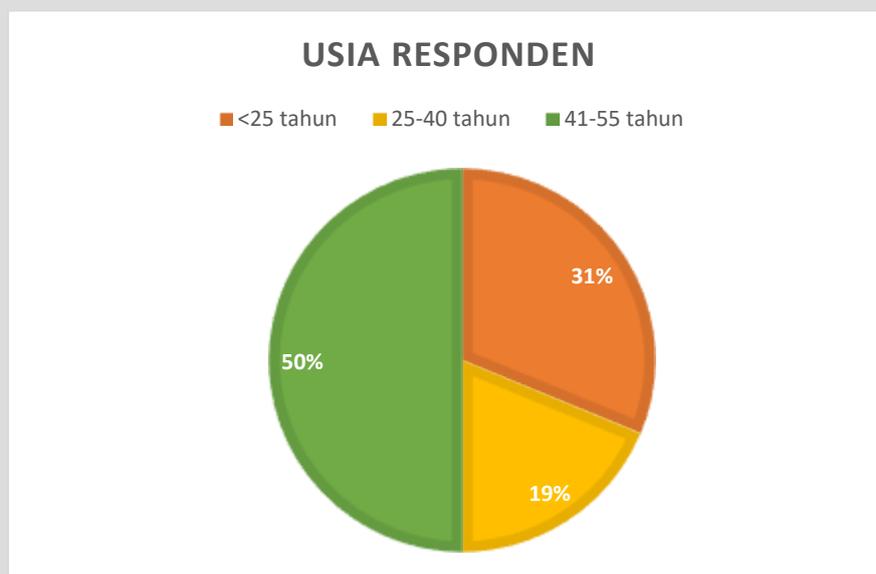
Pada tahun 2018, terdapat 119 permohonan informasi yang ditujukan kepada PPID ANRI. Permohonan informasi dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya 59 permohonan dilakukan pemohon dengan datang langsung, 49 permohonan dilayangkan melalui *e-mail*, 1 permohonan melalui telepon, 9 permohonan melalui surat dan 4 permohonan secara *online*.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan informasi di ANRI, maka Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI melakukan survei untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### A. Profil Responden

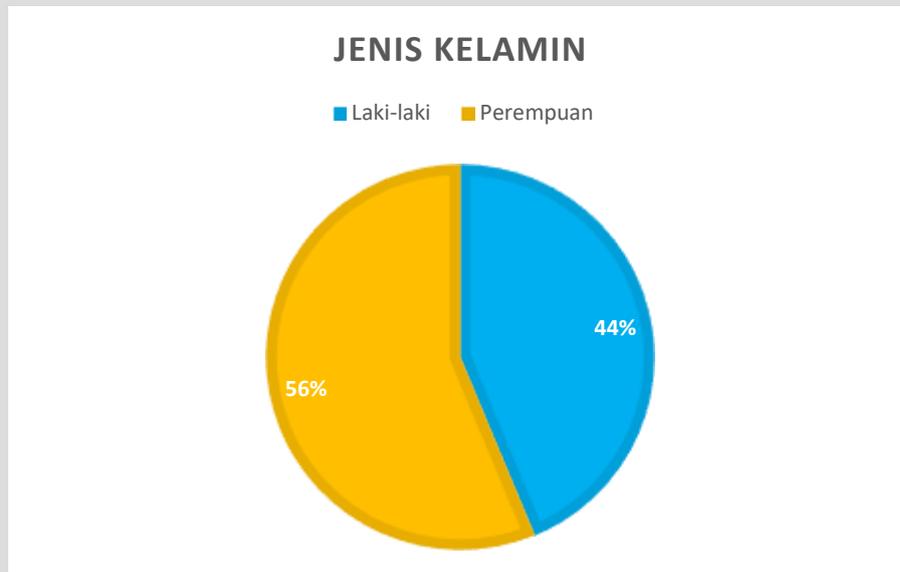
#### 1. Usia responden

Pemohon informasi Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI pada tahun 2018 didominasi oleh pemohon berusia 41-55 tahun.



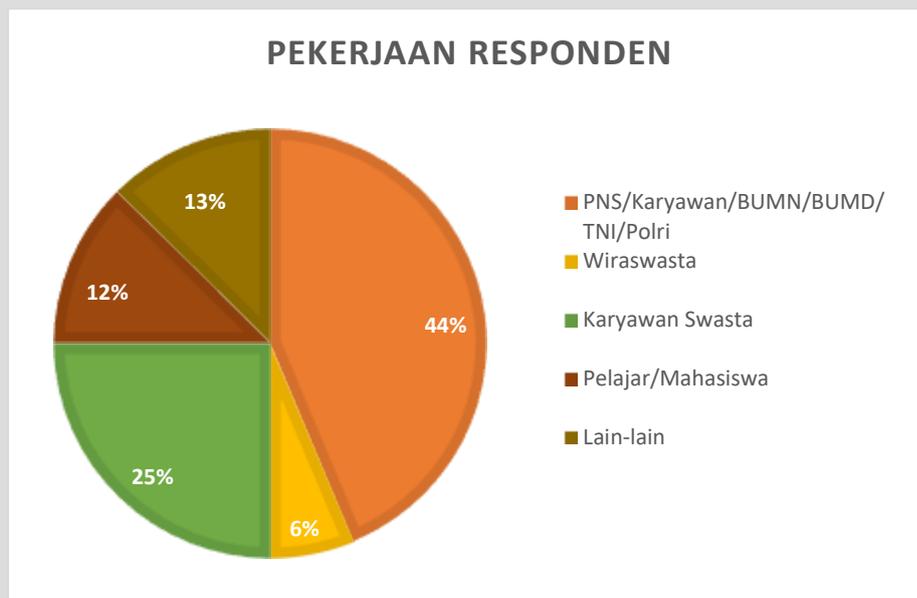
## 2. Jenis Kelamin

Di tahun 2018, pemohon informasi yang menerima Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI didominasi oleh pemohon perempuan dibanding laki-laki.



## 3. Pekerjaan

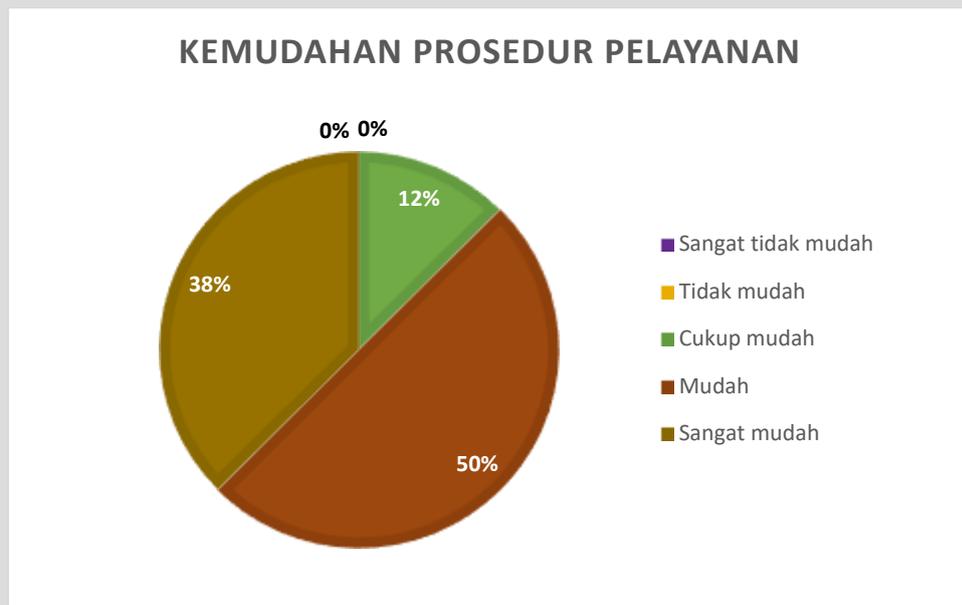
Para pemohon informasi yang mengajukan permohonan ke Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI memiliki latar belakang pekerjaan yang beragam. Di tahun 2018, pemohon informasi yang bekerja sebagai PNS/Karyawan BUMN/BUMD/TNI/Polri.



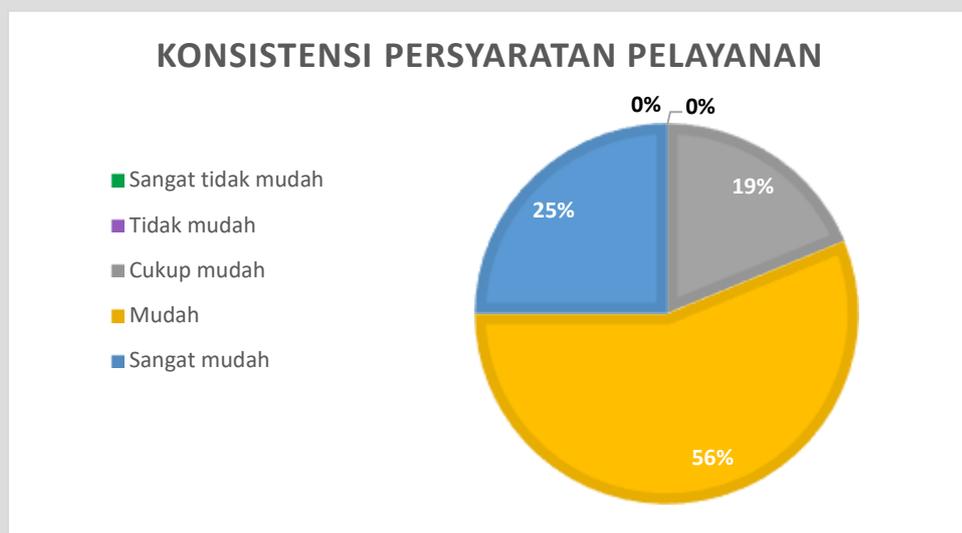
## B. Prosedur Pelayanan

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.

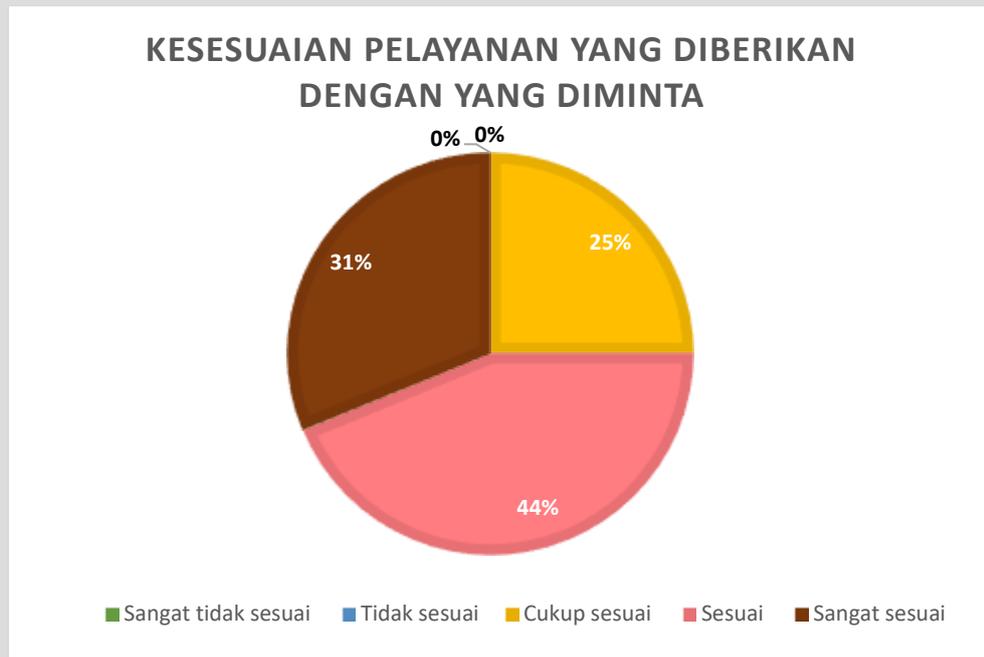
Setengah dari responden menilai, Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI memiliki prosedur yang mudah.



Lebih dari setengah responden menyatakan mudah untuk konsistensi/kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan responden atau pemohon informasi.



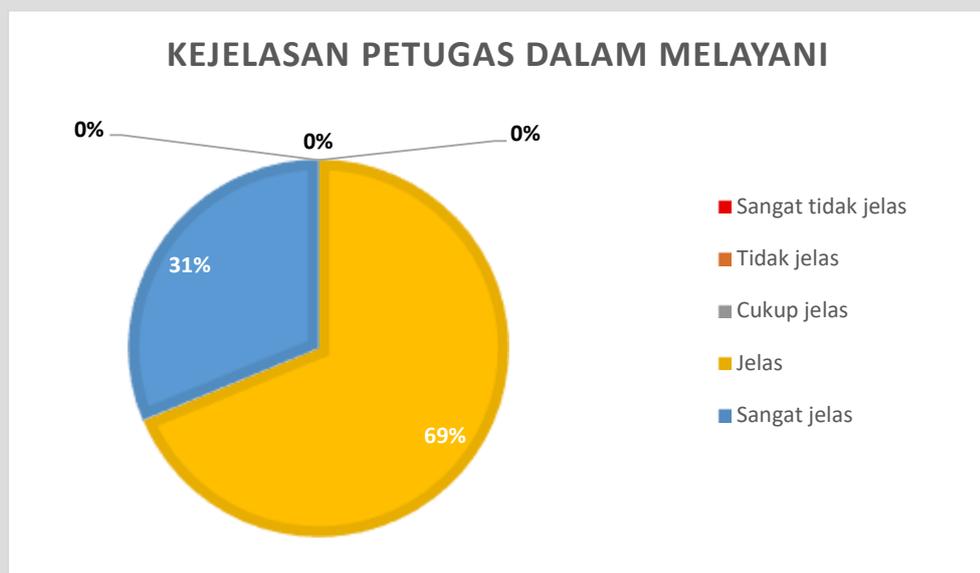
Penilaian responden terkait kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan/permintaan awal responden atau pemohon informasi.



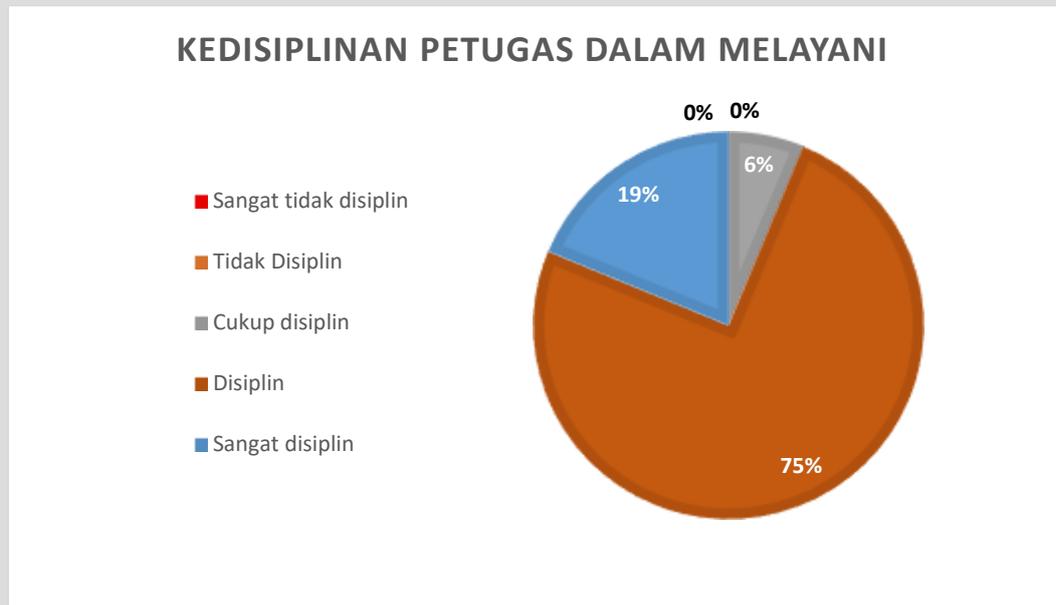
### C. Petugas Layanan

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.

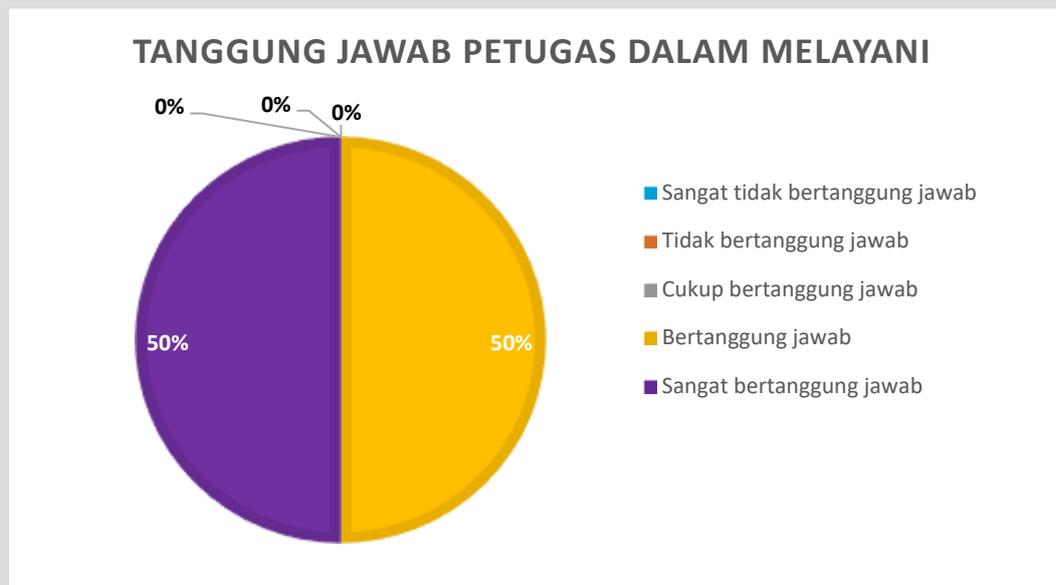
Lebih dari setengah responden menilai petugas Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI memberikan pelayanan dengan kepastian yang jelas.



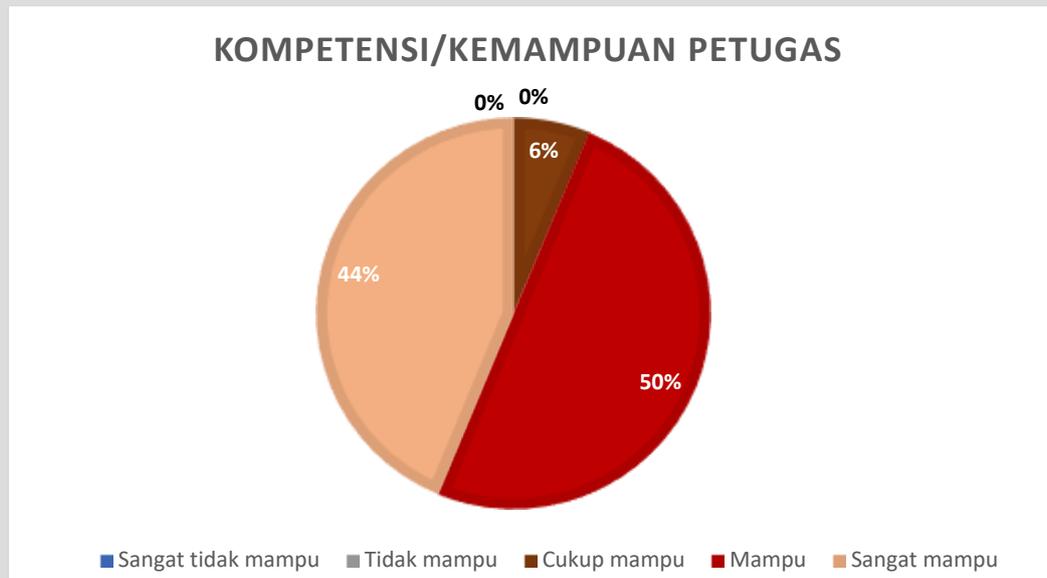
Lebih dari setengah responden menyatakan petugas Pusat Layanan Informasi PPID ANRI, melayani dengan sikap disiplin.



50 persen responden menilai, petugas melayani dengan sangat bertanggung jawab.



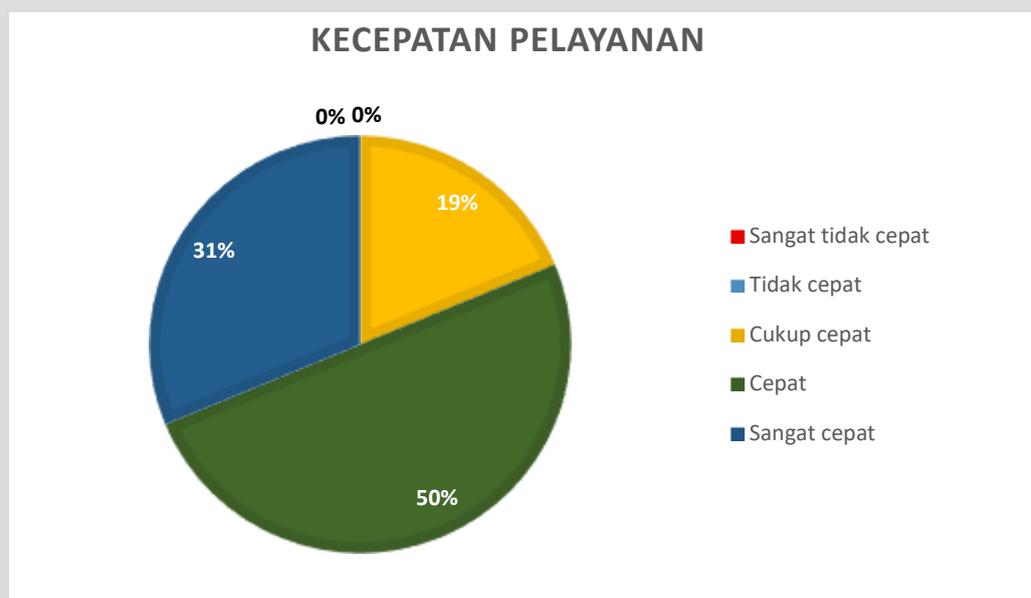
Petugas layanan informasi PPID ANRI dinilai mampu dalam melayani informasi oleh setengah responden.



#### D. 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.

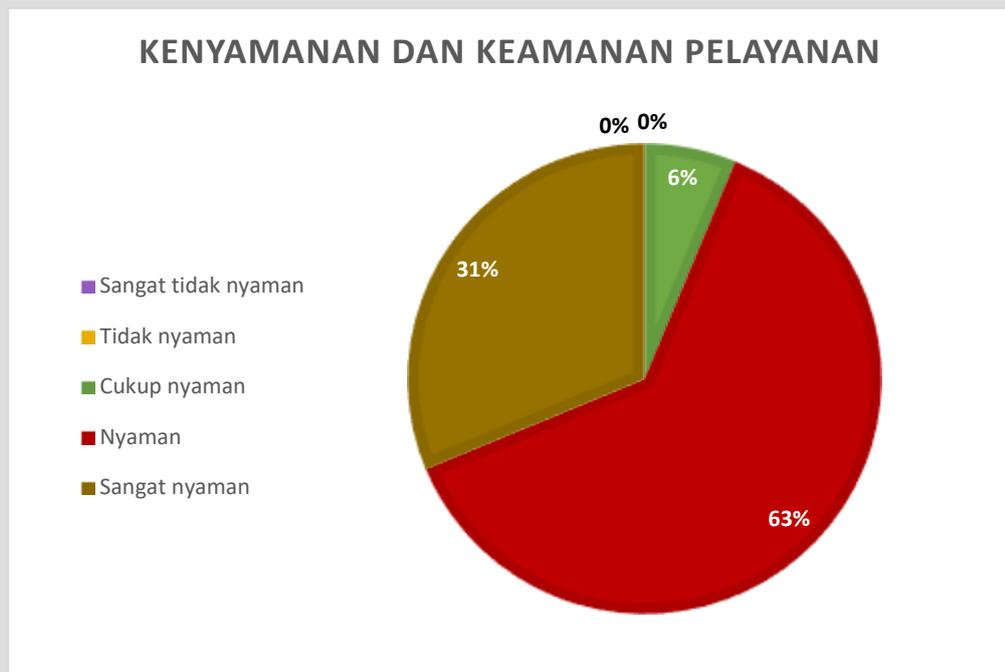
Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI tahun 2018 dinilai cepat oleh setengah responden.



### E. Ruang dan Tempat Pelayanan Informasi Publik

Kenyamanan juga menjadi poin yang tidak kalah penting dalam kegiatan survei ini. Sebagian besar menilai pelayanan yang diberikan nyaman dan 31 persen menyatakan sangat nyaman dengan pelayanan yang ada di Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI.

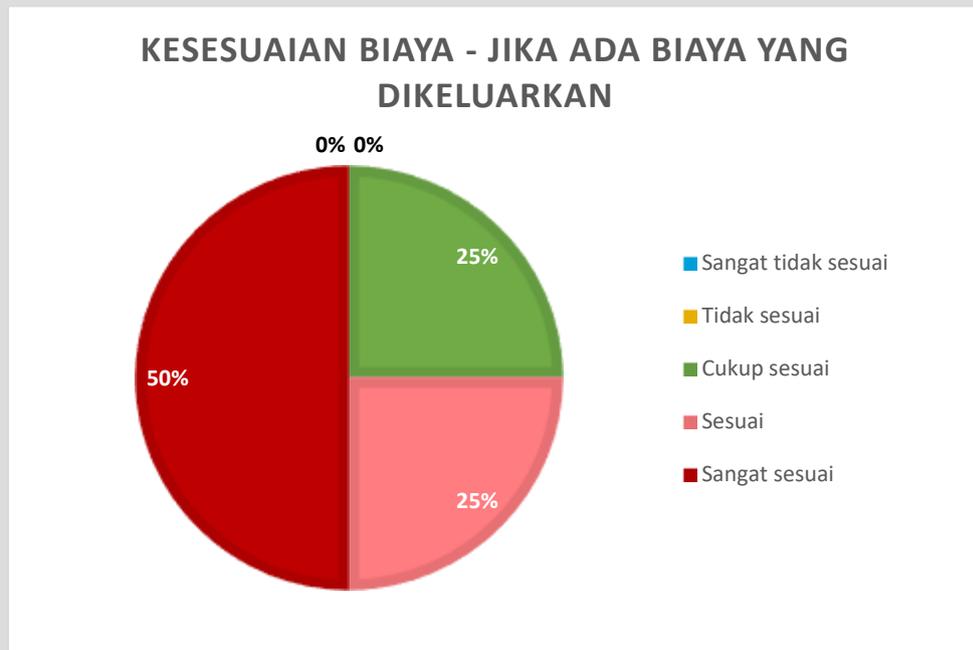
Lebih dari setengah responden menilai nyaman dengan pelayanan yang ada di Pusat Pelayanan Informasi PPID ANRI.



## F. Biaya Pelayanan

Dalam hal biaya yang dikeluarkan oleh pemohon informasi – jika memang ada biaya yang dikeluarkan – tidak ada yang merespons tidak sesuai.

Setengah responden 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.



## Kesimpulan

- Responden pengguna layanan informasi di tahun 2018 lebih didominasi usia dewasa dengan rentang usia 41-55 tahun dan berlatar belakang pekerjaan PNS/Karyawan BUMN/BUMD/TNI/Polri.
- Secara keseluruhan, responden menilai baik tentang pelayanan informasi PPID ANRI. Satu indikator yang memiliki nilai survei sangat baik adalah biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang ditetapkan.