



**ARSIP NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA**

PPID ANRI, Gedung A, Lt.2  
Jl. Ampera Raya No.7 Jakarta Selatan



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK ARSIP NASIONAL RI TAHUN 2020

[WWW.ANRI.GO.ID](http://WWW.ANRI.GO.ID)



@ARSIPNASIONALRI



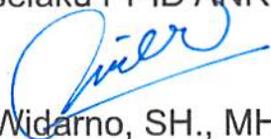
@PPID.ANRI

# Kata Pengantar

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) Tahun 2020. Kegiatan survei kepuasan pelayanan menjadi salah satu tahapan penting dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan informasi publik. Gambaran dan masukan atas kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat diperoleh dari masyarakat, sehingga dapat menjadi perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada tahun 2020, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ANRI telah memberikan pelayanan informasi kepada pemohon informasi publik. Kondisi pandemi COVID-19 tak menyurutkan petugas untuk tetap memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berbagai adaptasi dan inovasi dilakukan agar menjamin masyarakat untuk tetap mudah memperoleh dan meminta informasi publik dari ANRI. Pada laporan ini akan digambarkan bagaimana penilaian publik terhadap pelayanan informasi yang telah diberikan. Laporan ini pun merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban PPID ANRI atas pelayanan informasi yang selama ini telah dijalankan. Semoga melalui laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam peningkatan kualitas keterbukaan informasi publik di lingkungan ANRI.

Jakarta, Februari 2021  
Kepala Biro Perencanaan dan Humas  
selaku PPID ANRI,

  
Widarno, SH., MH.

# Daftar isi

<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>05</b>
1.1 Latar Belakang .....	05
1.2 Dasar .....	06
1.3 Tujuan .....	06
1.4 Ruang Lingkup .....	06
<b>BAB II PELAKSANAAN SURVEI</b> .....	<b>07</b>
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>09</b>
3.1 Hasil Survei .....	09
3.2 Analisis Data .....	09
<b>Bab IV SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>16</b>
4.1 Simpulan .....	16
4.2 Saran .....	16

# Daftar diagram

<b>Diagram 3.1</b> Persentase Usia Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI .....	09
<b>Diagram 3.2</b> Persentase Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI .....	09
<b>Diagram 3.3</b> Persentase Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI .....	10
<b>Diagram 3.4</b> Persentase Hasil Survei terkait Kemudahan atau Kesederhanaan Prosedur Layanan Informasi Publik .....	10
<b>Diagram 3.5</b> Persentase Hasil Survei terkait Kemudahan atau Kesederhanaan Prosedur Layanan Informasi Publik ...	11
<b>Diagram 3.6</b> Persentase Hasil Survei terkait Kemudahan atau Kesederhanaan Prosedur Layanan Informasi Publik .....	11
<b>Diagram 3.7</b> Persentase Hasil Survei terkait Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....	12
<b>Diagram 3.8</b> Persentase Hasil Survei terkait Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....	12
<b>Diagram 3.9</b> Persentase Hasil Survei terkait Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....	13
<b>Diagram 3.10</b> Persentase Hasil Survei terkait Kecepatan Pelayanan dalam Melayani Permohonan Informasi Publik .....	13
<b>Diagram 3.11</b> Persentase Hasil Survei terkait Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan yang Diberikan dengan Ketentuan atau Permintaan Awal Pemohon Informasi .....	14
<b>Diagram 3.12</b> Persentase Hasil Survei terkait Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....	14
<b>Diagram 3.13</b> Persentase Hasil Survei terkait Kenyamanan dan Keamanan Layanan Informasi Publik ANRI .....	15
<b>Diagram 3.14</b> Persentase Hasil Survei terkait Kesesuaian Biaya yang Dibayarkan dengan yang Ditetapkan Jika Ada Biaya yang Dikeluarkan .....	15

# Bab I

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan informasi publik menjadi salah satu aspek layanan publik yang dikelola oleh suatu instansi pemerintah sebagai Badan Publik, termasuk di Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Pada penyelenggaraan pelayanan informasi publik, selain mengacu kepada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 juga turut memperhatikan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada tahun 2020, menjadi tahun kesepuluh bagi ANRI dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik kepada pemohon informasi.

Pelaksanaan pelayanan informasi publik di ANRI, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan ANRI Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja ANRI menjadi tanggung jawab Kepala Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat (Humas). Atas mandat tersebut, Kepala Biro Perencanaan dan Humas juga berperan merangkap tugas sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di lingkungan ANRI. Pada teknis pelaksanaannya, PPID dibantu oleh PPID Pembantu di satuan kerja, pejabat fungsional di Pusat Layanan Informasi Publik dan pengelola arsip aktif di unit pengolah setingkat eselon II.

Guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan informasi publik yang disediakan oleh ANRI, maka secara rutin dan berkala dengan periodisasi tahunan, PPID ANRI melaksanakan survei kepuasan pelayanan informasi publik kepada pemohon informasi. Kegiatan survei ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini di bidang aspek pelayanan informasi publik. Selain itu, kegiatan survei juga dapat berperan untuk mengetahui kinerja yang telah dilaksanakan selama pelayanan informasi publik dalam satu tahun berjalan.

Melalui laporan ini, akan disampaikan hasil survei kepuasan pelayanan informasi publik yang dilaksanakan selama tahun anggaran 2020. Di mana pada satu tahun anggaran ini, juga terdapat kondisi pandemi COVID-19 yang mengharuskan setiap penyelenggara publik beradaptasi sesuai dengan perkembangan dan situasi yang dihadapi pandemi COVID-19. Adapun berdasarkan hasil rekapitulasi, selama tahun 2020 pelayanan informasi publik di ANRI didominasi oleh pelayanan informasi publik secara tidak langsung yang memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK). Laporan survei kepuasan pelayanan informasi publik ini juga disusun dengan harapan dapat menjadi dasar atau bahan penilaian terhadap kinerja dan unsur pelayanan informasi publik, sehingga kualitas pelayanan dapat diperbaiki dan terus meningkat dari waktu ke waktu.

## 1.2 Dasar

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
- Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- Peraturan ANRI Nomor 14 Tahun 2019 tentang Mekanisme Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan ANRI;
- Keputusan Kepala ANRI Nomor 162 Tahun 2020 tentang Penetapan Struktur Organisasi dan Penunjukan PPID di Lingkungan ANRI.

## 1.3 Tujuan

Survei kepuasan pelayanan informasi publik dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran dan mengetahui kinerja layanan publik yang dilaksanakan oleh PPID ANRI. Selain itu, survei juga dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan informasi publik dari perspektif pemohon informasi. Dengan demikian, nantinya diharapkan dapat memberikan gambaran dan rekomendasi dalam pelaksanaan perbaikan ataupun penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik, khususnya di bidang pelayanan informasi publik.

## 1.4 Ruang Lingkup

Survei kepuasan pelayanan informasi publik dilaksanakan oleh PPID ANRI dengan dibantu oleh pejabat fungsional tertentu dan ditujukan kepada pemohon informasi publik baik secara langsung maupun tidak langsung selama tahun anggaran 2020. Terdapat 11 (sebelas) pertanyaan yang diajukan kepada responden yang berkaitan dengan 8 (delapan) unsur standar pelayanan publik melingkupi:

- a. Prosedur pelayanan, berkaitan dengan kemudahan/kesederhanaan prosedur yang ditempuh untuk memperoleh layanan informasi publik;
- b. Persyaratan pelayanan, berkaitan dengan konsistensi syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan informasi publik, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- c. Kompetensi pelaksana, berkaitan dengan kejelasan, kepastian dan kompetensi petugas yang memberikan pelayanan informasi publik;
- d. Perilaku pelaksana, berkaitan dengan kedisiplinan dan tanggung jawab petugas dalam melayani permohonan informasi publik;
- e. Waktu pelayanan, berkaitan dengan kecepatan dalam proses pelayanan informasi publik;
- f. Produk spesifikasi jenis layanan, berkaitan dengan kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. Biaya, berkaitan dengan kesesuaian biaya yang dikeluarkan/dibebankan;
- h. Sarana dan prasarana, berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan fasilitas penunjang penyelenggaraan pelayanan informasi publik.

# Bab II

## Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan pelayanan informasi publik tahun anggaran 2020 ditujukan kepada pemohon informasi yang telah menerima pelayanan informasi publik selama tahun 2020, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan informasi publik secara langsung yakni, pemohon informasi meminta informasi dengan mendatangi langsung ke Pusat Pelayanan Informasi Publik, Gedung A, lantai 2 ANRI. Sedangkan pelayanan informasi publik secara tidak langsung, yakni pemohon informasi meminta informasi menggunakan medium yang disediakan oleh PPID ANRI, baik yang bersifat konvensional maupun dalam jaringan (daring).

Adanya pandemi COVID-19 pada tahun 2020, mengharuskan berbagai sektor layanan publik melakukan adaptasi dan mengoptimalkan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan layanan publik. Sejatinya, medium pelayanan informasi publik secara tidak langsung secara daring telah disediakan PPID ANRI jauh sebelum adanya pandemi COVID-19. Namun, kondisi pandemi COVID-19 menimbulkan lonjakan pemohon informasi publik melalui layanan informasi publik tidak langsung secara daring. Meski demikian, pelaksanaan survei kepuasan pelayanan informasi publik tetap ditujukan bagi seluruh pemohon informasi yang telah meminta informasi publik kepada ANRI.

Survei kepuasan pelayanan informasi publik dilaksanakan secara daring. Mekanismenya, pemohon informasi diminta mengisi kuesioner kepuasan melalui media *Google Form* pada tautan [bit.ly/ppidANRI2020](https://bit.ly/ppidANRI2020). Kuesioner dikirimkan petugas kepada pemohon informasi melalui kontak nomor WhatsApp Layanan Informasi Publik Tatap Muka Virtual ANRI (LIPTARI) dan surat elektronik yang dikirim pada hari Senin-Jumat, pukul 08.00-16.00 WIB. Adapun bagi pemohon informasi yang melakukan permohonan informasi melalui situs web [eppid.anri.go.id](https://eppid.anri.go.id) dapat langsung mengisi survei kepuasan yang tersedia di dalam aplikasi, setelah layanan selesai diterima. Kendati demikian, apabila pemohon informasi tersebut belum mengisi survei, petugas akan mengirimkan tautan survei melalui kontak pemohon informasi.

Penyebaran kuesioner dilaksanakan dalam 2 (dua) periode. Periode pertama dilaksanakan pada Agustus s.d. September 2020 yang ditujukan kepada pemohon informasi yang telah menerima layanan informasi publik pada rentang waktu Januari s.d. Juni 2020. Adapun periode kedua dilaksanakan pada Januari s.d. Februari 2021 yang ditujukan pemohon informasi yang telah menerima layanan informasi publik pada periode Januari s.d. Desember 2020. Pada periode kedua, kuesioner kembali dikirim kepada responden periode awal sebagai pengingat bagi responden yang belum mengisi kuesioner.

Survei ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup untuk indikator pelayanan publik dan pertanyaan terbuka untuk penyampaian kritik dan saran. Pada survei ini, terdapat 11 (sebelas) pertanyaan yang berkaitan dengan standar pelayanan publik yang digunakan dalam

menentukan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan informasi publik yang diberikan oleh ANRI.

Tahapan dalam melakukan survei kepuasan layanan informasi publik ANRI tahun anggaran 2020 di antaranya sebagai berikut:

1. Penyurvei memastikan bahwa responden survei adalah pemohon informasi yang telah menerima layanan informasi dari petugas layanan.
2. Penyurvei mengidentifikasi responden survei berdasarkan jenis kontak responden yang tersedia, yakni nomor WhatsApp dan surat elektronik.
3. Penyurvei mengirim tautan kuesioner kepada responden melalui medium yang sesuai dengan jenis kontak responden.
4. Penyurvei memantau jawaban responden melalui *Google Spreadsheet* dan [eppid.anri.go.id](http://eppid.anri.go.id).
5. Mengumpulkan data atau jawaban responden atas kuesioner yang telah diisi oleh responden.

# Bab III

## Hasil dan Pembahasan

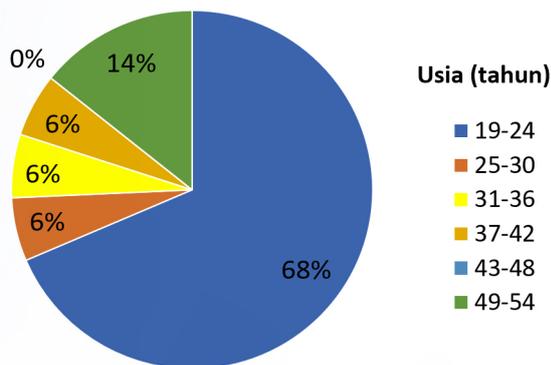
### 3.1 Hasil Survei

Survei kepuasan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan yang dirasakan oleh pemohon informasi yang telah menerima layanan informasi publik dari PPID ANRI. Hal ini selanjutnya akan menjadi evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik ANRI. Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya merupakan jawaban dari responden terhadap pertanyaan yang diberikan kepada responden. Ada dua medium yang digunakan untuk mengumpulkan jawaban responden, yakni:

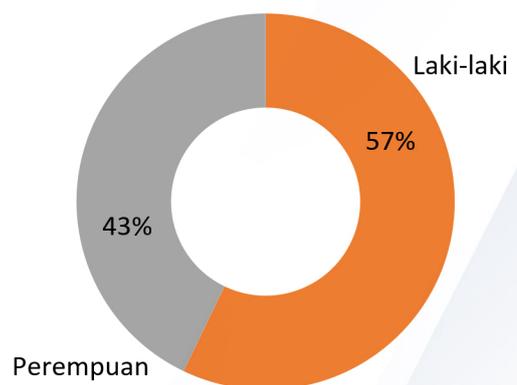
1. *Google Spreadsheet* yang digunakan sebagai medium jawaban responden yang mengisi kuesioner melalui tautan [bit.ly/ppidANRI2020](https://bit.ly/ppidANRI2020).
2. Fitur Survei Kepuasan Pelayanan yang digunakan sebagai medium jawaban responden yang mengisi kuesioner melalui [eppid.anri.go.id](https://eppid.anri.go.id).

### 3.2 Analisis Data

Berdasarkan data yang terkumpul dari survei yang telah dilakukan, usia responden kepuasan pelayanan informasi publik ANRI pada tahun 2020 didominasi oleh usia rentang 19-24 tahun dengan persentase mencapai 68% dari total responden. Dari total seluruh responden, usia dengan rentang 49-54 tahun memiliki presentasi tertinggi kedua, yakni berjumlah 14%.

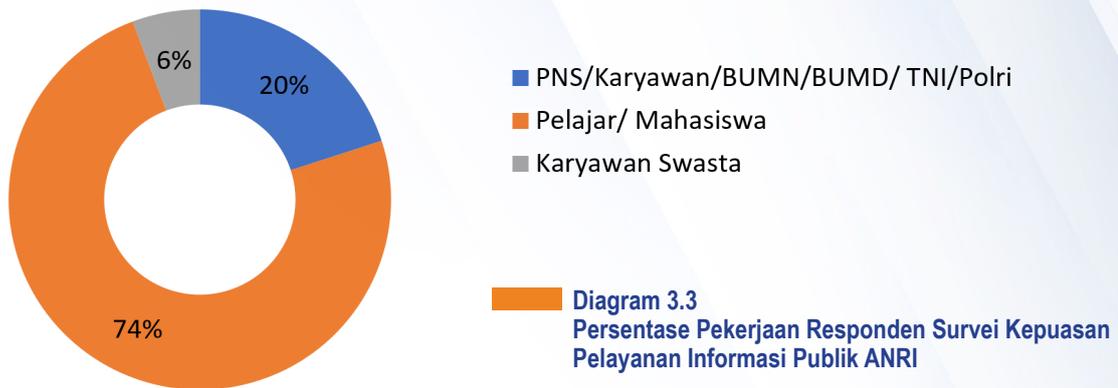


**Diagram 3.1**  
Persentase Usia Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI



**Diagram 3.2**  
Persentase Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI

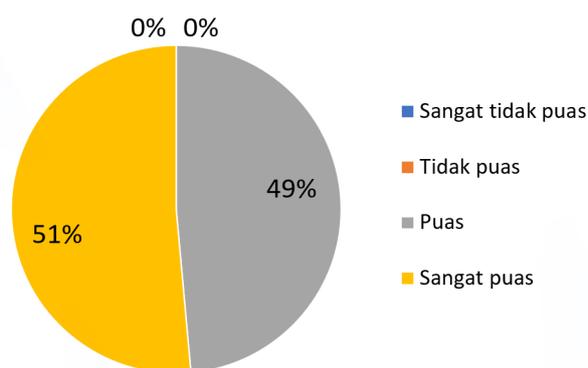
Pada survei kepuasan pelayanan informasi publik ANRI tahun 2020, responden terbanyak merupakan laki-laki yang mencapai 57% dari total responden.



Mahasiswa atau pelajar menjadi responden terbanyak dalam survei terhadap kepuasan pelayanan informasi publik ANRI tahun 2020 dengan persentase mencapai 74% dari total responden. Adapun urutan kedua terbanyak selanjutnya dengan persentase 20% adalah responden dengan latar belakang pekerjaan PNS/TNI/Polri/Karyawan BUMN atau BUMD. Hasil survei kepuasan pelayanan informasi publik ANRI tahun anggaran 2020 dapat dilihat sebagai berikut:

### 1. Kemudahan atau kesederhaan prosedur layanan informasi publik ANRI

Berdasarkan hasil survei, lebih dari setengah dari total responden merasa sangat puas terhadap kemudahan atau kesederhanaan prosedur layanan informasi publik yang ada di ANRI.



## 2. Kesamaan atau konsistensi persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

Dari total responden, 57% responden merasa sangat puas terhadap kesamaan atau konsistensi persyaratan yang tersedia dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan informasi publik ANRI.

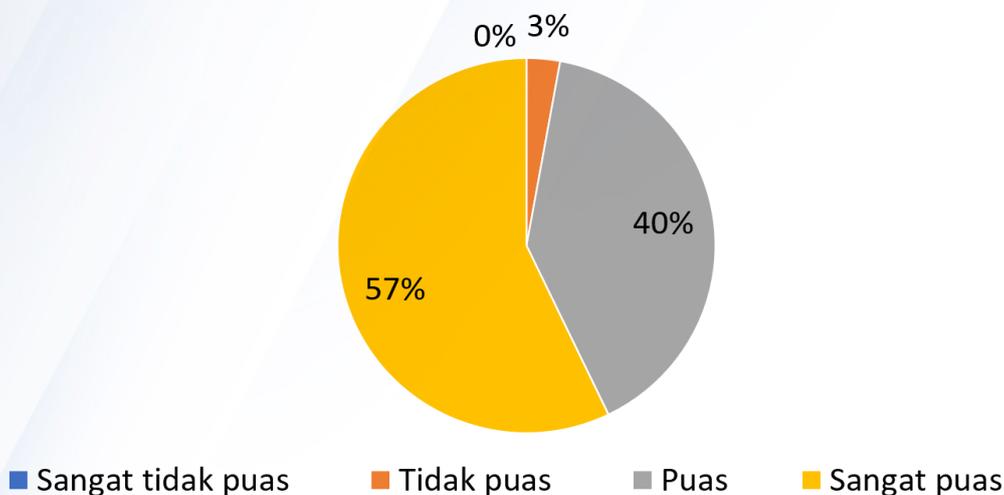


Diagram 3.5  
Persentase Hasil Survei terkait Kemudahan atau Kesederhanaan Prosedur Layanan Informasi Publik

## 3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani

Dalam melayani pemohon informasi, petugas tidak hanya memberikan jawaban atas informasi yang diminta, tetapi petugas juga dapat memberikan kejelasan serta kepastian kepada pemohon terkait tindak lanjut atas permohonan informasi yang telah diajukan.

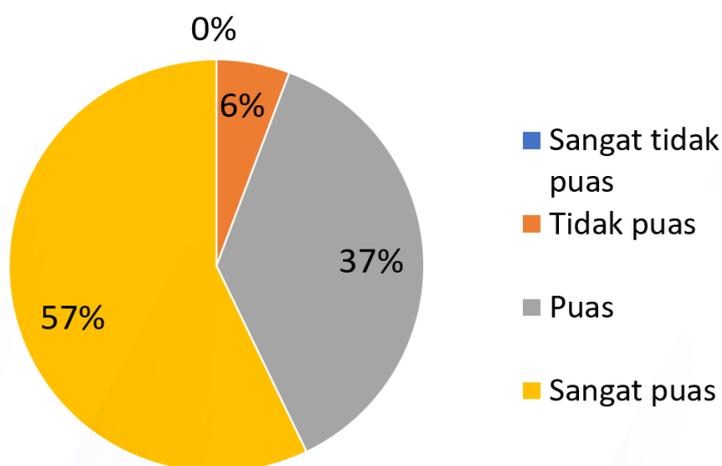


Diagram 3.6  
Persentase Hasil Survei terkait Kemudahan atau Kesederhanaan Prosedur Layanan Informasi Publik

Hasil survei menunjukkan bahwa 57% responden sangat puas terhadap kejelasan dan kepastian petugas layanan informasi publik.

#### 4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan

Responden yang sangat puas terhadap kedisiplinan petugas mencapai 60% dari total responden. Meskipun pada tahun anggaran 2020 didominasi oleh pelayanan informasi publik tidak langsung secara daring, namun petugas berusaha untuk memberikan layanan terbaik dengan tetap menerapkan aturan atau mekanisme permohonan informasi publik.

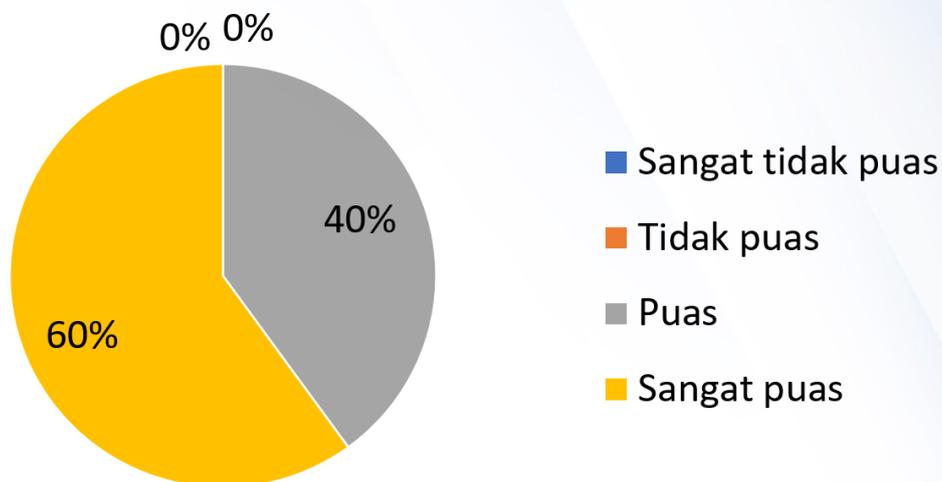


Diagram 3.7  
Persentase Hasil Survei terkait Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

#### 5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan

Petugas layanan harus bertanggung jawab atas permohonan informasi yang telah diajukan oleh pemohon, seperti menindaklanjuti permohonan informasi tersebut. Baik jawaban dapat diberikan secara langsung maupun berkoordinasi terlebih dahulu dengan unit kerja yang menguasai informasi. Jawaban responden menunjukkan bahwa petugas bertanggung jawab atas pelayanan tersebut.

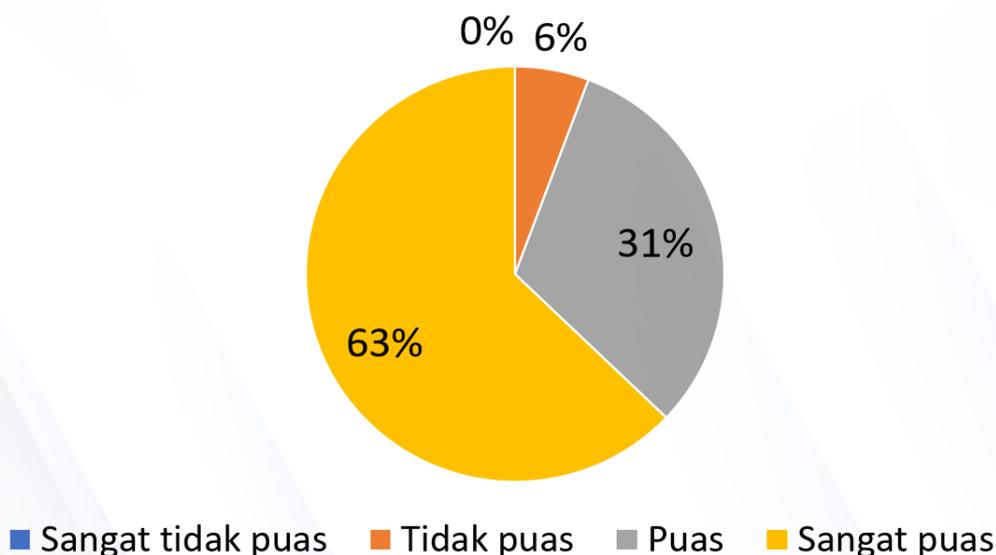


Diagram 3.8  
Persentase Hasil Survei terkait Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan diagram di atas, 63% responden dari total responden pada survei ini memberikan penilaian sangat puas terhadap tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.

## 6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

Kemampuan petugas layanan informasi publik ANRI dalam memberikan pelayanan informasi publik dinilai sangat puas oleh 69% responden pada survei ini.

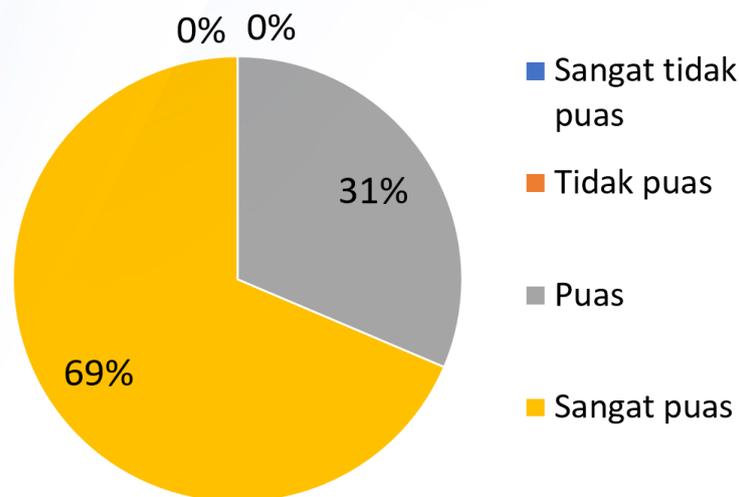


Diagram 3.9  
Persentase Hasil Survei terkait Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan

## 7. Kecepatan pelayanan dalam melayani permohonan informasi publik

Berdasarkan hasil survei, lebih dari setengah dari total responden menyatakan sangat puas terhadap kecepatan pelayanan di ANRI dalam melayani permohonan informasi publik. Persentase responden yang menyatakan sangat puas menjadi 57%.

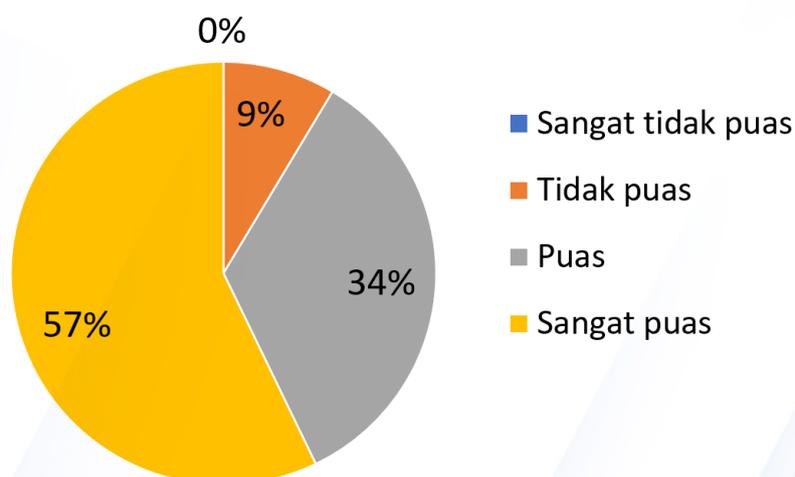


Diagram 3.10  
Persentase Hasil Survei terkait Kecepatan Pelayanan dalam Melayani Permohonan Informasi Publik

## 8. Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan atau permintaan awal pemohon informasi

Dalam hal kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan atau permintaan awal yang diajukan pemohon, 68% responden menyatakan sangat puas terhadap kesesuaian tersebut.

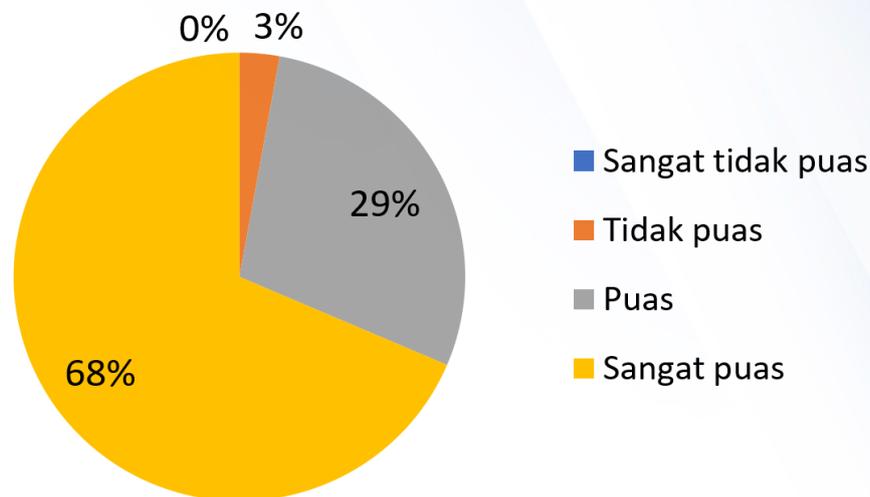


Diagram 3.11  
Persentase Hasil Survei terkait Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan yang Diberikan dengan Ketentuan atau Permintaan Awal Pemohon Informasi

## 9. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan, khususnya kesopanan dan keramahan tidak hanya bisa dilakukan secara luring, tetapi juga dapat dilakukan secara daring. Baik berupa komunikasi secara lisan dan tulisan, petugas dapat memberikan layanan dengan performa sikap yang baik.

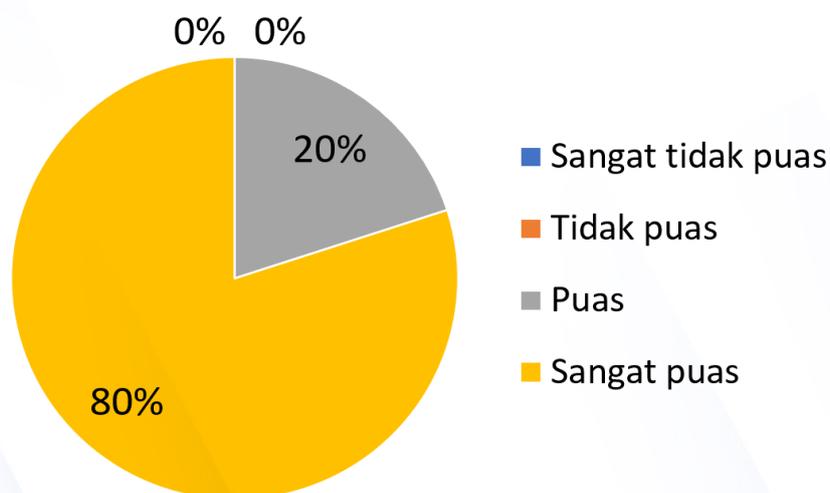


Diagram 3.12  
Persentase Hasil Survei terkait Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan data yang terkumpul, responden yang menyatakan sangat puas terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan mencapai 80% dari total responden.

#### 10. Kenyamanan dan keamanan layanan informasi publik ANRI

Terdapat 71% responden yang menyatakan sangat puas terhadap kenyamanan dan keamanan pada pelayanan informasi publik ANRI. Pada pelayanan daring, salah satu keamanan yang difokuskan adalah tidak bocornya data pribadi pemohon serta rekaman saat proses pelayanan berlangsung.

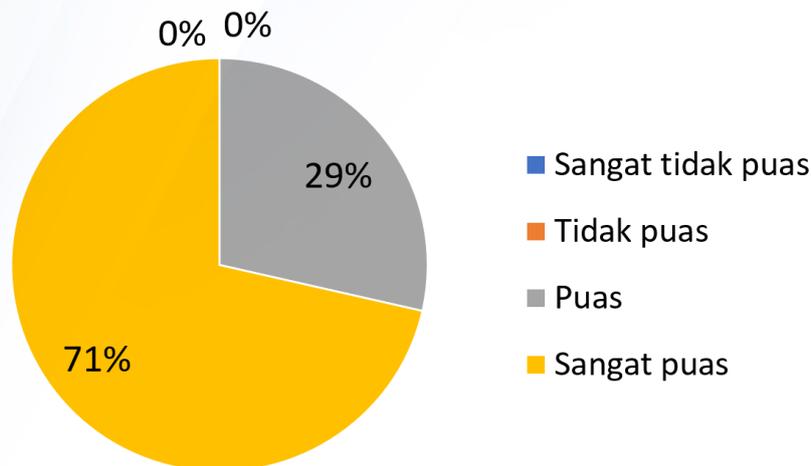


Diagram 3.13  
Persentase Hasil Survei terkait Kenyamanan dan Keamanan Layanan Informasi Publik ANRI

#### 11. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan jika ada biaya yang dikeluarkan

Pada survei ini, responden menyatakan sesuai terhadap biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan jika ada biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan permohonan informasi publik ANRI. Terkait hal ini, terdapat 63% responden yang menyatakan sangat puas terhadap kesesuaian biaya jika ada biaya yang dikeluarkan.

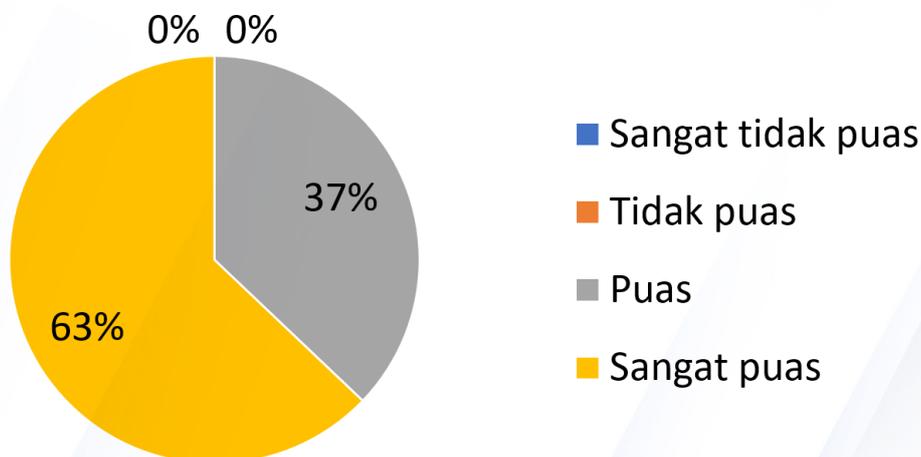


Diagram 3.14  
Persentase Hasil Survei terkait Kesesuaian Biaya yang Dibayarkan dengan yang Ditetapkan Jika Ada Biaya yang Dikeluarkan

# Bab IV

## Simpulan dan Saran

### 4.1 Simpulan

Berdasarkan penjabaran yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kedelapan unsur standar pelayanan publik melingkupi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis layanan, biaya, sarana dan prasarana, didominasi oleh penilaian maksimal (sangat puas) oleh responden. Meskipun masih terdapat penilaian pada rentang ketiga atau puas;
- b. Walaupun didominasi oleh penilaian sangat puas, ternyata masih terdapat penilaian dari responden yang memberikan penilaian tidak puas, yakni pada unsur kecepatan pelayanan informasi yang menunjukkan persentase sebesar 9% dan hasil pelayanan yang diberikan yang menunjukkan persentase sebesar 3%. Meskipun menunjukkan persentase yang kecil, namun ini dapat menjadi catatan dan evaluasi bagi PPID agar meminimalisir penilaian tidak puas pada masa mendatang;
- c. Partisipasi pemohon informasi yang mengisi kuesioner masih perlu upaya persuasif kembali dari petugas;

### 4.2 Saran

Berdasarkan penjabaran di atas dapat disampaikan saran sebagai berikut:

- a. Diperlukan identifikasi kembali terhadap lamanya waktu pelayanan dan hasil pelayanan yang diberikan kepada pemohon informasi selama tahun 2020. Hal ini dapat dilakukan dengan melihat laporan tahunan pelayanan informasi publik dan buku register permohonan informasi publik. Terhadap waktu pelayanan yang memerlukan waktu cukup lama, PPID dapat mengidentifikasi alasan yang menyebabkan lamanya permohonan informasi. Jika berkaitan dengan unit kerja lain, maka diperlukan rapat evaluasi dengan pimpinan unit kerja yang bersangkutan;
- b. Sebagai sebuah upaya meningkatkan partisipasi pemohon informasi publik mengisi kuisisioner, penyebaran kuisisioner kepada pemohon informasi dapat disampaikan setiap empat bulan sekali. Fitur kepuasan pelayanan di situs web [eppid.anri.go.id](http://eppid.anri.go.id) pun dapat lebih dioptimalkan dengan mengaktifkan penilaian otomatis ketika pemohon informasi telah menerima layanan, namun belum diisi sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Tentunya dengan menyampaikan notifikasi atau pemberitahuan terlebih dahulu kepada pemohon informasi, bahwa penilaian otomatis akan diberlakukan saat pemohon informasi tidak mengisi kuisisioner sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Selain itu, dapat pula menginformasikan kepada pemohon informasi akan memperoleh apresiasi berupa *merchandise* bagi yang beruntung telah mengisi kuisisioner.

*Terima kasih*  
*atas kerja sama semua pihak*

**ARSIP NASIONAL RI**  
*Kembali dinobatkan sebagai Badan Publik*

**INFORMATIF**  
*oleh* **KOMISI INFORMASI PUSAT RI**



2020

LAPORAN SURVEI  
KEPUASAN  
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK