



ARSIP NASIONAL  
REPUBLIK INDONESIA

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2021

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

PPID ANRI, Gedung A, Lt.2

Jl. Ampera Raya No.7 Jakarta Selatan



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



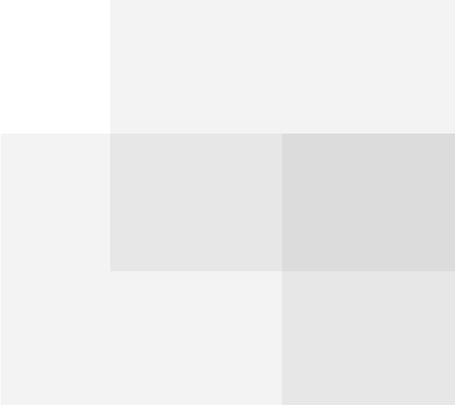
@ARSIPNASIONALRI



@PPID.ANRI



# Daftar isi



<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>02</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>03</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>03</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	<b>04</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>05</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>06</b>
1.1 Latar Belakang .....	06
1.2 Dasar .....	07
1.3 Tujuan .....	07
1.4 Ruang Lingkup .....	07
<b>BAB II PELAKSANAAN SURVEI</b> .....	<b>08</b>
<b>BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA</b> .....	<b>10</b>
3.1 Hasil Survei .....	10
3.2 Analisis Data .....	17
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>20</b>
4.1 Simpulan .....	20
4.2 Rekomendasi .....	20



# Daftar tabel



<b>Tabel 1</b>	Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan ....	18
<b>Tabel 2</b>	Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat layanan informasi publik tahun 2021 .....	19



# Daftar grafik

<b>Grafik 1</b>	Nilai rata-rata persepsi tiap unsur layanan informasi publik tahun 2021 .....	18
-----------------	---	----

# Daftar diagram

<b>Diagram 3.1</b>	Persentase Usia Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI .....	10
<b>Diagram 3.2</b>	Persentase Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI .....	11
<b>Diagram 3.3</b>	Persentase Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI .....	11
<b>Diagram 3.4</b>	Persentase Hasil Survei terkait Kemudahan atau Kesederhanaan Prosedur Layanan Informasi Publik .....	12
<b>Diagram 3.5</b>	Persentase Hasil Survei terkait Kemudahan atau Kesederhanaan Prosedur Layanan Informasi Publik .....	12
<b>Diagram 3.6</b>	Persentase Hasil Survei terkait Kemudahan atau Kesederhanaan Prosedur Layanan Informasi Publik .....	13
<b>Diagram 3.7</b>	Persentase Hasil Survei terkait Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....	13
<b>Diagram 3.8</b>	Persentase Hasil Survei terkait Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....	14
<b>Diagram 3.9</b>	Persentase Hasil Survei terkait Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....	14
<b>Diagram 3.10</b>	Persentase Hasil Survei terkait Kecepatan Pelayanan dalam Melayani Permohonan Informasi Publik .....	15
<b>Diagram 3.11</b>	Persentase Hasil Survei terkait Kesesuaian Antara Hasil Pelayanan yang Diberikan dengan Ketentuan atau Permintaan Awal Pemohon Informasi .....	15
<b>Diagram 3.12</b>	Persentase Hasil Survei terkait Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....	16
<b>Diagram 3.13</b>	Persentase Hasil Survei terkait Kenyamanan dan Keamanan Layanan Informasi Publik ANRI .....	16
<b>Diagram 3.14</b>	Persentase Hasil Survei terkait Kesesuaian Biaya yang Dibayarkan dengan yang Ditetapkan Jika Ada Biaya yang dikeluarkan .....	17

# Kata pengantar

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya Laporan Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) Tahun 2021 dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. 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 melalui survei, sehingga dapat menjadi evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada tahun 2021, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ANRI telah memberikan pelayanan informasi kepada pemohon informasi publik. Meskipun pandemi COVID-19 masih terjadi, namun petugas tetap memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Penerapan pelayanan secara daring khususnya dilaksanakan agar masyarakat tetap terjamin dalam meminta dan memperoleh informasi publik dari ANRI. Pada laporan ini akan digambarkan bagaimana penilaian publik terhadap pelayanan informasi yang telah diberikan. Laporan ini juga 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, 24 Februari 2022  
Kepala Biro Perencanaan dan Humas  
selaku PPID ANRI,



Widarno, SH., MH.

# 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). Selain mengacu kepada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan informasi publik juga memperhatikan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada tahun 2021, menjadi tahun kesebelas bagi ANRI dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik kepada pemohon informasi.

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan ANRI Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja ANRI, pelaksanaan pelayanan informasi publik di 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.

Dalam rangka 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 dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik. Selain itu, kegiatan survei juga berperan untuk mengetahui kinerja yang telah dilaksanakan selama pelayanan informasi publik dalam satu tahun berjalan.

Dalam laporan ini disampaikan hasil survei kepuasan pelayanan informasi publik yang dilaksanakan selama tahun anggaran 2021. Pada satu tahun anggaran ini, kondisi pandemi COVID-19 masih berlangsung dan beberapa kali PPID ANRI pun menyesuaikan dengan sistem pembatasan kegiatan masyarakat yang ditetapkan pemerintah. Kondisi ini mengharuskan setiap penyelenggara publik beradaptasi sesuai dengan perkembangan dan situasi yang dihadapi pandemi COVID-19.

Adapun berdasarkan hasil rekapitulasi, selama tahun 2021 pelayanan informasi publik di ANRI dilakukan secara tidak langsung yang memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK). Laporan survei kepuasan pelayanan informasi publik ini 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 2021 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;
- Keputusan PPID ANRI Nomor 1 tahun 2021 tentang Pejabat Fungsional Pembantu PPID di Pusat Pelayanan Informasi ANRI;
- Keputusan PPID ANRI Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pejabat Fungsional Penyedia Informasi Publik di Unit Kerja.

## 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, hasil survei 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 selama tahun anggaran 2021. Terdapat 11 (sebelas) pertanyaan yang diajukan kepada responden yang berkaitan dengan 8 (delapan) unsur standar pelayanan publik melingkupi:

- a. Prosedur pelayanan, berkaitan dengan kemudahan atau 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 atau 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 2021 ditujukan kepada pemohon informasi yang telah menerima pelayanan informasi publik selama tahun 2021. Pada tahun ini, pemohon yang mengajukan permohonan informasi seluruhnya dilakukan secara tidak langsung dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini terkait dengan masih berlangsungnya pandemi COVID-19 dan penerapan sistem pembatasan kegiatan masyarakat yang ditetapkan oleh pemerintah.

Pandemi yang masih berlangsung dan sistem pembatasan kegiatan masyarakat yang berubah, mengharuskan penyelenggara layanan publik dapat beradaptasi dan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Medium pelayanan informasi publik secara tidak langsung, khususnya secara daring telah disediakan PPID ANRI jauh sebelum adanya pandemi COVID-19.

Pelaksanaan survei kepuasan pelayanan informasi publik tahun anggaran 2021 dilakukan secara daring. Mekanisme survei ini adalah pemohon informasi diminta mengisi kuesioner kepuasan melalui media *Google Form* pada tautan [bit.ly/ppidANRI2021](https://bit.ly/ppidANRI2021). Kuesioner dikirimkan petugas kepada pemohon informasi melalui kontak nomor WhatsApp Layanan Informasi Publik Tatap Muka Virtual ANRI (LIPTARI) dan surat elektronik [ppid@anri.go.id](mailto:ppid@anri.go.id) yang dikirim pada hari Senin-Jumat, pukul 08.00-16.00 WIB. Bagi pemohon informasi yang melakukan permohonan informasi melalui aplikasi web [eppid.anri.go.id](https://eppid.anri.go.id) dapat langsung mengisi survei kepuasan yang tersedia di dalam aplikasi, setelah layanan informasi selesai diterima oleh pemohon. Kendati demikian, apabila pemohon informasi belum mengisi survei pada aplikasi web [eppid.anri.go.id](https://eppid.anri.go.id), petugas akan mengirimkan tautan survei melalui kontak pemohon informasi.

Penyebaran kuesioner dilaksanakan dalam 2 (dua) periode. Periode pertama dilaksanakan pada April 2021 yang ditujukan kepada pemohon informasi yang telah selesai menerima layanan informasi publik pada rentang waktu Januari s.d. Februari 2021. Adapun periode kedua dilaksanakan pada Januari 2022 yang ditujukan kepada pemohon informasi yang telah selesai menerima layanan informasi publik selama tahun 2021. 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 2021 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 alamat 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 Analisis Data

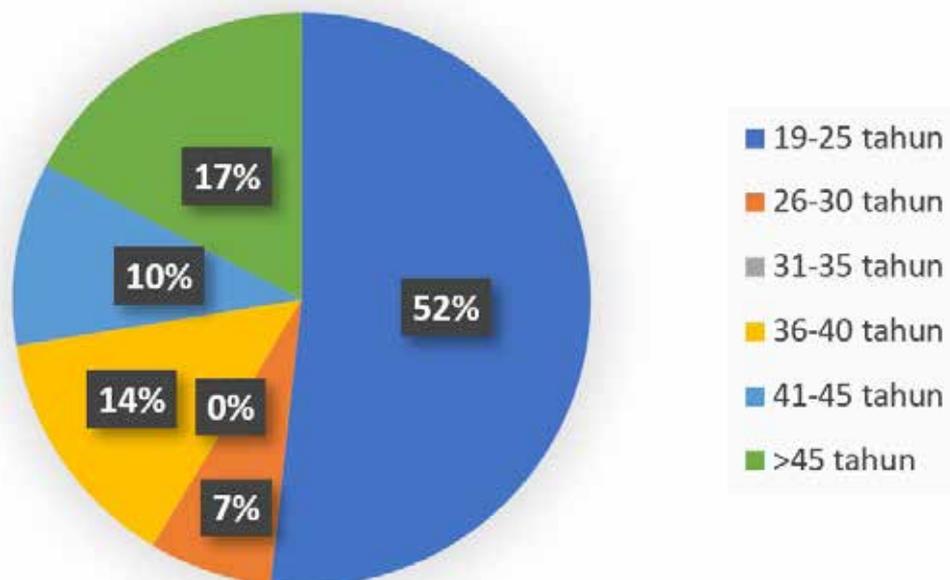
## 3.1 Hasil Survei

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.

Pada pengumpulan jawaban kuesioner survei ini terdapat dua medium yang digunakan untuk mengumpulkan jawaban responden, yakni:

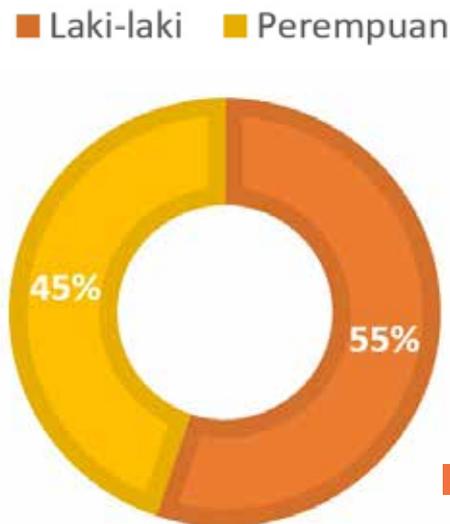
- *Google Spreadsheet* yang digunakan sebagai medium jawaban responden yang mengisi kuesioner melalui tautan [bit.ly/ppidANRI2021](https://bit.ly/ppidANRI2021);
- Fitur Survei Kepuasan Pelayanan yang digunakan sebagai medium jawaban responden yang mengisi kuesioner melalui [eppid.anri.go.id](https://eppid.anri.go.id).

Berdasarkan data yang terkumpul dari survei yang telah dilakukan, usia responden kepuasan pelayanan informasi publik ANRI pada tahun 2021 didominasi oleh usia rentang 19-25 tahun dengan persentase mencapai 52% dari total responden. Dari total seluruh responden, usia di atas 45 tahun memiliki presentasi tertinggi kedua, yakni berjumlah 17%.



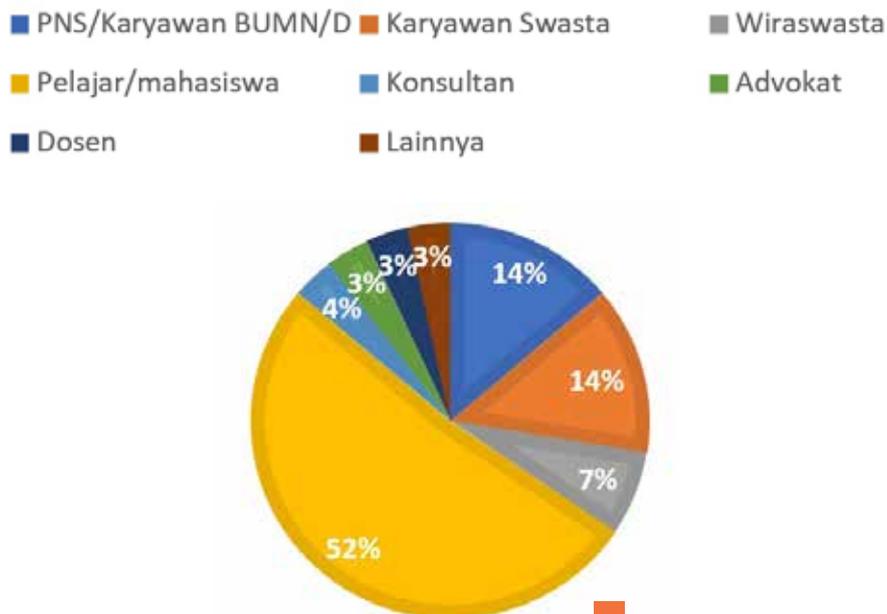
**Diagram 3.1**  
Persentase Usia Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI Tahun 2021

Pada survei kepuasan pelayanan informasi publik ANRI tahun 2021, responden terbanyak merupakan perempuan yang mencapai 55% dari total responden.



**Diagram 3.2**  
 Persentase Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI Tahun 2021

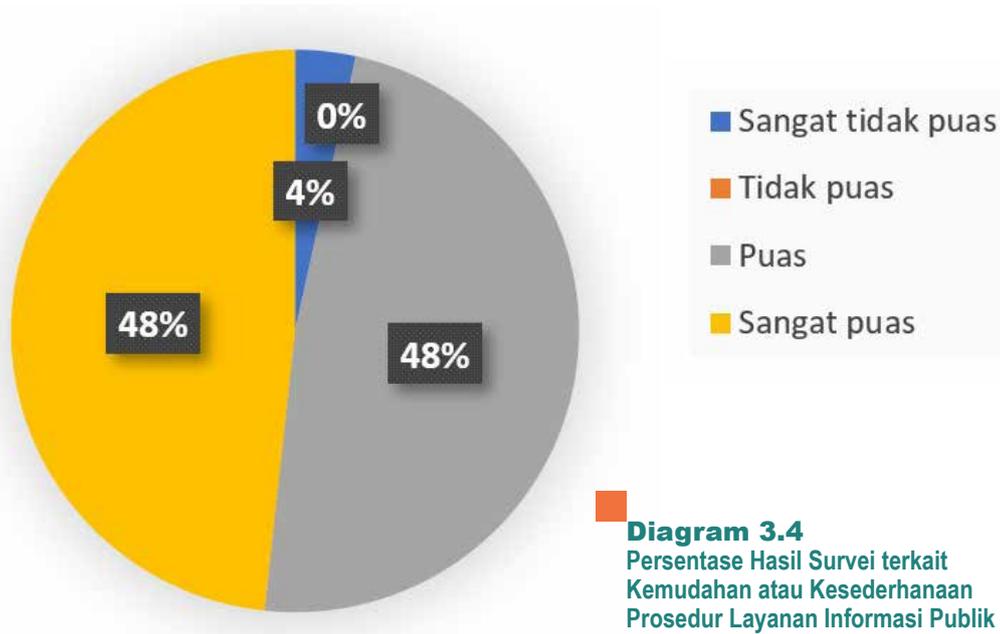
Adapun pekerjaan responden pada survei kepuasan pelayanan informasi publik tahun 2021 didominasi oleh pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 52%. Sedangkan pada urutan kedua dengan persentase 14% adalah responden dengan latar belakang pekerjaan PNS/TNI/Polri/Karyawan BUMN atau BUMD dan Karyawan swasta.



**Diagram 3.3**  
 Persentase Pekerjaan Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI

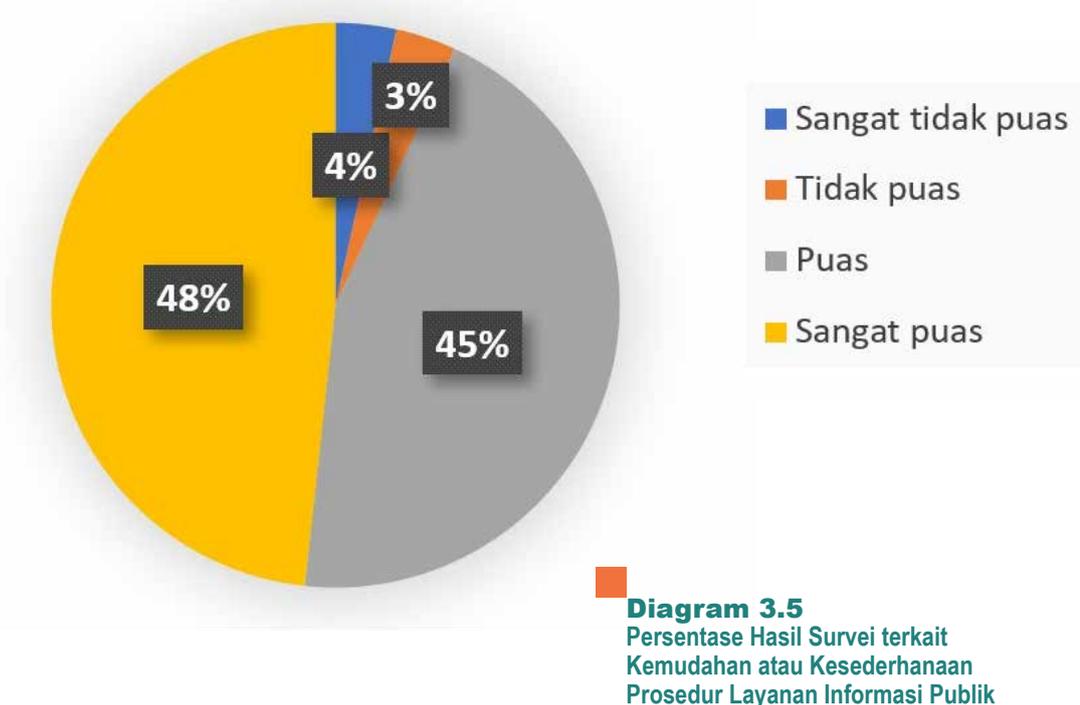
### 3.1.1 Kemudahan atau kesederhaan prosedur layanan informasi publik ANRI

Berdasarkan hasil survei, 48% responden merasa sangat puas dan puas terhadap kemudahan atau kesederhanaan prosedur layanan informasi publik yang ada di ANRI. Namun masih terdapat responden yang merasa sangat tidak puas sebesar 4%.



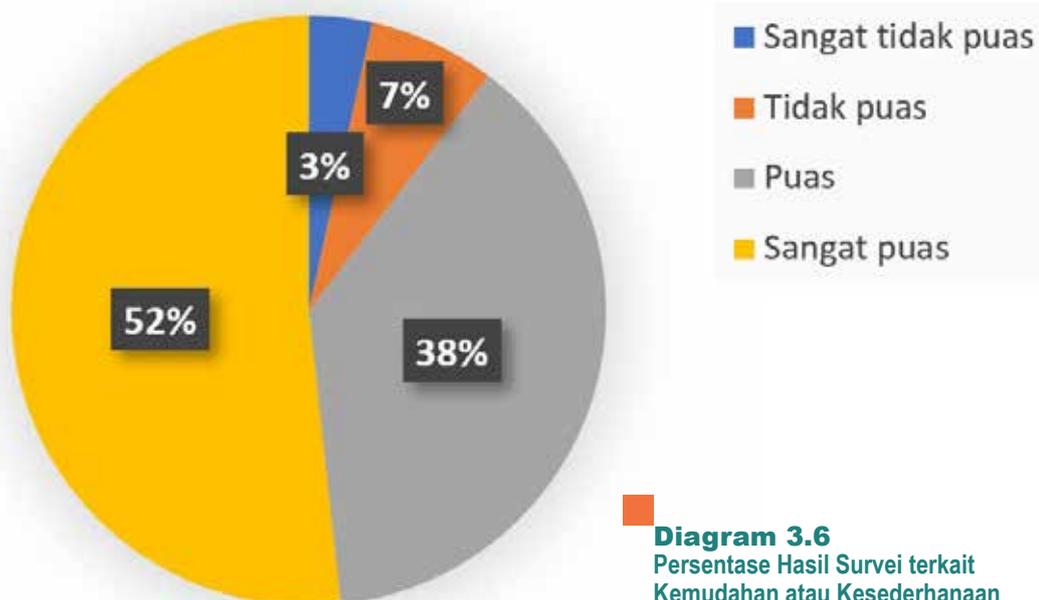
### 3.1.2 Kesamaan atau konsistensi persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan

Dari total responden, 48% responden merasa sangat puas, 45% merasa puas, 3% merasa tidak puas dan 4% merasa sangat tidak puas terhadap kesamaan atau konsistensi persyaratan yang tersedia dengan jenis pelayanan yang terdapat dalam penyelenggaraan layanan informasi publik.



### 3.1.3 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.

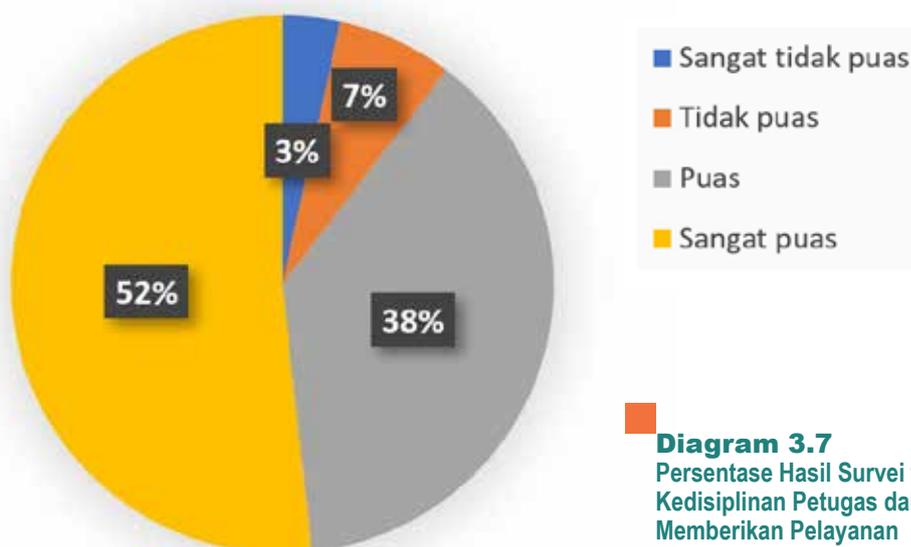


**Diagram 3.6**  
Persentase Hasil Survei terkait Kemudahan atau Kesederhanaan Prosedur Layanan Informasi Publik

Hasil survei menunjukkan bahwa 52% responden sangat puas terhadap kejelasan dan kepastian petugas layanan informasi publik.

### 3.1.4 Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan

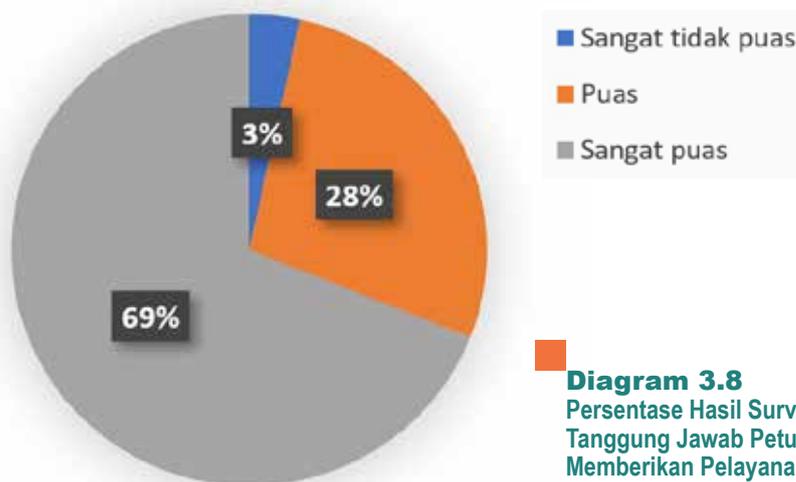
Responden yang sangat puas terhadap kedisiplinan petugas mencapai 52% dari total responden. Meskipun pada tahun anggaran 2021 seluruh pelayanan informasi publik dilakukan melalui mekanisme permohonan informasi secara tidak langsung, namun petugas berusaha untuk memberikan layanan terbaik dengan tetap menerapkan aturan atau mekanisme permohonan informasi publik.



**Diagram 3.7**  
Persentase Hasil Survei terkait Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

### 3.1.5 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.

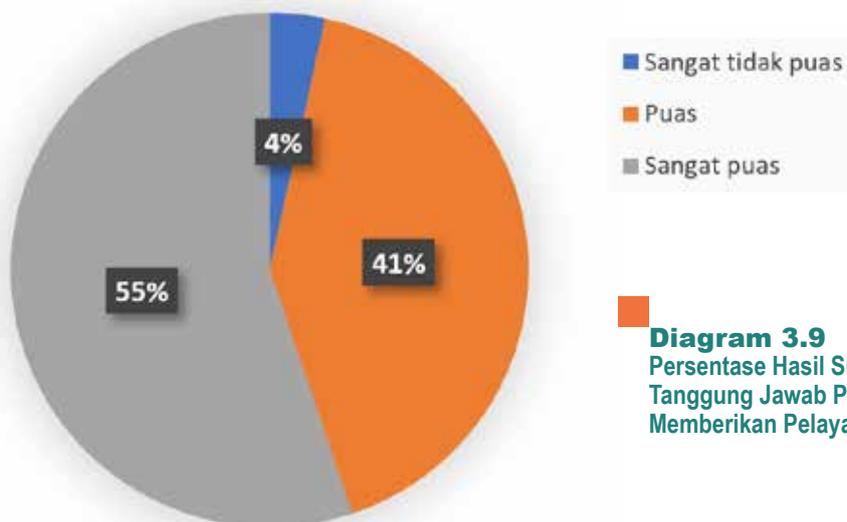


**Diagram 3.8**  
Persentase Hasil Survei terkait  
Tanggung Jawab Petugas dalam  
Memberikan Pelayanan

Berdasarkan diagram di atas, 69% responden dari total responden pada survei ini memberikan penilaian sangat puas terhadap tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun responden yang merasa puas sebesar 28%, sangat tidak puas sebesar 3% dan tidak puas sebesar 0%.

### 3.1.6 Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

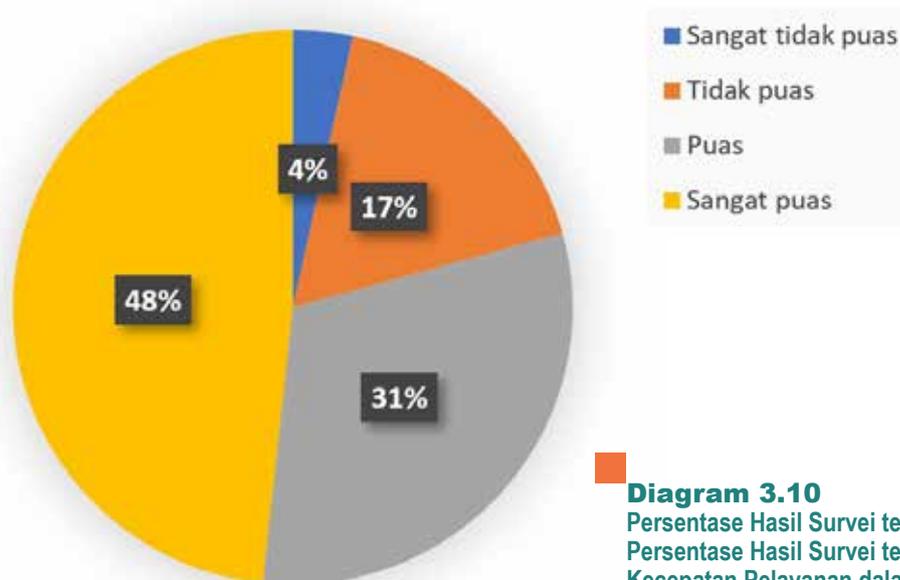
Kemampuan petugas layanan informasi publik ANRI dalam memberikan pelayanan informasi publik dinilai sangat puas oleh 55% responden pada survei ini. Sebanyak 41% responden merasa puas, 4% merasa sangat tidak puas dan 0% merasa tidak puas.



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

### 3.1.7 Kecepatan pelayanan dalam melayani permohonan informasi publik

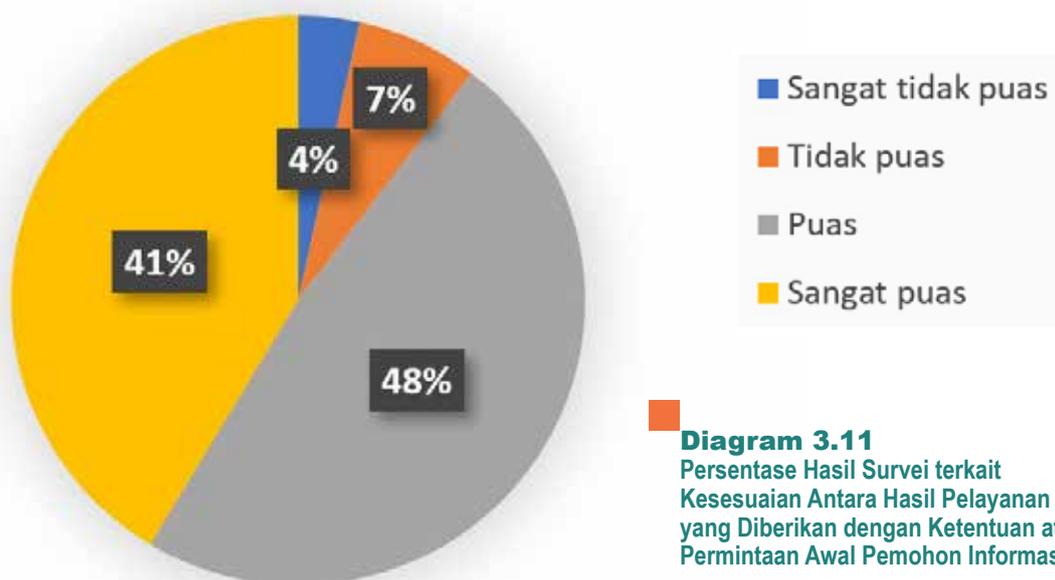
Berdasarkan hasil survei, persentase responden yang merasa sangat puas terhadap kecepatan pelayanan informasi publik di ANRI sebesar 48%. Adapun 31% responden merasa puas, 17% merasa tidak puas dan 4% merasa tidak puas. Pada unsur ini menjadi catatan bagi PPID karena masih cukup banyak responden yang merasakan ketidakpuasan terhadap kecepatan layanan informasi yang diberikan.



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

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

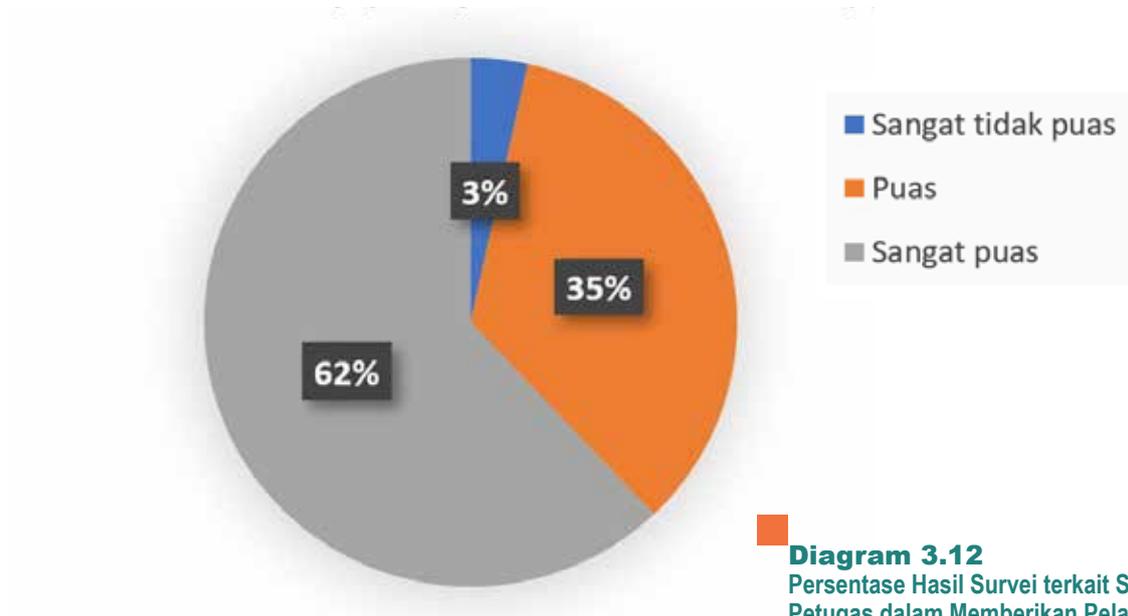
Dalam hal kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan atau permintaan awal yang diajukan pemohon, 41% responden menyatakan sangat puas terhadap kesesuaian tersebut. Sebanyak 4% menyatakan sangat tidak puas, 7% tidak puas dan 48% menyatakan puas.



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

### 3.1.9 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.

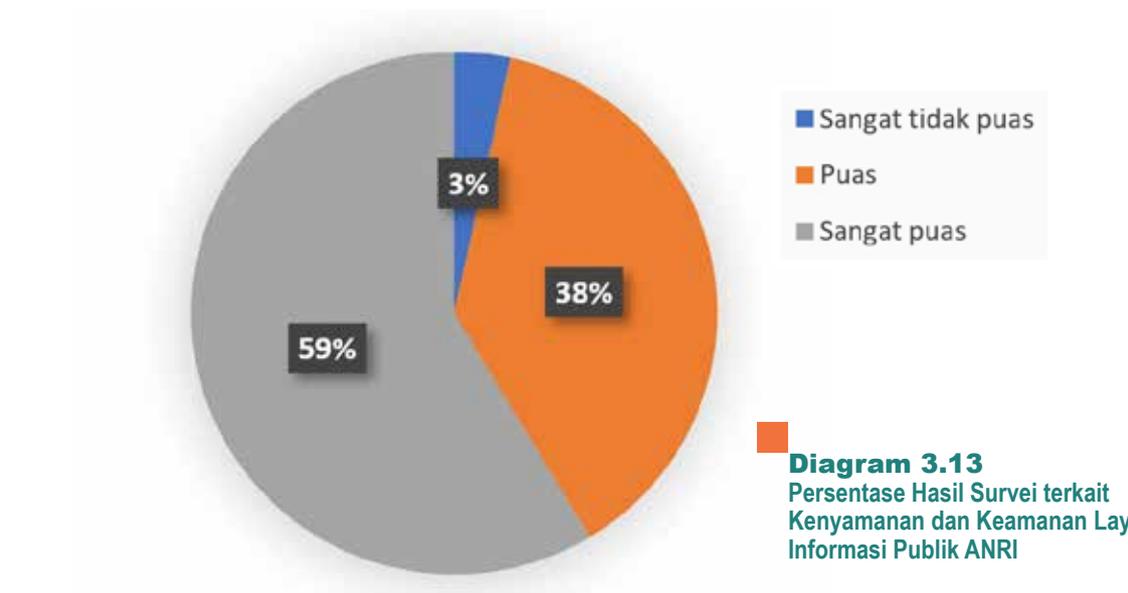


**Diagram 3.12**  
Persentase Hasil Survei terkait Sikap Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan data yang terkumpul, responden yang menyatakan sangat puas terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan mencapai 62% dari total responden.

### 3.1.10 Kenyamanan dan keamanan layanan informasi publik ANRI

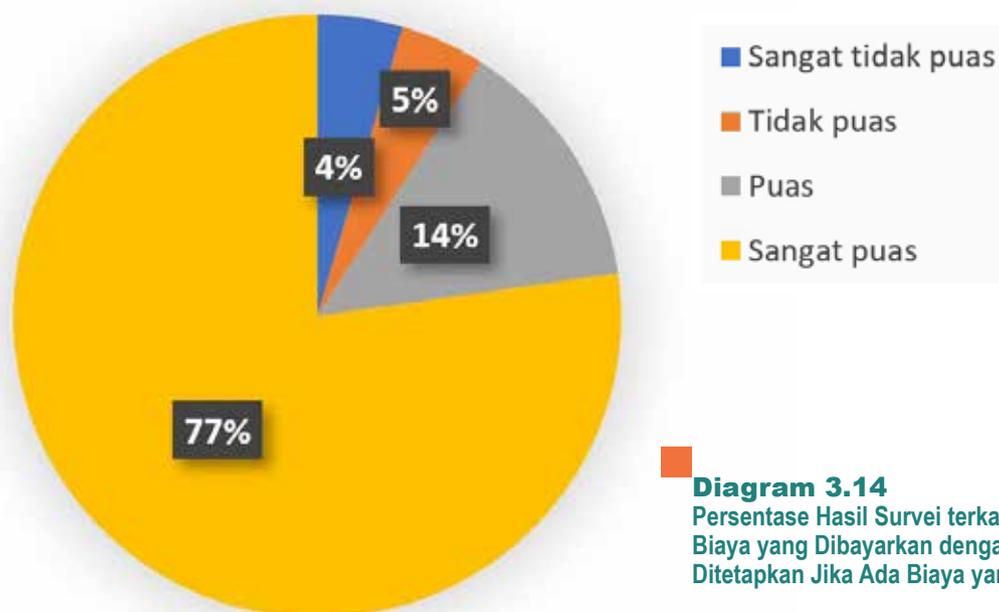
Terdapat 59% responden yang menyatakan sangat puas terhadap kenyamanan dan keamanan pada pelayanan informasi publik ANRI. Pada pelayanan daring, salah satu keamanan yang difokuskan adalah tidak bocornya data pribadi pemohon serta rekaman saat proses pelayanan berlangsung.



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

### 3.1.11 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 77% 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

## 3.2 Analisis Data

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kepuasan layanan informasi publik disusun dengan menyediakan pertanyaan tertutup dengan jawaban berjenjang menggunakan skala likert rentang 1-4. Sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, tingkat kualitas pelayanan dalam kuesioner survei mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Adapun pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Nantinya hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat akan mengacu pada tabel Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tertuang pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

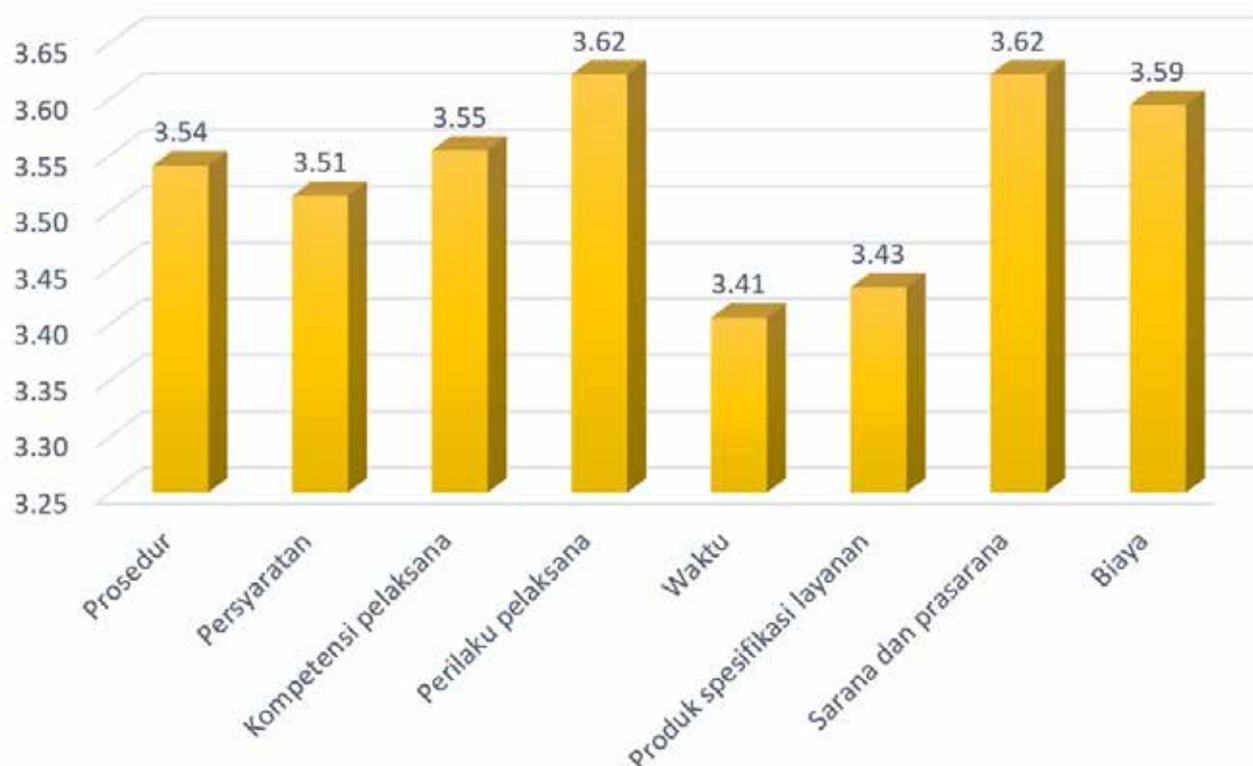
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

**Tabel 1**

Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui kuesioner *google form* dan fitur Survei Kepuasan Masyarakat pada aplikasi *eppid.anri.go.id* berikut adalah nilai rata-rata tiap unsur layanan pada layanan informasi publik tahun 2021.

### Nilai Rata-Rata Unsur Layanan Informasi Publik



**Grafik 1**

Nilai rata-rata persepsi tiap unsur layanan informasi publik tahun 2021

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa unsur pelayanan perilaku pelaksana (3,62) dan sarana prasarana (3,62) memperoleh persepsi yang paling baik dari pengguna layanan. Adapun unsur pelayanan yang paling rendah memperoleh nilai persepsi dari pengguna adalah unsur prosedur (3,41). Oleh karenanya, pada penyelenggaraan publik layanan informasi publik, unsur waktu pelayanan perlu memperoleh perhatian lebih, sehingga pengguna layanan memperoleh informasi yang didapatkan dalam waktu yang cepat.

Dapat disampaikan bahwa unsur layanan pada kategori waktu tersebut memperoleh tantangan tersendiri bagi PPID ANRI. Hal tersebut dikarenakan dalam memenuhi setiap permohonan informasi publik, pada beberapa kasus diperlukan koordinasi dengan unit kerja terkait. Pada tahapan ini, Biro Perencanaan dan Humas sebagai unit kerja penyelenggara layanan publik yang juga memiliki peran sebagai PPID ANRI, telah memberikan batas waktu maksimal bagi unit kerja untuk merespons permohonan informasi. Kendati demikian, lamanya permohonan informasi, masih dalam tahap batas wajar dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, yakni 17 hari kerja. Namun, publik lebih sering berharap bahwa informasi yang dimohon harus didapat secepat mungkin.

Unsur pelayanan pada layanan informasi publik terdiri dari 8 unsur, dengan demikian besaran nilai tertimbang untuk survei tersebut adalah 0,125. Dengan demikian, untuk mengetahui indeks Survei Kepuasan Masyarakat layanan informasi publik tahun 2021, dihitung dengan cara sebagai berikut:

UNSUR LAYANAN	NILAI PERSEPSI	NILAI PERSEPSI TIAP UNSUR DIKALI NILAI TERTIMBANG = 0,125
Prosedur	3,54	0,443
Persyaratan	3,51	0,439
Kompetensi pelaksana	3,55	0,444
Perilaku pelaksana	3,62	0,453
Waktu	3,41	0,426
Produk spesifikasi layanan	3,43	0,429
Sarana dan prasarana	3,62	0,453
Biaya	3,59	0,449
Jumlah (Nilai Indeks)		3,535

**Tabel 2**  
Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat layanan informasi publik tahun 2021

Maka, nilai SKM layanan informasi publik setelah dikonversi adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{SKM} &= \text{Nilai indeks} \times \text{Nilai dasar} (25) \\
 &= 3,535 \times 25 \\
 &= 88,39
 \end{aligned}$$

Jika merujuk pada nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka layanan kunjungan Diorama Sejarah Perjalanan Bangsa memiliki:

- Nilai Interval: 3,535
- Nilai Interval Konversi: 88,39
- Mutu Pelayanan: A
- Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik

# Bab IV Penutup

## 4.1 Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari pengguna layanan informasi publik pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- Unsur layanan yang memiliki nilai persepsi paling tinggi pada layanan informasi publik adalah pada unsur perilaku pelaksana yang memperoleh nilai rata-rata 3,62 serta unsur sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,62;
- Nilai rata-rata unsur layanan terkecil pada layanan informasi publik nilai rata-rata unsur layanan terkecil adalah unsur waktu sebesar 3,41;
- Hasil nilai rata-rata survei indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID ANRI tahun 2021 adalah sebesar 88,39 dengan mutu layanan termasuk kategori A dan tergolong berkinerja Sangat Baik.

## 4.2 Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang dapat disampaikan untuk evaluasi dan perbaikan penyelenggaraan layanan informasi publik oleh PPID ANRI adalah sebagai berikut:

- Unsur waktu menjadi unsur yang memiliki nilai persepsi paling kecil pada layanan informasi publik. Menyikapi hal ini, diperlukan koordinasi dan komitmen pimpinan unit kerja, khususnya layanan arsip statis agar menyelesaikan dan menyampaikan data terkait informasi publik yang dimohon dalam waktu yang tidak terlalu lama;
- Pada tahun 2022, unsur layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat dapat ditambahkan dengan penilaian pada unsur penyampaian pengaduan, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Partisipasi pemohon informasi yang mengisi kuesioner masih perlu upaya persuasif kembali dari petugas dan mencari cara alternatif untuk memunculkan ketertarikan pemohon informasi mengisi kuesioner.

Demikian laporan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik PPID ANRI tahun 2021 ini disusun. Semoga dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan informasi publik di lingkungan ANRI.

Jakarta, 24 Februari 2022

Kepala Biro Perencanaan dan Humas

selaku PPID ANRI,



Widarno, SH., MH.

*Terima kasih  
atas kerja sama semua pihak*

**ARSIP NASIONAL RI**

*Kembali dinobatkan sebagai Badan Publik*

**INFORMATIF**

*oleh* **KOMISI INFORMASI PUSAT RI**



Arsip Nasional Republik Indonesia

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2021



**ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

PPID ANRI, Gedung A, Lt.2

Jl. Ampera Raya No.7 Jakarta Selatan