

RUANG LAYANAN
INFORMASI PUBLIK
RSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN

www.anri.go.id



@ArsipNasionalRI

@ppid.anri



Pelayanan Informasi Publik
**Arsip Nasional
Republik Indonesia**
Tahun 2023

Daftar Isi

DAFTAR ISI	02
DAFTAR TABEL	03
DAFTAR GRAFIK	03
DAFTAR DIAGRAM	03
KATA PENGANTAR	04
BAB I PENDAHULUAN	05
1.1 Latar Belakang	05
1.2 Dasar	06
1.3 Tujuan	06
1.4 Ruang Lingkup	06
BAB II PELAKSANAAN SURVEI	08
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA	10
3.1 Hasil Survei	10
3.2 Analisis Data	14
BAB IV PENUTUP	17
4.1 Simpulan	17
4.2 Rekomendasi	17
LAMPIRAN	18

Daftar Diagram

Diagram 1 Persentase Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI Tahun 2023	11
--	-----------

Daftar Tabel

Tabel 1 Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	14
Tabel 2 Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi Publik Tahun 2023	15

Daftar Grafik

Grafik 1 Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Layanan Informasi Publik Tahun 2023	15
--	-----------

Kata Pengantar

Seiring dengan semangat transparansi dan akuntabilitas, dengan ini kami persembahkan hasil survei kepuasan masyarakat atas pelayanan informasi publik yang dilaksanakan Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Layanan informasi publik merupakan pondasi utama dalam pemerintahan yang baik, bersih, dan transparan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan ini sangat penting dalam meningkatkan kualitas serta efektivitasnya.

Laporan ini mencakup hasil survei yang dilakukan oleh perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ANRI, melibatkan partisipasi aktif dari berbagai lapisan masyarakat yang pernah mengajukan permintaan informasi publik kepada PPID ANRI. Melalui proses ini, kami berusaha untuk memahami harapan, kebutuhan, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang kami tawarkan.

Semoga melalui laporan ini dapat memberikan gambaran yang berharga untuk perbaikan dan peningkatan layanan yang kami sediakan. Kami juga berharap agar laporan ini dapat menjadi dasar bagi upaya kami dalam menciptakan lingkungan di mana setiap warga dapat mengakses informasi publik dengan mudah dan nyaman. Terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam survei ini, memberikan waktu dan pemikiran mereka. Kontribusi berbagai pihak sangat berarti bagi kami.

Tanpa mengurangi rasa hormat, saya berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan memberi dorongan semangat bagi seluruh tim kami untuk terus berinovasi dan memberikan layanan informasi publik yang lebih baik di masa depan.

Jakarta, 19 Januari 2024
Kepala Biro Perencanaan dan
Hubungan Masyarakat selaku PPID ANRI,



F. Kristiartono

Bab I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Sebagai Badan Publik, ANRI wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan kepada masyarakat. Hal ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Penyelenggaraan pelayanan informasi publik juga memperhatikan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan informasi publik memiliki peran yang semakin penting dalam menjembatani pemerintah dengan masyarakat, khususnya di era digital ini. Di tengah dinamika perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, ANRI memandang penting untuk terus meningkatkan kualitas layanan informasi publik demi memenuhi tuntutan zaman dan perkembangan organisasi. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang KIP menjadi landasan utama dalam upaya kami untuk memberikan akses yang lebih luas terhadap informasi publik kepada masyarakat.

Tahun 2023 merupakan tahun ketiga belas bagi ANRI dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik. Setiap tahun, PPID ANRI merasa perlu untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan informasi publik, sejalan dengan semangat UU KIP. Survei kepuasan masyarakat terhadap pemohon informasi diinisiasi sebagai langkah proaktif untuk mengukur sejauhmana pelayanan informasi publik yang kami sediakan memenuhi standar kualitas dan kebutuhan masyarakat.

Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan ANRI Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja ANRI, pelaksanaan pelayanan informasi publik di ANRI menjadi tanggung jawab unit Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat (Humas). Berdasarkan mandat tersebut, Kepala Biro Perencanaan dan Humas juga berperan sebagai PPID di lingkungan ANRI. Dalam menjalankan pelayanan informasi publik, PPID dibantu oleh PPID Pelaksana di Satuan Kerja, pejabat fungsional di Pusat Layanan Informasi Publik dan pejabat fungsional penyedia informasi publik di unit dan satuan kerja di lingkungan ANRI.

Melibatkan berbagai kalangan masyarakat, survei ini tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan dan keunggulan dalam pelayanan informasi publik, tetapi juga untuk menilai sejauhmana kekurangan dari masing-masing unsur penilaian pelayanan publik pada layanan informasi publik yang dilaksanakan PPID ANRI. Selain itu, hasilnya juga dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang telah disediakan dan diberikan oleh ANRI. Pelaksanaan survei juga berperan untuk mengetahui kinerja yang telah dilaksanakan selama pelayanan informasi publik dalam satu tahun berjalan.

Hasil survei kepuasan pelayanan informasi publik yang tercantum dalam laporan ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan selama tahun anggaran 2023. Dengan disusunnya laporan survei kepuasan pelayanan informasi publik ini, diharapkan dapat menjadi dasar dan bahan penelitian terhadap kinerja, serta unsur pelayanan informasi publik, sehingga kualitas pelayanan mendapat evaluasi dan dapat terus ditingkatkan agar masyarakat mendapat pelayanan terbaik melalui PPID ANRI.

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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 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 347 Tahun 2023 tentang Struktur Organisasi dan Penunjukan PPID di Lingkungan ANRI;
- Keputusan PPID ANRI Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pejabat Fungsional Pembantu PPID di Pusat Pelayanan Informasi ANRI;
- Keputusan PPID ANRI Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pejabat Fungsional Pembantu PPID di Satuan Kerja;
- Keputusan PPID ANRI Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pejabat Fungsional Penyedia Informasi Publik di Unit Kerja.

1.3 Tujuan

Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan dilaksanakan PPID ANRI bertujuan untuk merinci dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang dilaksanakan ANRI selama tahun 2023. Melalui pelaksanaan survei kepuasan pelayanan informasi publik juga PPID ANRI dapat memperoleh penilaian dari publik atas kinerja layanan yang telah dilaksanakan oleh PPID ANRI pada tahun anggaran 2023. Selain itu, survei juga dilakukan untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan pemohon informasi yang telah meminta informasi publik kepada PPID ANRI, mengidentifikasi kelemahan dan keunggulan tiap unsur layanan publik pada praktik layanan informasi publik, mendapatkan gambaran persepsi publik, kritik dan saran, serta rekomendasi atas layanan informasi publik yang telah dilaksanakan tahun anggaran 2023. Hasil survei yang diperoleh diharapkan dapat ditindaklanjuti untuk peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan informasi publik ANRI.

1.4 Ruang Lingkup

Kegiatan survei kepuasan pelayanan informasi publik dilaksanakan oleh perangkat PPID. Pemohon informasi yang telah memohon informasi selama tahun anggaran 2023 harus menjawab 12 (dua belas) pertanyaan yang berkaitan dengan sembilan unsur standar pelayanan publik, yang mencakup:

- a. Persyaratan pelayanan, berkaitan dengan konsistensi syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan informasi publik, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- b. Prosedur pelayanan, berkaitan dengan kemudahan atau kesederhanaan tata cara yang dilakukan untuk memperoleh layanan informasi publik;

- c. Waktu pelayanan, berkaitan dengan jangka waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan informasi publik;
- d. Biaya atau tarif, berkaitan dengan kesesuaian biaya yang dikeluarkan atau dibebankan kepada pemohon informasi;
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan, berkaitan dengan kesesuaian hasil pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- f. Kompetensi pelaksana, berkaitan dengan kejelasan, kepastian dan kompetensi yang dimiliki petugas layanan dalam memberikan pelayanan informasi publik;
- g. Perilaku pelaksana, berkaitan dengan sikap atau kedisiplinan dan tanggung jawab petugas layanan dalam melayani permohonan informasi publik;
- h. Sarana dan prasarana, berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan fasilitas penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik;
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Bab II Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan pelayanan informasi publik tahun anggaran 2023 dilaksanakan terhadap responden yang merupakan pemohon informasi yang telah menerima pelayanan informasi publik ANRI selama tahun 2023. Pemohon informasi ini telah mengajukan permintaan informasi secara langsung (mendatangi ANRI) dan tidak langsung (seperti surat elektronik, aplikasi eppid.anri.go.id, *WhatsApp* Layanan Informasi Publik Tatap Muka Virtual ANRI, surat konvensional atau telepon).

Pelaksanaan survei kepuasan pelayanan informasi publik tahun ini dilakukan secara daring dan secara mandiri oleh tim pengelola layanan informasi publik. Mekanisme yang dilaksanakan yaitu petugas layanan menyampaikan kuesioner berupa tautan bit.ly/ppidANRI2023 kepada responden melalui berbagai kanal layanan, di antaranya melalui kontak nomor *WhatsApp* Layanan Informasi Publik Tatap Muka Virtual ANRI (LIPTARI) dan surat elektronik ppid@anri.go.id yang dikirim pada hari Senin-Jumat, pukul 08.00-16.00 WIB. Selain itu, responden juga dapat menjawab pertanyaan survei setelah menerima layanan dari PPID ANRI, apabila permintaan informasi diajukan secara daring melalui aplikasi eppid.anri.go.id.

Penyebaran kuesioner kepada responden dilaksanakan dalam 4 (empat) periode. Periode survei pertama dilaksanakan pada bulan April 2023 yang ditujukan kepada pemohon informasi yang mengajukan permintaan informasi publik kepada PPID ANRI pada periode Januari s.d. Maret 2023. Periode survei kedua dilaksanakan pada Juli 2023 yang ditujukan kepada pemohon informasi yang mengajukan permintaan informasi pada periode April s.d. Juni 2023. Periode survei ketiga dilaksanakan pada Oktober 2023 yang ditujukan kepada pemohon informasi yang mengajukan permintaan informasi pada periode Juli s.d. September 2023. Adapun periode keempat dilaksanakan pada Januari 2024 yang ditujukan kepada pemohon informasi yang mengajukan permohonan informasi pada bulan Oktober s.d. Desember 2023.

Instrumen survei kepuasan pelayanan informasi publik tahun anggaran 2023 menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup untuk indikator standar pelayanan publik dan pertanyaan terbuka untuk pertanyaan terkait kritik dan saran. Pada survei ini terdiri atas dua belas pertanyaan yang merupakan operasionalisasi sembilan unsur standar pelayanan publik untuk menentukan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh ANRI. Sembilan unsur survei kepuasan ini merujuk kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berikut adalah tahapan pelaksanaan survei kepuasan pelayanan informasi publik ANRI tahun anggaran 2023 adalah sebagai berikut:

1. Petugas survei memastikan bahwa responden merupakan pemohon informasi yang telah menerima layanan informasi dari petugas layanan;
2. Petugas survei mengidentifikasi responden berdasarkan jenis kontak responden yang tersedia, di antaranya nomor *WhatsApp* dan alamat surat elektronik;
3. Petugas survei mengirim tautan kuesioner kepada responden melalui medium yang sesuai dengan jenis kontak responden;
4. Petugas survei memantau jawaban responden melalui media *Google Spreadsheet* untuk kuesioner dengan tautan bit.ly/ppidANRI2023 dan melalui aplikasi web eppid.anri.go.id;

5. Petugas mengumpulkan data atau jawaban responden atas kuesioner yang telah diisi oleh responden;
6. Petugas mengolah data berdasarkan hasil survei yang telah diterima;
7. Petugas menyusun ringkasan hasil survei kepuasan tiap triwulan dan menyusun laporan survei kepuasan dengan periode tahunan.

Pada setiap tahapan pelaksanaan survei yang dilakukan, tim pelaksana survei sebagaimana Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

Pada prinsip transparan ini diwujudkan dengan mempublikasikan hasil survei, sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Survei kepuasan terhadap layanan informasi publik telah secara rutin dipublikasi pada laman resmi lembaga www.anri.go.id pada tautan <https://www.anri.go.id/informasi-publik/ppid/laporan-tahunan-pelayanan-informasi-publik>.

2. **Partisipatif**

Survei ini memegang prinsip partisipatif yang mana melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait yang pernah mengajukan permintaan informasi publik kepada PPID ANRI selama tahun 2023.

3. **Akuntabel**

Pada pelaksanaan survei, pengolahan data, dan penyusunan laporan mengacu kepada data yang diperoleh dari masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan dan mengikuti kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

Survei kepuasan terhadap layanan informasi publik dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

Pada pelaksanaan survei kepuasan terhadap layanan informasi publik telah diupayakan menjangkau seluruh pengguna layanan, tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. **Netralitas**

Meskipun dilaksanakan secara mandiri, survei kepuasan terhadap layanan informasi publik tim pelaksana bersikap netral, tidak memiliki tendensi kepentingan pribadi maupun golongan.

Bab III Hasil dan Analisis Data

3.1 Hasil Survei

Survei kepuasan terhadap layanan informasi publik ANRI tahun 2023 dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui sejauhmana *feedback* dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pemohon informasi yang telah mengajukan permintaan informasi kepada PPID ANRI. Hasil survei yang diperoleh dapat menjadi salah satu input bagi unit penyelenggara layanan publik dalam hal ini Biro Perencanaan dan Humas untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik ANRI. Jawaban dari responden terhadap pertanyaan yang diberikan kepada responden menjadi data yang digunakan dalam analisis tingkat kepuasan layanan.

Pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan masyarakat terhadap kepuasan layanan kunjungan dan informasi publik terdiri dari 12 pertanyaan tertutup yang disusun secara berjenjang menggunakan skala likert rentang 1-4. Pertanyaan ini disusun menjadi indikator tingkat kepuasan atas penyelenggaraan layanan publik, sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun tingkat kualitas pelayanan dalam kuesioner survei mulai dari tidak baik/puas (skala 1) sampai dengan sangat baik/puas sangat baik/puas (skala 4), dengan rincian jawaban sebagai berikut:

- 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 mengacu pada tabel Nilai Hasil analisis dan perhitungan atas data jawaban responden akan diolah dan dikonversi dengan mengacu kepada pedoman survei kepuasan masyarakat yang termuat pada tabel Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tertuang pada c.

Jawaban responden terhadap dua belas pertanyaan yang diajukan akan dihimpun oleh petugas yang hasilnya terkumpul pada jawaban kuesioner survei yang diperoleh dari dua medium yang disesuaikan dengan pelaksanaan survei, yakni:

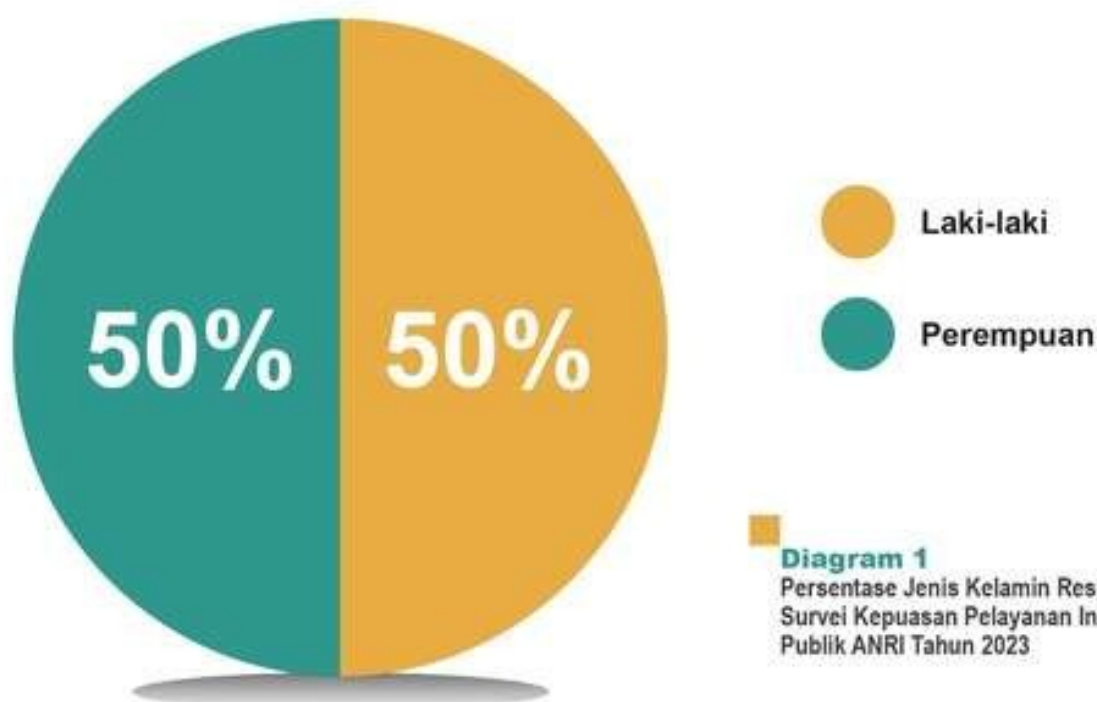
- *Google Spreadsheet* yang digunakan sebagai medium jawaban responden yang mengisi kuesioner melalui tautan bit.ly/ppidANRI2023;
- Fitur Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik secara daring yang digunakan sebagai medium *feedback* responden yang mengajukan permintaan informasi melalui aplikasi eppid.anri.go.id.

Responden pada survei kepuasan layanan informasi publik adalah seluruh pemohon informasi yang mengajukan permintaan informasi publik kepada PPID ANRI, baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan data register permohonan informasi publik kepada PPID ANRI. Selama tahun anggaran 2023, terdapat 171 permintaan informasi publik yang diajukan pemohon informasi kepada PPID ANRI.

Penyebaran kuesioner dilaksanakan terhadap 171 pemohon informasi secara empat tahap dengan periode triwulanan, sesuai dengan waktu permintaan informasi yang diajukan

oleh pemohon informasi. Namun, meskipun kuesioner telah disebar kepada seluruh pengguna layanan informasi publik, tidak seluruhnya pemohon informasi mengisi survei kepuasan layanan informasi publik tersebut. Berdasarkan data yang terkumpul, total jumlah responden survei kepuasan layanan informasi publik tahun 2023 adalah 114 responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa 66,67% pemohon informasi mengisi kuesioner survei kepuasan layanan informasi publik tahun 2023.

Merujuk pada data yang diperoleh, jenis kelamin responden survei kepuasan pelayanan informasi publik ANRI pada 2023 sama rata antara responden berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Dari total seluruh responden, responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 57 orang dan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 57 orang.



Pada pertanyaan kuesioner yang digunakan dalam survei layanan informasi publik tahun 2023, terdapat 9 unsur layanan publik yang menjadi indikator dalam pelaksanaan survei sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Masing-masing unsur layanan publik ini diukur melalui operasionalisasi pertanyaan-pertanyaan tertutup dalam survei yang jumlahnya bervariasi. Adapun skala pengukuran nilai persepsi tiap unsur layanan menggunakan skala likert mulai rentang 1-4. Nilai persepsi 4 merupakan nilai maksimal yang diberikan oleh responden yang menunjukkan kinerja layanan publik berada pada kategori Sangat Baik.

Berikut adalah analisis data berdasarkan setiap unsur layanan publik:

3.1.1 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan Informasi Publik ANRI

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada pengukuran unsur kemudahan atau kesederhanaan prosedur layanan informasi publik ini terdiri dari 1 (satu) pertanyaan kepada responden. Pertanyaan yang disampaikan berkaitan dengan kemudahan/

kesederhanaan prosedur pada saat mengajukan permintaan informasi kepada PPID ANRI. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei, rata-rata nilai rata-rata atas Unsur Layanan Prosedur Permintaan Informasi berada pada nilai 3,947. Selanjutnya, nilai rata-rata tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111. Selanjutnya akan diakumulasikan dengan nilai rata-rata unsur lainnya, kemudian dikalikan 25 untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

3.1.2 Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Pada survei kepuasan layanan informasi publik, unsur layanan persyaratan pelayanan terdiri atas satu pertanyaan kepada responden. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada responden berkaitan dengan kesamaan/konsistensi persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. Berdasarkan survei kepuasan layanan informasi publik tahun 2023 yang telah dilakukan, diperoleh nilai rata-rata pada unsur persyaratan sebesar 3,947. Selanjutnya, nilai rata-rata tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111. Selanjutnya akan diakumulasikan dengan nilai rata-rata unsur lainnya kemudian dikalikan 25 untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

3.1.3 Kompetensi Pelaksana Pelayanan Informasi Publik

Kompetensi pelaksana menggambarkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dalam melayani pemohon informasi, petugas diharuskan memiliki kompetensi sehingga dapat memberikan layanan informasi publik yang berkualitas. Pada pengukuran unsur layanan kompetensi pelaksana ini diukur dengan operasionalisasi dua pertanyaan kepada responden, meliputi:

- Kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan;
- Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasilnya diperoleh nilai rata-rata unsur layanan kompetensi pelaksana sebesar 3,915. Selanjutnya, nilai rata-rata unsur layanan tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111. Selanjutnya akan diakumulasikan dengan nilai rata-rata unsur lainnya kemudian dikalikan 25 untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

3.1.4 Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik

Perilaku petugas atau pelaksana diukur untuk melihat sikap petugas dalam memberikan pelayanan informasi publik kepada pemohon informasi. Pada survei ini, unsur layanan perilaku pelaksana diukur melalui tiga pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Pertanyaan tersebut mencakup:

- Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan;
- Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan;
- Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.

Meskipun permintaan informasi diajukan secara daring, tetapi pertanyaan dalam unsur pelayanan ini masih dinilai relevan. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat interaksi antara petugas dengan pemohon informasi mulai dari menerima permintaan informasi dari pemohon informasi sampai dengan penyampaian jawaban dari PPID kepada pemohon informasi.

Menurut hasil survei, nilai persepsi unsur perilaku pelaksana diperoleh dengan nilai 3,938. Selanjutnya, nilai rata-rata unsur layanan tersebut tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111. Selanjutnya akan diakumulasikan dengan nilai rata-rata unsur lainnya, kemudian dikalikan 25 untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

3.1.5 Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan berkaitan dengan angka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan terhadap informasi yang diminta pemohon informasi. Unsur waktu layanan pada survei kepuasan layanan informasi publik diukur dengan satu pertanyaan yang menanyakan tentang kecepatan pelayanan dalam memberikan pelayanan informasi publik. Berdasarkan hasil survei, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86. Selanjutnya, nilai rata-rata unsur layanan tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111. Selanjutnya akan diakumulasikan dengan nilai rata-rata unsur lainnya, kemudian dikalikan 25 untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

3.1.6 Produk Spesifikasi Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan berkaitan dengan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Unsur produk spesifikasi layanan diukur dengan satu pertanyaan yang bertujuan mengukur tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan/permintaan awal pemohon informasi. Berdasarkan hasil survei, diperoleh nilai rata-rata unsur produk spesifikasi layanan sebesar 3,894. Selanjutnya, nilai persepsi tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111, kemudian dikalikan 25 untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

3.1.7 Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana layanan diukur dengan satu pertanyaan yang menanyakan tentang kenyamanan dan keamanan meminta informasi secara langsung di Ruang Layanan Informasi Publik ANRI atau ketika memanfaatkan aplikasi permintaan informasi yang tersedia pada eppid.anri.go.id ataupun kanal lain yang digunakan permintaan informasi secara tidak langsung. Berdasarkan hasil survei, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,947. Selanjutnya, nilai rata-rata tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111, kemudian dikalikan 25 untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

3.1.8 Biaya

Biaya berkaitan dengan tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Pada layanan informasi publik untuk memperoleh informasi dengan hanya mengetahui, tidak ada biaya yang dikenakan kepada pengguna layanan. Namun, jika terdapat Salinan informasi yang diinginkan dan dalam bentuk cetak dengan jumlah yang cukup banyak, maka pemohon dapat dikenakan biaya penggandaan sesuai dengan biaya penggandaan yang dikeluarkan. Sampai saat ini penggantian biaya atas Salinan informasi tersebut belum pernah dilakukan. Hal ini dikarenakan Salinan informasi disampaikan dalam bentuk dokumen digital. Kendati demikian, meski tidak ada biaya yang dikeluarkan, unsur biaya layanan tetap menjadi salah satu indikator pertanyaan dalam survei, karena untuk dapat

melihat apabila permintaan informasi dikaitkan dengan layanan arsip statis, maka ada biaya yang dikenakan saat pemohon melanjutkan permintaan penggandaan arsip statis ke Ruang Baca ANRI. Unsur biaya diukur dengan satu pertanyaan yang menanyakan tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan. Berdasarkan hasil survei, diperoleh nilai rata-rata unsur layanan biaya sebesar 3,912. Selanjutnya, nilai persepsi tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111, kemudian dikalikan 25 untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

3.1.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan layanan diukur dengan satu pertanyaan yang menanyakan tentang kemudahan menyampaikan saran/masukan kepada penyedia layanan. Berdasarkan hasil survei, diperoleh nilai rata-rata unsur layanan sebesar 3,754. Selanjutnya, nilai rata-rata tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111.

3.2 Analisis Data

Tim pelaksana survei kepuasan masyarakat terhadap kepuasan layanan informasi publik menyusun kuesioner dengan menyediakan pertanyaan tertutup dengan jawaban berjenjang menggunakan skala likert rentang 1-4. Berdasarkan 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.

Hasil pengolahan data dan perhitungan yang diperoleh pada survei kepuasan masyarakat 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 (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 54,99	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 hasil pengolahan data yang menunjukkan nilai rata-rata tiap unsur layanan pada survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik tahun 2023.



Grafik 1

Nilai rata-rata tiap unsur layanan informasi publik tahun 2023

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa unsur layanan prosedur, persyaratan, dan sarana prasarana memperoleh persepsi yang paling baik dari pengguna layanan yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata unsur layanan sebesar 3,947. Adapun unsur pelayanan yang paling rendah memperoleh nilai rata-rata berdasarkan penilaian dari pengguna layanan informasi publik adalah unsur layanan penanganan saran dan masukan yang ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebesar 3,754. Capaian ini menunjukkan perbedaan dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat atas layanan informasi publik tahun 2022. Pada tahun sebelumnya, unsur layanan waktu menjadi unsur dengan nilai rata-rata terkecil.

Dapat disampaikan bahwa unsur layanan pada kategori penanganan saran, masukan dan pengaduan tersebut memperoleh tantangan tersendiri bagi PPID ANRI. Hal tersebut dikarenakan pada penanganan saran, masukan dan pengaduan juga dilakukan oleh Inspektorat dan telah tersedia berbagai kanal yang dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan saran, masukan, dan pengaduan tersebut. Kendati demikian, persepsi atas penanganan saran, pengaduan, dan masukan masih memiliki persepsi yang baik.

Pada survei kepuasan layanan informasi publik, unsur pelayanan pada layanan informasi publik terdiri dari 9 unsur layanan. Dengan demikian besaran nilai tertimbang untuk survei tersebut adalah 0,111. Dalam mengukur indeks Survei Kepuasan Masyarakat layanan informasi publik tahun 2023, berikut adalah perhitungan terhadap hasil olahan yang digunakan dengan cara sebagai berikut:

UNSUR LAYANAN	NILAI PERSEPSI	NILAI PERSEPSI TIAP UNSUR DIKALI NILAI TERTIMBANG = 0,111
Prosedur	3,947	0,4382
Persyaratan	3,947	0,4382
Kompetensi pelaksana	3,916	0,4347
Perilaku pelaksana	3,938	0,4371
Waktu	3,868	0,4294
Produk spesifikasi layanan	3,895	0,4323
Sarana dan prasarana	3,947	0,4382
Biaya	3,912	0,4343
Penanganan Saran dan Masukan	3,754	0,4167
Jumlah (Nilai Indeks)		3,899

Tabel 2

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat layanan informasi publik tahun 2023

Maka, nilai SKM layanan informasi publik setelah dikonversi adalah:

SKM = Nilai indeks x Nilai dasar (25)

= 3,899 x 25

= 97,47

Jika merujuk pada nilai rata-rata, 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 hasil survei kepuasan terhadap layanan informasi publik memiliki:

- Nilai Interval: 3,899
- Nilai Interval Konversi: 97,47
- Mutu Pelayanan: A
- Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik

Bab IV Penutup

4.1 Simpulan

Merujuk pada hasil analisis dan pengolahan data yang dihimpun dari survei kepuasan terhadap pemohon informasi tahun 2023, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- Unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata persepsi paling tinggi pada layanan informasi publik adalah pada unsur layanan prosedur, persyaratan, dan sarana prasarana yang memperoleh nilai rata-rata persepsi masing-masing sebesar 3,947;
- Nilai rata-rata unsur layanan terkecil berdasarkan survei kepuasan layanan informasi publik tahun 2023 adalah nilai rata-rata unsur penanganan saran dan masukan sebesar 3,754;
- Dengan demikian, setelah nilai rata-rata seluruh unsur layanan dikalikan nilai tertimbang, kemudian diakumulasi, dan dikonversi, maka hasil survei kepuasan layanan informasi publik tahun 2023 menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID ANRI tahun 2023 adalah sebesar 97,47 dengan mutu layanan termasuk kategori A dan tergolong berkinerja Sangat Baik. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan informasi publik tahun 2023 mengalami nilai cukup signifikan dibandingkan dengan tahun 2022 yang hanya mencapai 88,25.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan simpulan di atas, maka terdapat beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan untuk evaluasi dan perbaikan penyelenggaraan layanan informasi publik oleh PPID ANRI antara lain:

- Unsur layanan penanganan saran dan masukan menjadi unsur yang memiliki nilai rata-rata persepsi paling kecil berdasarkan hasil survei kepuasan layanan informasi publik tahun 2023. Namun, meskipun memperoleh nilai terkecil, nilai yang diraih pada unsur ini masih memiliki kategori sangat baik. Tetapi, ada hal yang dapat menjadi masukan bahwa dalam penanganan saran dan masukan dapat kembali melihat pada hasil pengelolaan unit kerja Inspektorat untuk mengidentifikasi sejauhmana jumlah penanganan saran dan masukan yang disampaikan publik terkait dengan layanan informasi publik;
- Partisipasi pemohon informasi yang telah mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat dapat dipilih secara acak untuk memperoleh apresiasi berupa merchandise ANRI.

Demikian laporan hasil survei kepuasan pengguna layanan terhadap layanan informasi publik PPID ANRI tahun 2023 ini disusun. Semoga data dan hasil analisis yang diperoleh dari hasil survei kepuasan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan, untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan informasi publik di lingkungan ANRI.

Jakarta, 19 Januari 2024
Kepala Biro Perencanaan dan
Hubungan Masyarakat
selaku PPID ANRI



F. Kristiartono

Lampiran

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN INFORMASI PUBLIK
BIRO PERENCANAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
PERIODE TAHUN 2023**

NILAI IKM

97

**NAMA LAYANAN
LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

RESPONDEN

Jumlah : 114 responden
Jenis kelamin : 57 Perempuan
57 Laki-laki
Periode : Januari s.d Desember 2023

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN
UNIT KAMI, AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

Jakarta, 19 Januari 2024
Kepala Biro Perencanaan dan
Hubungan Masyarakat
selaku PPID ANRI



F. Kristiartono



Terima Kasih

ATAS KERJA SAMA SEMUA PIHAK

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

BERHASIL MERAHAI PREDIKAT
BADAN PUBLIK DENGAN KUALIFIKASI

INFORMATIF

DALAM AJANG ANUGERAH KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2023
YANG DISELENGGARAKAN OLEH KOMISI INFORMASI PUSAT

Arsip Nasional Republik Indonesia

PPID ANRI, Gedung A, Lt.1
Jl. Ampera Raya No.7 Jakarta Selatan

www.anri.go.id



@ArsipNasionalRI



@ppid.anri