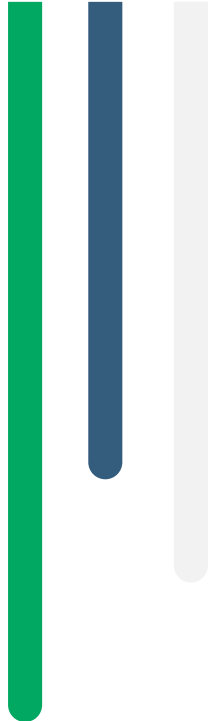




ARSIP NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2022

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA

PPID ANRI, Gedung A, Lt.1

Jl. Ampera Raya No.7 Jakarta Selatan

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	13
BAB IV PENUTUP	16
4.1 Simpulan	16
4.2 Rekomendasi	16

Daftar tabel

Tabel 1 Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 2 Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Informasi Publik Tahun 2021	15

Daftar grafik

Grafik 1 Nilai Persepsi Tiap Unsur Layanan Informasi Publik Tahun 2022	14
---	----

Daftar diagram

Diagram 3.1 Persentase Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI Tahun 2022	11
--	----

Kata pengantar

Segala puji sukur senantiasa dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah menganugerahkan rahmat-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) Tahun 2022 dapat diselesaikan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menjadi salah satu tahapan penting dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk penyelenggaraan layanan informasi publik. Melalui survei ini, penyelenggara layanan publik dapat memperoleh gambaran dan masukan atas kinerja penyelenggara pelayanan publik, sehingga dapat menjadi evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada 2022, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) ANRI telah memberikan pelayanan informasi kepada pemohon informasi publik yang mengajukan permintaan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada laporan survei kepuasan layanan informasi publik ini akan digambarkan penilaian publik terhadap pelayanan informasi yang telah diberikan. Laporan ini juga menjadi salah satu bentuk pertanggungjawaban PPID ANRI atas pelayanan informasi selama tahun anggaran 2022. Semoga melalui laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam peningkatan kualitas layanan informasi publik di lingkungan ANRI.

Jakarta, 28 Februari 2023

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. Penyelenggaraan pelayanan informasi publik juga memerhatikan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tahun 2022 merupakan tahun kedua belas bagi ANRI dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik. 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 Pembantu di satuan kerja, pejabat fungsional di Pusat Layanan Informasi Publik dan pengelola arsip aktif di unit pengolah setingkat eselon II.

Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik perlu dilakukan. Oleh karenanya, PPID ANRI melaksanakan survei kepuasan pelayanan informasi publik secara rutin dan berkala dengan periodisasi tahunan. Hal ini guna 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 2022. Pada tahun anggaran ini, khususnya pada awal tahun 2022, pandemi Covid-19 masih berlangsung namun dengan menyesuaikan sistem yang ditetapkan pemerintah terkait kegiatan masyarakat saat pandemi, pelayanan secara luring sudah dapat dilaksanakan dengan syarat menerapkan protokol kesehatan secara ketat. Dengan situasi tersebut, PPID ANRI tetap menyediakan pelayanan yang prima, baik secara daring maupun luring. Hal ini agar pemohon informasi tetap dapat menerima pelayanan dengan baik.

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 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 2022 tentang Pejabat Fungsional Pembantu PPID di Pusat Pelayanan Informasi ANRI;
- Keputusan PPID ANRI Nomor 2 tahun 2022 tentang Pejabat Fungsional Pembantu PPID di Satuan Kerja;
- Keputusan PPID ANRI Nomor 3 Tahun 2022 tentang Pejabat Fungsional Penyedia Informasi Publik di Unit Kerja.

1.3 Tujuan

Tujuan dari dilaksanakan survei kepuasan pelayanan informasi publik ini adalah untuk memperoleh umpan balik terkait kinerja layanan yang telah dilaksanakan oleh PPID ANRI pada tahun anggaran 2022. Selain itu, survei juga dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemohon informasi yang telah memohon informasi kepada PPID ANRI. Melalui survei kepuasan ini, diharapkan PPID ANRI mendapatkan gagasan, kritik dan saran, serta rekomendasi dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik, serta penetapan kebijakan agar pelayanan informasi publik ANRI semakin baik.

1.4 Ruang Lingkup

Kegiatan survei kepuasan pelayanan informasi publik yang telah dilaksanakan PPID ANRI, dibantu oleh Pejabat Fungsional Tertentu. Pemohon informasi yang telah memohon informasi selama tahun anggaran 2022 diajukan 12 (dua belas) pertanyaan yang berkaitan dengan 8 (delapan) unsur standar pelayanan publik, di antaranya:

- 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.

Bab II Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan pelayanan informasi publik tahun anggaran 2022 diberikan kepada responden dalam hal ini merupakan pemohon informasi yang telah menerima pelayanan informasi publik ANRI selama tahun 2022, pemohon informasi yang mengajukan permohonan informasi secara daring dan luring.

Pelaksanaan survei kepuasan pelayanan informasi publik tahun ini dilakukan secara daring. Petugas layanan memberikan kuesioner berupa tautan bit.ly/ppidANRI2022 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.

Pemohon informasi yang melakukan permohonan informasi melalui aplikasi web epid.anri.go.id dapat langsung mengisi survei kepuasan yang tersedia di dalam aplikasi ketika pelayanan telah selesai diproses. Adapun jika pemohon informasi belum mengisi survei pada aplikasi web epid.anri.go.id, petugas layanan akan mengirimkan tautan survei melalui kontak pemohon informasi yang telah diberikan.

Penyebaran kuesioner kepada responden dilaksanakan dalam 4 (empat) periode. Periode survei pertama dilaksanakan pada bulan Juni 2022 yang ditujukan kepada pemohon informasi yang mengajukan permohonan pada bulan Januari s.d. Maret 2022. Periode survei kedua dilaksanakan pada bulan Agustus 2022 yang ditujukan kepada pemohon informasi yang mengajukan permohonan pada bulan April s.d. Juni 2022. Periode survei ketiga dilaksanakan pada bulan Oktober 2022 yang ditujukan kepada pemohon informasi yang mengajukan permohonan informasi pada bulan Juli s.d. September 2022. Adapun periode keempat dilaksanakan pada bulan Januari 2023 yang ditujukan kepada pemohon informasi yang mengajukan permohonan informasi pada bulan Oktober s.d. Desember 2022.

Survei kepuasan pelayanan informasi publik ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup untuk indikator standar pelayanan publik dan pertanyaan terbuka untuk pertanyaan terkait kritik dan saran. Terdapat 12 (dua belas) pertanyaan terkait dengan standar pelayanan publik untuk menentukan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh ANRI.

Adapun tahapan pelaksanaan survei kepuasan pelayanan informasi publik ANRI tahun anggaran 2022 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/ppidANRI2022 dan melalui aplikasi web epid.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.

Bab III Hasil dan Analisis Data

3.1 Hasil Survei

Pelaksanaan survei kepuasan layanan informasi publik tahun 2022 ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana *feedback* dan kepuasan yang dirasakan oleh pemohon informasi yang telah mengajukan permintaan informasi kepada PPID ANRI. Hasil survei tersebut menjadi salah satu bahan bagi unit penyelenggara layanan publik dalam hal ini Biro Perencanaan dan Humas untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik ANRI. Data yang digunakan dalam analisis merupakan jawaban dari responden terhadap pertanyaan yang diberikan kepada responden.

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kepuasan layanan kunjungan dan 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 mengacu pada tabel Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tertuang pada c.

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

Hasil atas survei kepuasan layanan informasi publik terkumpul pada jawaban kuesioner survei yang diperoleh dari dua medium yang digunakan untuk melaksanakan survei, yakni:

- *Google Spreadsheet* yang digunakan sebagai medium jawaban responden yang mengisi kuesioner melalui tautan bit.ly/ppidANRI2022;
- Fitur Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik yang digunakan sebagai medium feedback responden yang mengajukan permohonan informasi melalui aplikasi *eppid.anri.go.id*.

Survei kepuasan layanan informasi publik ditujukan kepada seluruh pemohon informasi yang mengajukan permintaan informasi publik kepada PPID ANRI, baik secara langsung maupun tidak langsung. 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 2022 adalah 102 responden dari total jumlah pemohon informasi sebanyak 141 pemohon informasi. Ini artinya, 72,34% pemohon informasi mengisi kuesioner survei kepuasan layanan informasi publik tahun 2022.

Berdasarkan data survei yang telah dilakukan, jenis kelamin responden survei kepuasan pelayanan informasi publik ANRI pada 2022 didominasi oleh responden dengan jenis kelamin laki-laki. Dari total seluruh responden, responden dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 62% dan responden berjenis kelamin perempuan sebesar 38%.

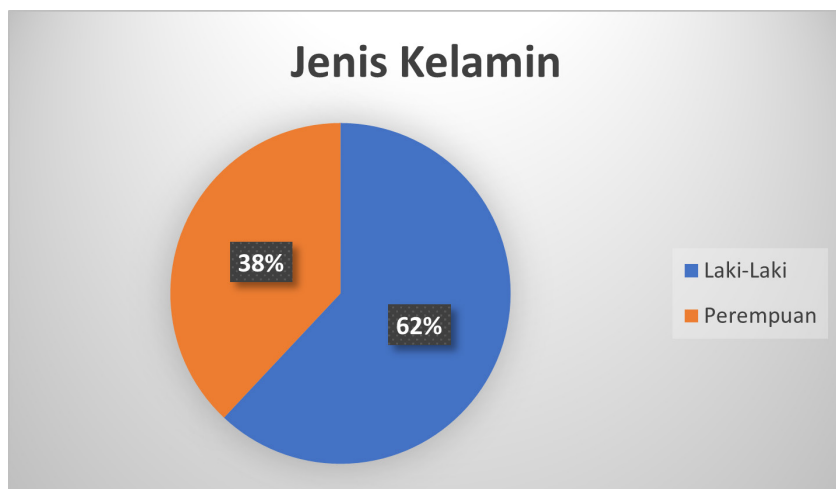


Diagram 3.1
Persentase Jenis Kelamin Responden Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik ANRI Tahun 2022

Pada survei layanan informasi publik tahun 2022, 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. Setiap unsur layanan diukur melalui pertanyaan-pertanyaan dalam survei yang jumlahnya bervariasi. Adapun skala pengukuran nilai persepsi tiap unsur layanan mulai rentang 1-4. Di mana nilai 4 merupakan nilai maksimal yang menunjukkan kinerja layanan publik berada pada kategori Sangat Baik.

Berikut adalah analisis data setiap unsur layanan publik:

3.1.1 Prosedur layanan informasi publik ANRI

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 di Pusat Pelayanan Informasi Publik. Berdasarkan hasil survei, rata-rata nilai persepsi atas Unsur Layanan Prosedur Permintaan Informasi berada pada nilai 3,46. Selanjutnya, nilai persepsi tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111.

3.1.2 Persyaratan Pelayanan

Unsur layanan persyaratan pelayanan terdiri dari 1 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 2022 yang telah dilakukan, diperoleh nilai persepsi pada unsur persyaratan sebesar 3,56. Selanjutnya, nilai persepsi tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111.

3.1.3 Kompetensi Pelaksana Pelayanan Informasi Publik

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 menggunakan dua pertanyaan kepada responden, meliputi:

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

Hasilnya diperoleh nilai persepsi unsur layanan kompetensi pelaksana sebesar 3,51. Selanjutnya, nilai persepsi tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111.

3.1.4 Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi Publik

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.

Menurut hasil survei, nilai persepsi unsur perilaku pelaksana diperoleh dengan nilai 3,53. Selanjutnya, nilai persepsi tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111.

3.1.5 Waktu Pelayanan

Unsur waktu layanan diukur dengan satu pertanyaan yang menanyakan tentang kecepatan pelayanan dalam memberikan pelayanan informasi publik. Berdasarkan hasil survei, diperoleh nilai persepsi sebesar 3,45. Selanjutnya, nilai persepsi tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111.

3.1.6 Produk Spesifikasi Layanan

Unsur produk spesifikasi layanan diukur dengan satu pertanyaan yang menanyakan tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan/permintaan awal pemohon informasi. Berdasarkan hasil survei, diperoleh nilai persepsi sebesar 3,59. Selanjutnya, nilai persepsi tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111.

3.1.7 Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana layanan diukur dengan satu pertanyaan yang

menanyakan tentang kenyamanan dan keamanan di Pusat Pelayanan Informasi PPID. Berdasarkan hasil survei, diperoleh nilai persepsi sebesar 3,57. Selanjutnya, nilai persepsi tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111.

3.1.8 Biaya

Unsur biaya layanan diukur dengan satu pertanyaan yang menanyakan tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan - Jika ada biaya yang dikeluarkan. Berdasarkan hasil survei, diperoleh nilai persepsi sebesar 3,55. Selanjutnya, nilai persepsi tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111.

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 persepsi sebesar 3,59. Selanjutnya, nilai persepsi tersebut akan dikalikan nilai tertimbang yang terdiri dari 9 unsur yakni dikalikan 0,111.

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

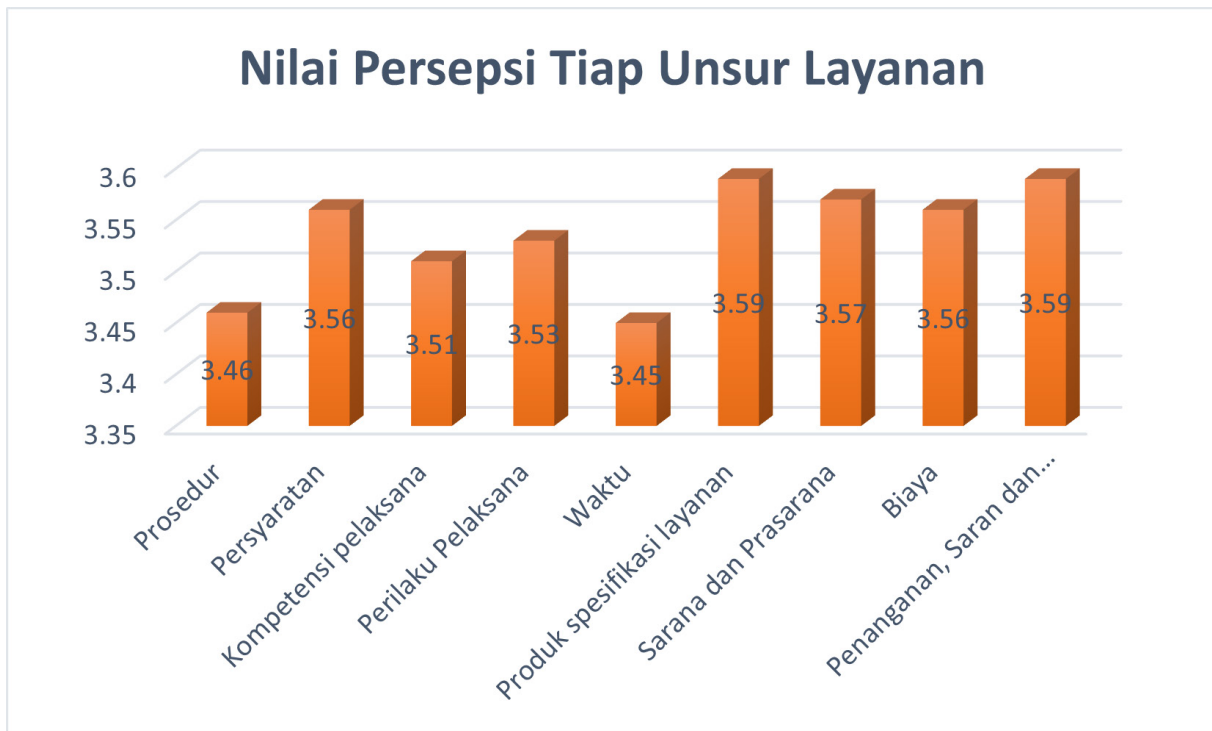
3.2 Analisis Data

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.

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 2022.



Grafik 1
Nilai persepsi tiap unsur layanan informasi publik tahun 2022

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa unsur produk spesifikasi layanan (3,59) dan penanganan saran dan masukan (3,59) memperoleh persepsi yang paling baik dari pengguna layanan. Adapun unsur pelayanan yang paling rendah memperoleh nilai persepsi dari pengguna adalah unsur waktu (3,45). 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 pada tahap koordinasi sebagai bagian dalam mengidentifikasi penguasaan informasi publik, diperlukan koordinasi dengan unit kerja terkait. Pada tahapan ini, PPID ANRI sebenarnya telah memberikan batas waktu maksimal bagi unit kerja untuk merespons atas informasi publik yang diminta. 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.

Pada survey 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 2022, dihitung dengan cara sebagai berikut:

UNSUR LAYANAN	NILAI PERSEPSI	NILAI PERSEPSI TIAP UNSUR DIKALI NILAI TERTIMBANG = 0,111
Prosedur	3,46	0,384
Persyaratan	3,56	0,395
Kompetensi pelaksana	3,51	0,389
Perilaku pelaksana	3,53	0,392
Waktu	3,45	0,383
Produk spesifikasi layanan	3,59	0,398
Sarana dan prasarana	3,57	0,396
Biaya	3,52	0,395
Penanganan Saran dan Masukan	3,59	0,398
Jumlah (Nilai Indeks)		3,53

Tabel 2

Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat layanan informasi publik tahun 2021

Maka, nilai SKM layanan informasi publik setelah dikonversi adalah:

$$\begin{aligned}
 \text{SKM} &= \text{Nilai indeks} \times \text{Nilai dasar (25)} \\
 &= 3,53 \times 25 \\
 &= 88,25
 \end{aligned}$$

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 informasi publik memiliki:

- Nilai Interval: 3,53
- Nilai Interval Konversi: 88,25
- 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 2022, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- Unsur layanan yang memiliki nilai persepsi paling tinggi pada layanan informasi publik adalah pada unsur produk spesifikasi layanan yang memperoleh nilai persepsi 3,59 serta unsur penanganan saran dan masukan 3,59;
- Nilai rata-rata unsur layanan terkecil pada layanan informasi publik nilai persepsi unsur layanan terkecil adalah unsur waktu sebesar 3,45;
- Hasil nilai rata-rata survei indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID ANRI tahun 2022 adalah sebesar 88,25 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;
- Partisipasi pemohon informasi yang terpilih dapat diberikan apresiasi berupa pemilihan secara acak.

Demikian laporan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik PPID ANRI tahun 2022 ini disusun. Semoga dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan informasi publik di lingkungan ANRI.

Jakarta, 28 Februari 2023
Kepala Biro Perencanaan dan
Hubungan Masyarakat selaku PPID ANRI,



F. Kristiartono

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

ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA
PPID ANRI, Gedung A, Lt.1
Jl. Ampera Raya No.7 Jakarta Selatan