



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PENGGUNA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2020**

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap orang berhak memperoleh informasi publik dan Badan Publik termasuk Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung diamanatkan untuk memenuhi hak warga negara Indonesia dalam memperoleh akses informasi publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, maka Pusat Pelayanan Informasi PPID Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan survei untuk mendapatkan feedback/umpan balik sekaligus evaluasi atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kewajiban survei ini pun tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di mana penyelenggara layanan publik juga berkewajiban memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan serta membuat evaluasi dan laporan terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan. Survei kepuasan pelayanan informasi publik tahun anggaran 2020 dilakukan dengan menggunakan : pemohon informasi mengisi formulir survei kepuasan melalui media google form pada tautan <https://forms.gle/8B6gBp4Y4myw4uxj7>

Adapun unsur-unsur penyelenggaraan pelayanan publik yang disurvei, meliputi: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk, kompetensi, perilaku, maklumat dan keberatan. Unsur tersebut merupakan komponen yang terdapat pada standar layanan informasi yang digunakan dalam operasional PPID Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Responden yang disurvei adalah pemohon/pelanggan yang telah menggunakan dan memanfaatkan informasi publik yang dihasilkan oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, baik datang langsung ke desk layanan maupun melalui media online sebanyak 91 orang. Diharapkan dari survey yang dilakukan ini dapat diketahui hal-hal yang harus diperbaiki dari penyelenggaraan pelayanan informasi publik dan sekaligus sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan di PPID Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan dan pelaporan Survey Kepuasan Pengguna Pelayanan Informasi Publik ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan di PPID Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tahun 2020. Adapun tujuan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mendapatkan feedback dan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan yang diberikan PPID Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung kepada masyarakat.

1.3 RUANG LINGKUP

Survey Kepuasan Pengguna Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020 dilaksanakan terhadap 91 responden pemerintah pusat dan daerah, LSM, mahasiswa/pelajar serta masyarakat yang telah menggunakan atau memanfaatkan jasa layanan PPID Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Survey tersebut dilakukan melalui pengisian google form pada tautan <https://forms.gle/8B6gBp4Y4myw4uxj7>

BAB II

PEMBAHASAN

2.1 PENGOLAHAN DATA

Unsur Penilaian :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang sistem pelayanan informasi yang disediakan oleh PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melalui sistem permohonan informasi secara online melalui website/portal PPID?
2. Bagaimana pendapat Saudara mengenai kemudahan pengajuan permohonan informasi melalui sistem permohonan informasi yang disediakan oleh PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung saat ini?
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas informasi yang tersedia pada website/portal PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung <http://ppid.babelprov.go.id> ?
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam mengakses informasi pada website/portal PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung <http://ppid.babelprov.go.id> ?
5. Seberapa baik menurut Saudara, tampilan pada website/portal PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung <http://ppid.babelprov.go.id> ?
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengetahuan dan penguasaan materi petugas data dan informasi publik PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam memberikan pelayanan informasi publik?
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas data dan informasi publik PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam memberikan pelayanan informasi publik?
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas data dan informasi publik PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam memberikan pelayanan informasi publik?
9. Bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas data dan informasi publik PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ketika memberikan pelayanan informasi publik?
10. Bagaimana menurut Saudara tentang kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi dalam permohonan informasi publik di PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung?
11. Bagaimana menurut Saudara tentang prosedur/tata cara/alur mekanisme pelayanan Informasi Publik di PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung?

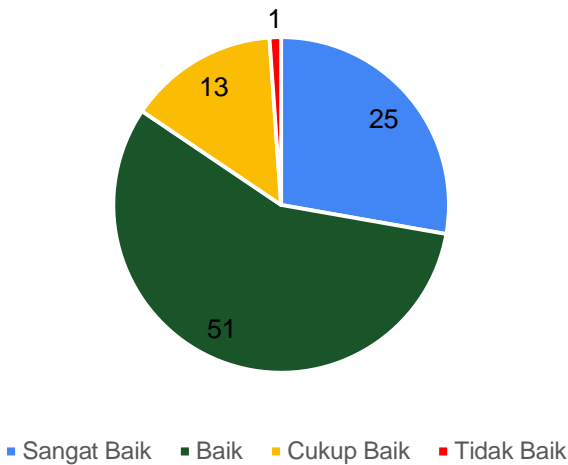
12. Bagaimana pendapat Saudara mengenai ketepatan waktu PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam memberikan pelayanan informasi publik?
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian informasi yang diberikan oleh PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terhadap permohonan informasi publik yang diajukan?
14. Bagaimana menurut Saudara tentang kenyamanan fasilitas meja/desk pelayanan permohonan informasi publik di PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung?
15. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan informasi publik di PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung?
16. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan/kesetaraan untuk mendapatkan pelayanan informasi publik dari PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung?
17. Bagaimana menurut Saudara terhadap Maklumat Pelayanan Informasi Publik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Profesional, Akurat dan Bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan informasi publik)?
18. Tuliskan komentar/usulan Saudara terhadap kemajuan dan pengembangan pelayanan informasi publik melalui PPID Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Penilaian dibagi pada rentang :

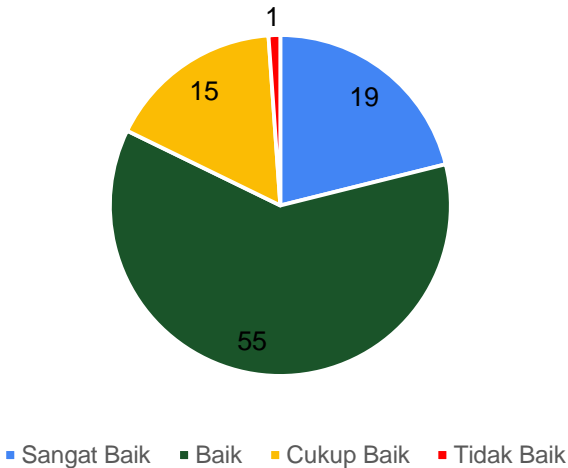
- Sangat Baik
- Baik
- Cukup Baik
- Tidak Baik

2.2 HASIL SURVEY

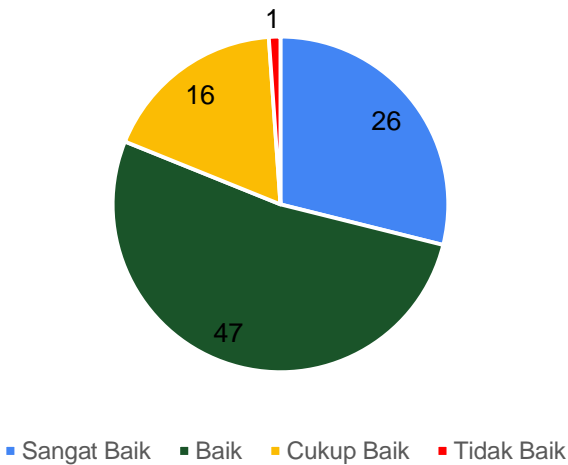
1. Sistem Pelayanan Informasi



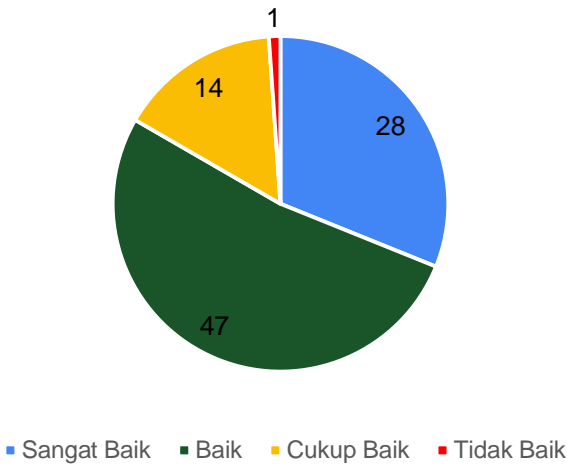
2. Kemudahan Pengajuan Permohonan Informasi



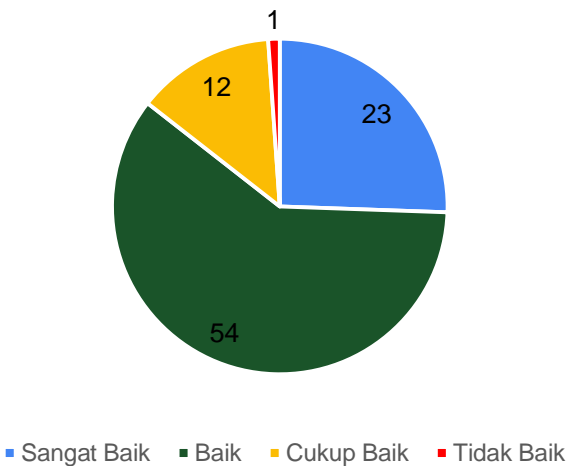
3. Kualitas Informasi yang tersedia



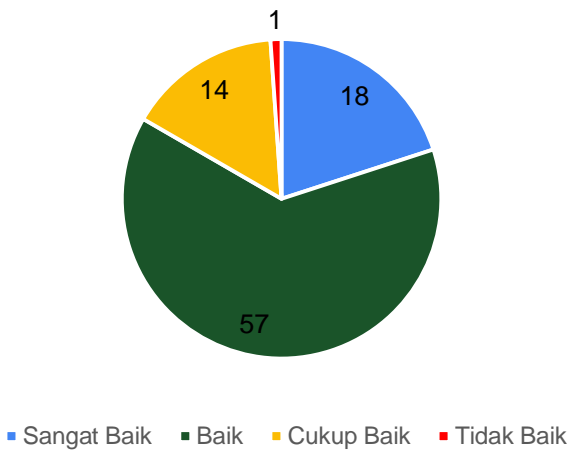
4. Kemudahan Mengakses Informasi



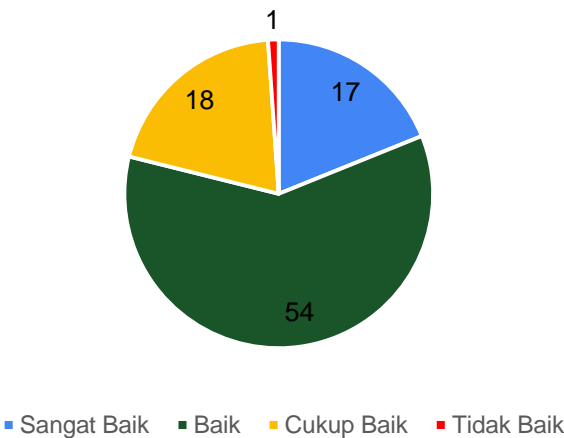
5. Tampilan Website atau Portal PPID



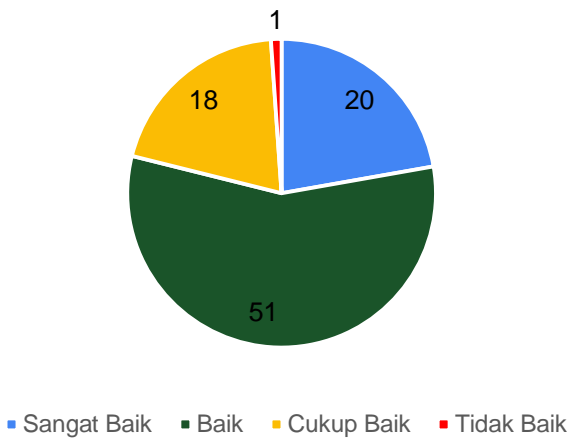
6. Pengetahuan dan Penguasaan Materi Petugas Data dan Informasi Publik PPID



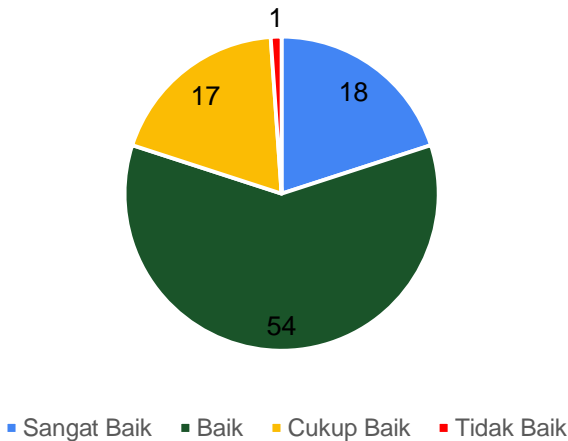
7. Tanggung Jawab Petugas Data dan Informasi Publik PPID



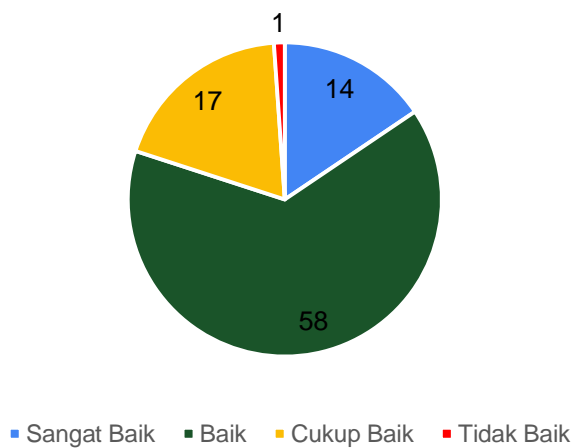
8. Kesopanan dan Keramahan Petugas Data dan Informasi Publik PPID



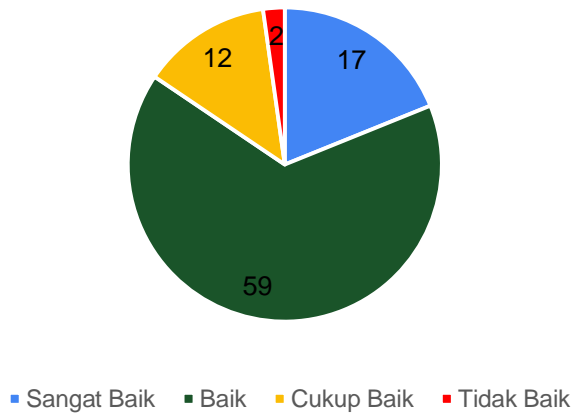
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Data dan Informasi Publik PPID



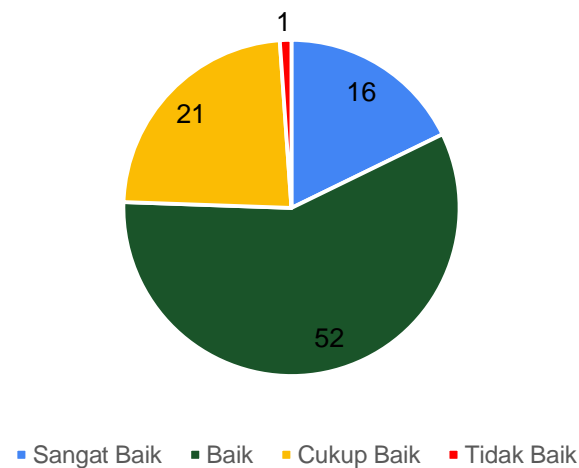
10. Kelengkapan Persyaratan dalam Permohonan Informasi



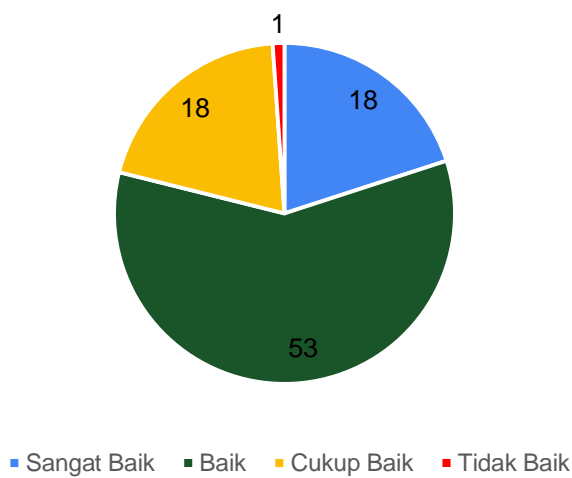
11. Prosedur/Tata Cara/Alur Mekanisme Pelayanan Informasi Publik



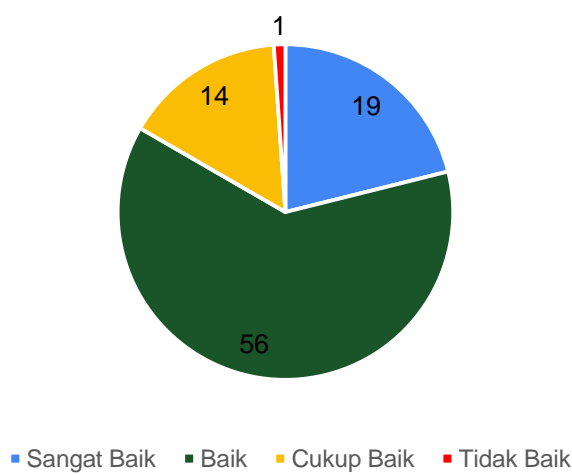
12. Ketepatan Waktu PPID



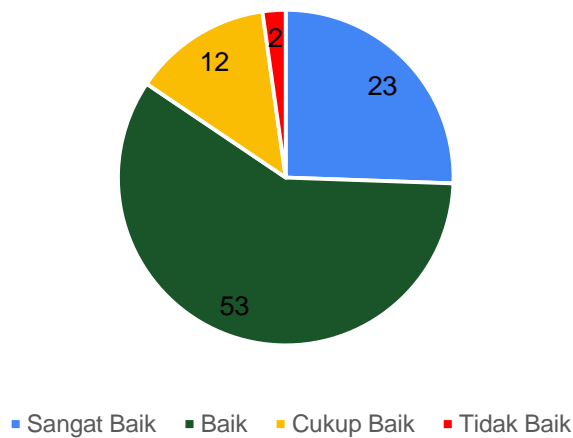
13. Kesesuaian Informasi yang Diberikan PPID



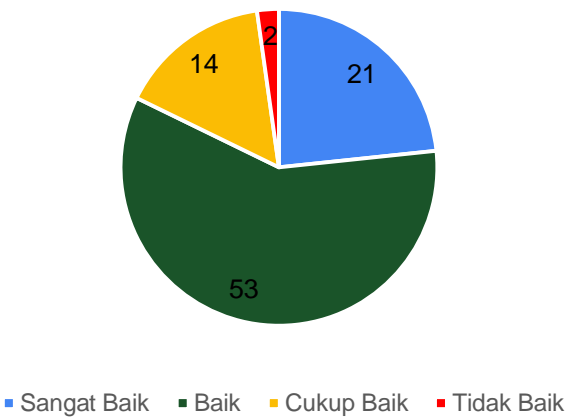
14. Kenyamanan Fasilitas Meja Pelayanan



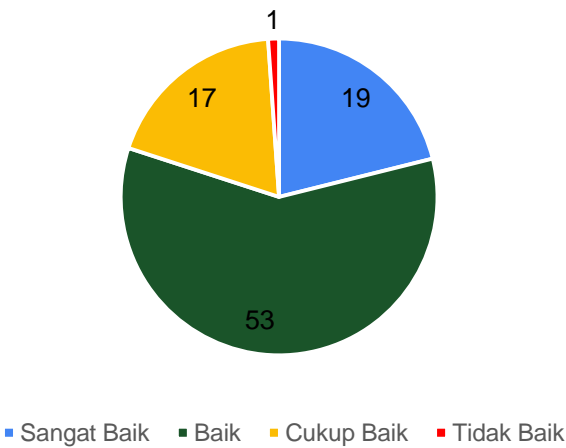
15. Keamanan Pelayanan



16. Keadilan atau Kesetaraan untuk Mendapatkan Pelayanan Informasi



17. Kesesuaian Pelayanan dengan Maklumat Pelayanan Informasi Publik



BAB III

PENUTUP

KESIMPULAN

Setelah dilaksanakan survey kepuasan oleh PPID Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada periode Tahun 2020, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kinerja PPID Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam hal pelayanan informasi terhadap publik dapat dikatakan baik, namun tetap diperlukan perbaikan pada unsur-unsur tertentu agar kualitas pelayanan informasi dapat semakin baik.
- b. Pada dasarnya, responden memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan informasi dan pengaduan yang telah diberikan oleh PPID Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sehingga diharapkan telah memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi, khususnya yang dikuasai Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.