



**Kementerian Koordinator Bidang
Politik, Hukum, dan Keamanan
Republik Indonesia**



LAPORAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI KEMENKO POLHUKAM

LAPORAN KEPUASAN LAYANAN INFORMASI

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa kami panjatkan atas tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia.

Survei ini disusun untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat, khususnya pengguna layanan, terhadap Layanan Informasi Publik yang diselenggarakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kemenko Polhukam RI.

Lebih jauh lagi, survei kepuasan ini merupakan pelaksanaan dari Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, juga produk-produk hukum turunannya yang diterbitkan di internal Kemenko Polhukam RI.

Dengan adanya survei kepuasan ini, kami berharap muncul gambaran persepsi masyarakat terhadap Layanan Informasi Publik yang diselenggarakan PPID Kemenko Polhukam. Gambaran tersebut sangat penting sebagai bahan evaluasi juga perbaikan layanan informasi publik yang kami sediakan.

Terima kasih kami ucapkan pada seluruh Tim PPID Kementerian Koordinator Politik, Hukum, dan Keamanan RI atas kerja kerasnya menyelenggarakan survei hingga menyusun laporan ini. Semoga survei kepuasan ini bisa meningkatkan kualitas layanan informasi publik.

PPID Utama Kemenko Polhukam

A. Pendahuluan

Sejak Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik diberlakukan, pelaksanaan keterbukaan informasi publik di lembaga-lembaga publik kian terpacu. Pada prinsipnya, penyelenggara negara harus memiliki sikap dan sifat transparan dan akuntabel.

Dalam pelaksanaannya, UU KIP mewajibkan setiap badan publik untuk memberikan pelayanan informasi publik. Penyelenggaraan layanan itu pun harus berlangsung secara cepat, tepat, sederhana, dan berbiaya ringan.

Hal ini juga dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia. PPID Kemenko Polhukam menyelenggarakan layanan informasi publik untuk masyarakat luas.

Layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID Kemenko Polhukam RI bisa diakses melalui sejumlah sarana. Secara garis besar, akses informasi publik tersebut dapat diakses melalui sarana online dan offline.

Mendapatkan informasi publik melalui sarana offline bisa diperoleh dengan cara mendatangi langsung loket layanan informasi publik Kemenko Polhukam RI. Loket tersebut berada di Gedung Media Center, Kantor Kemenko Polhukam RI, Jalan Medan Merdeka Barat Nomor 15, Jakarta Pusat. Bisa pula dengan berkirim surat ke alamat yang sama.

Sementara untuk memperoleh informasi publik lewat sarana online, bisa dilakukan dengan cara mengakses laman ppid.polkam.go.id, termasuk mengirim surat elektronik ke alamat email yang tertera di website tersebut. Pada website PPID Kemenko Polhukam RI bahkan sudah tersedia berbagai macam informasi yang terbagi ke dalam tiga kategori sesuai dengan ketentuan informasi publik. Ketiga kategori tersebut adalah informasi serta merta, informasi berkala, dan informasi setiap saat.

Dalam penyelenggaraan layanan informasi publik, PPID Kemenko Polhukam RI tentu membutuhkan persepsi masyarakat terkait kualitas layanan yang dikumpulkan lewat skema survei kepuasan. Hasil survei ini akan menjadi bahan perbaikan PPID Kemenko Polhukam RI di

masa yang akan datang, guna mewujudkan Kemenko Polhukam RI yang transparan dan akuntabel dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik PPID Kemenko Polhukam RI ini dilaksanakan dengan maksud mendapatkan gambaran kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID Kemenko Polhukam RI.

Sementara tujuan diadakannya Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik PPID Kemenko Polhukam RI ini adalah:

1. Memperoleh gambaran persepsi masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID Kemenko Polhukam RI;
2. Sebagai bahan evaluasi pelaksanaan layanan informasi publik PPID Kemenko Polhukam RI; dan
3. Melaksanakan perbaikan layanan informasi publik PPID Kemenko Polhukam RI

C. Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik

1. Metode

Metode yang digunakan dalam Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik PPID Kemenko Polhukam RI ini adalah dengan pengisian kuesioner secara online menggunakan perangkat google form.

2. Responden

Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik PPID Kemenko Polhukam RI menyasar responden yang sesuai dengan ketentuan di Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam UU KIP disebutkan bahwa terdapat tiga kategori penerima informasi publik, yaitu:

- a. Perorangan;
- b. Kelompok; dan
- c. Badan hukum.

3. Kuesioner

Untuk mendapatkan gambaran persepsi masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID Kemenko Polhukam RI, survei ini menggunakan 12 instrumen pertanyaan yang jawabannya akan memberikan gambaran secara umum terkait kualitas layanan. Pertanyaan yang terdapat dalam questioner adalah:

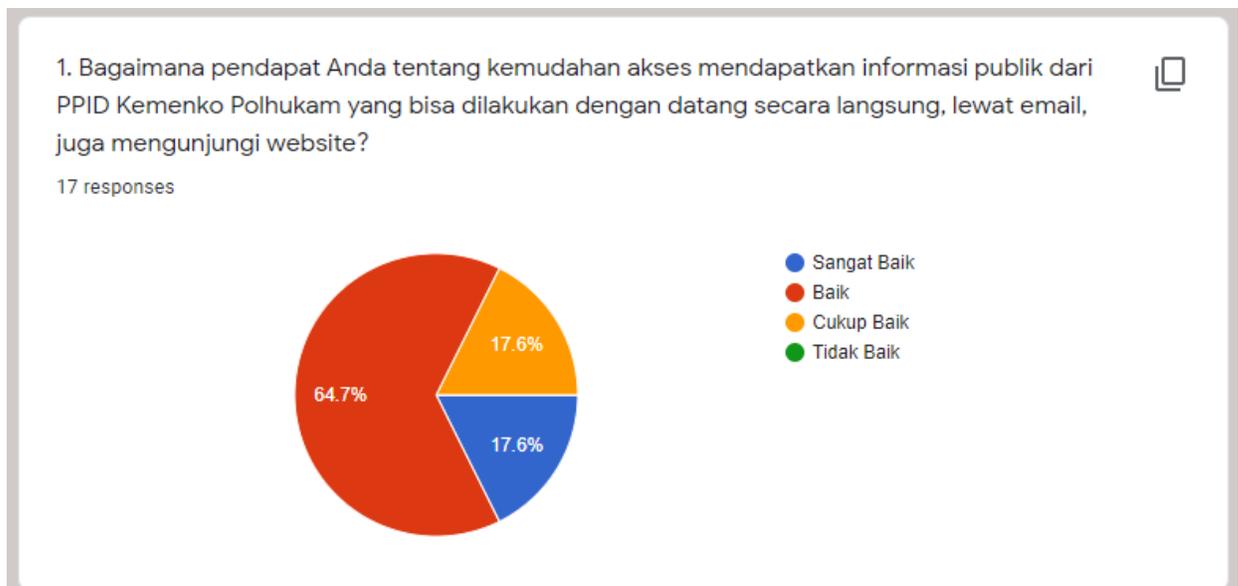
1. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan akses mendapatkan informasi publik dari PPID Kemenko Polhukam yang bisa dilakukan dengan datang secara langsung, lewat email, juga mengunjungi website?
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan persyaratan yang harus dilampirkan untuk meminta informasi publik di PPID Kemenko Polhukam?
3. Bagaimana pendapat Anda terkait kejelasan dan kemudahan prosedur mendapatkan informasi publik yang diselenggarakan PPID Kemenko Polhukam RI?
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kelengkapan informasi yang tersedia di situs PPID Kemenko Polhukam ppid.polkam.go.id?
5. Bagaimana pandangan Anda tentang kemudahan mengakses informasi yang tersedia di situs PPID Kemenko Polhukam ppid.polkam.go.id?
6. Bagaimana pendapat Anda terkait tampilan situs PPID Kemenko Polhukam ppid.polkam.go.id?
7. Bagaimana penilaian Anda terkait ketepatan waktu layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID Kemenko Polhukam RI?
8. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian informasi yang disediakan PPID Kemenko Polhukam RI terhadap kebutuhan Anda?
9. Bagaimana pendapat Anda terkait kenyamanan fasilitas di sentra pelayanan informasi publik PPID Kemenko Polhukam?
10. Bagaimana pendapat Anda tentang sikap/keramahan Petugas PPID Kemenko Polhukam RI dalam memberikan layanan informasi publik?

11. Bagaimana pendapat Anda soal penguasaan materi dan pengetahuan yang dimiliki petugas PPID Kemenko Polhukam?
12. Bagaimana pendapat Anda terkait kemudahan sistem pengaduan layanan informasi publik di PPID Kemenko Polhukam?

D. Hasil Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik PPID Kemenko Polhukam RI

Survei telah dilaksanakan dengan menjangkit 17 responden yang pernah mendapatkan pelayanan informasi publik di PPID Kemenko Polhukam. Terdiri dari 11 badan hukum, 3 kelompok masyarakat, dan 3 individu. Dari survei yang dilakukan, diperoleh data sebagai gambaran persepsi masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID Kemenko Polhukam RI. Data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. **Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan akses mendapatkan informasi publik dari PPID Kemenko Polhukam yang bisa dilakukan dengan datang secara langsung, lewat email, juga via website?**



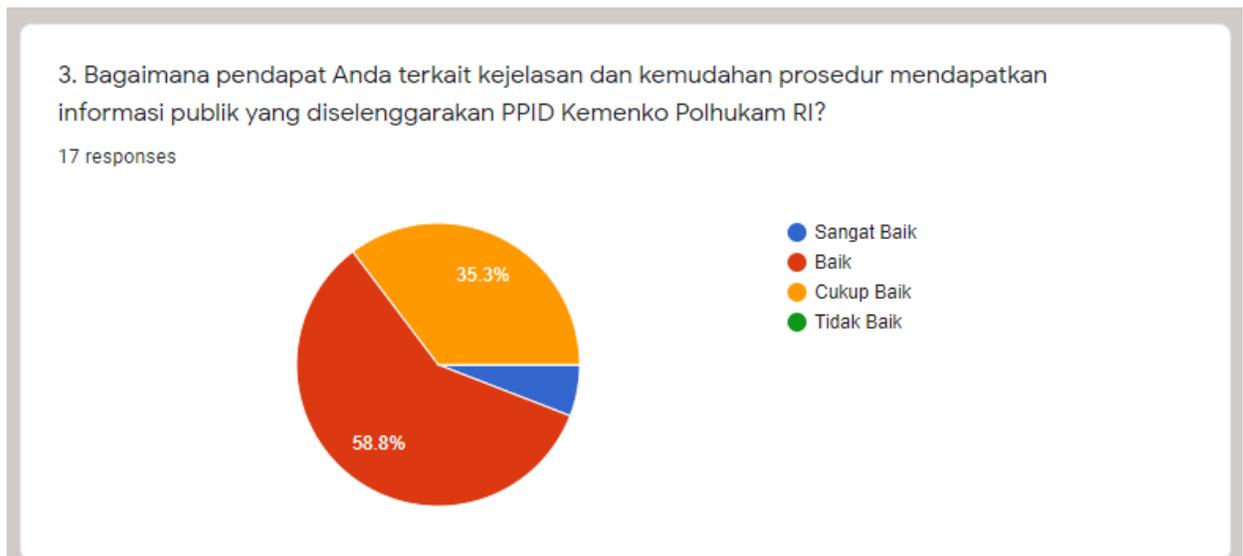
Hasil pengisian kuesioner untuk pertanyaan ini menunjukkan bahwa terkait kemudahan akses informasi di PPID Kemenko Polhukam RI, sebanyak 17,6% responden menilai sangat baik, 64% responden menilai baik, 17,6% responden menilai cukup baik, dan 0% responden menilai tidak baik.

2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan persyaratan yang harus dilampirkan untuk meminta informasi publik di PPID Kemenko Polhukam?



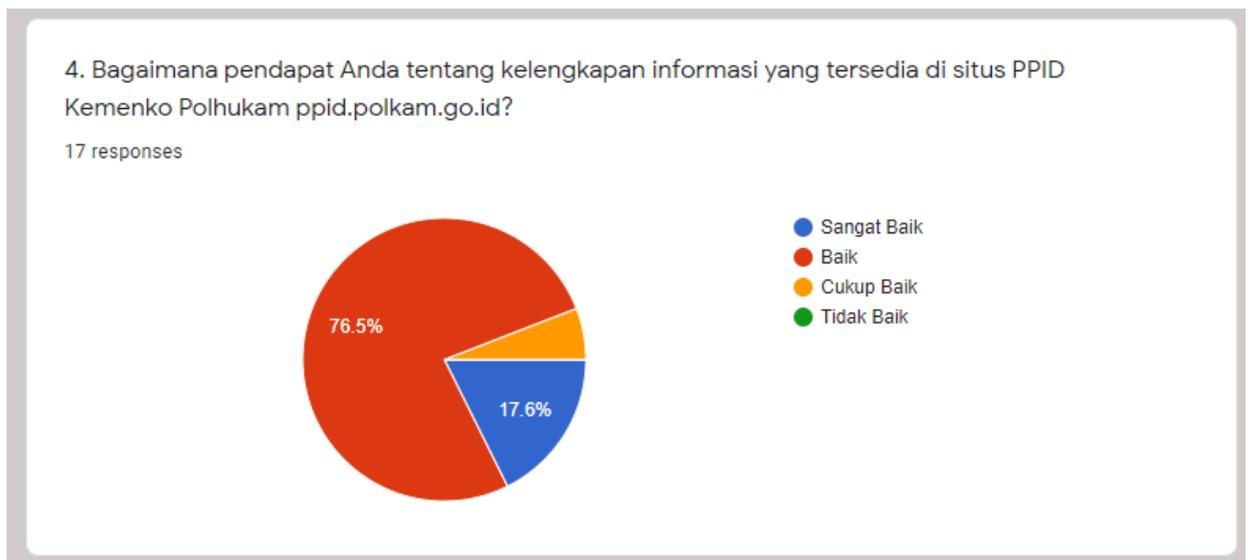
Dari pertanyaan ini, diperoleh gambaran bahwa 23,5% responden menilai kemudahan persyaratan di layanan informasi publik PPID Kemenko Polhukam RI sangat baik, 76,5% responden menilai baik, 0% responden menilai cukup baik, dan 0% responden memberi penilaian tidak baik.

3. Bagaimana pendapat Anda terkait kejelasan dan kemudahan prosedur mendapatkan informasi publik yang diselenggarakan PPID Kemenko Polhukam RI?



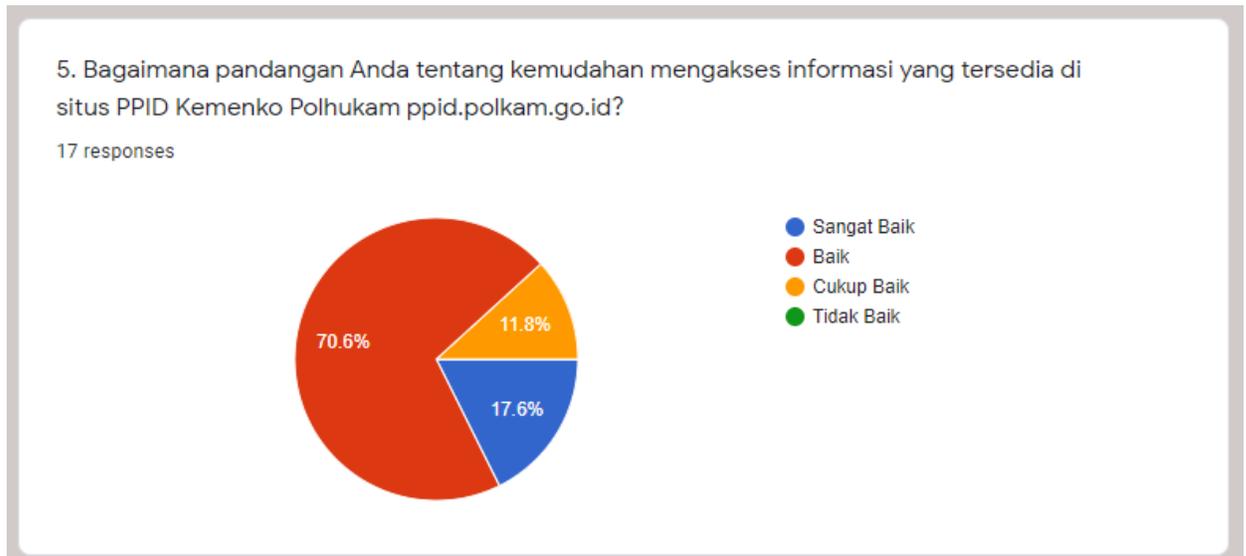
Hasil pengisian kuesioner untuk pertanyaan ini menunjukkan bahwa kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan informasi publik PPID Kemenko Polhukam RI mendapat penilaian sangat baik dari 5,9% responden, penilaian baik dari 58,8% responden, penilaian cukup baik dari 35,3% responden, dan tidak baik dari 0% responden.

4. Bagaimana pendapat Anda tentang kelengkapan informasi yang tersedia di situs PPID Kemenko Polhukam ppid.polkam.go.id?



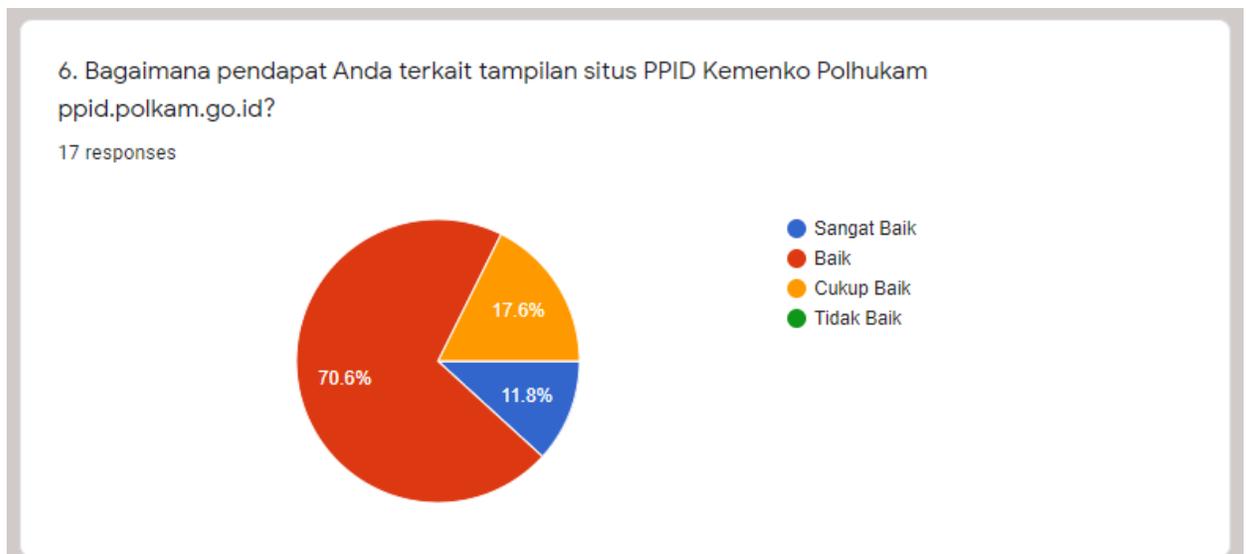
Dari pertanyaan ini, diperoleh data terkait kelengkapan informasi yang terdapat di situs PPID Kemenko Polhukam RI. Sebanyak 17,6% responden menjawab sangat baik, 76,5% responden menjawab baik, 5,9% responden menjawab cukup baik, dan 0% responden menilai tidak baik.

5. Bagaimana pandangan Anda tentang kemudahan mengakses informasi yang tersedia di situs PPID Kemenko Polhukam ppid.polkam.go.id?



Hasil pengisian questioner untuk pertanyaan ini menunjukkan bahwa 17,6% responden memberi penilaian sangat baik, sebanyak 70,6% responden menilai baik, sebanyak 11,8% responden menilai cukup baik, dan 0% responden menilai tidak baik.

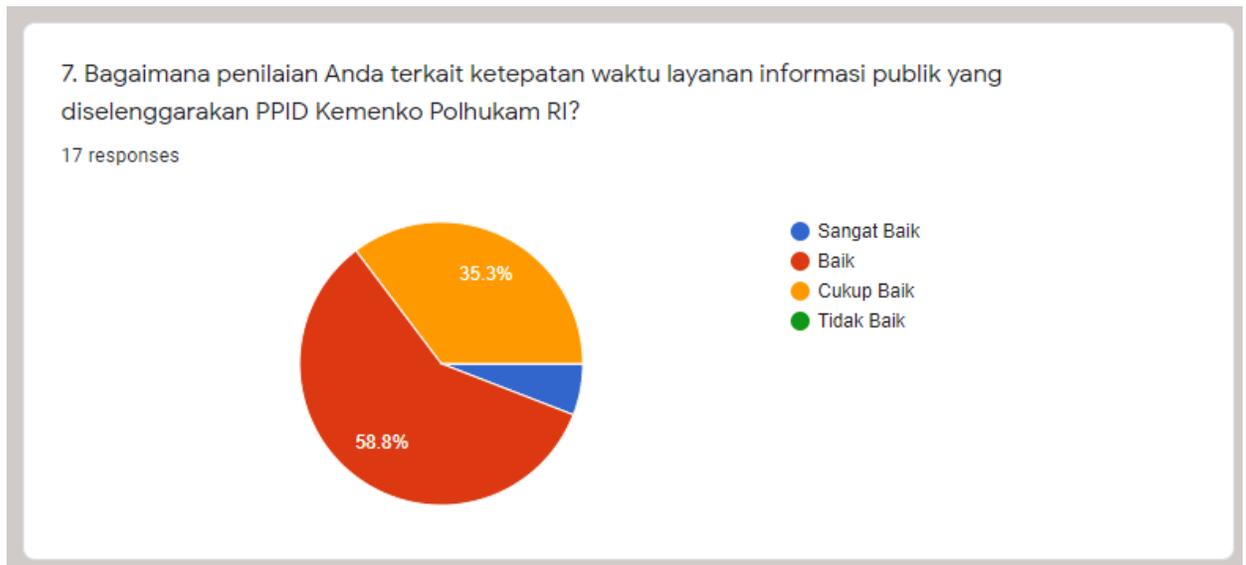
6. Bagaimana pendapat Anda terkait tampilan situs PPID Kemenko Polhukam ppid.polkam.go.id?



Hasil pengisian questioner untuk pertanyaan ini menunjukkan bahwa terkait tampilan situs PPID Kemenko Polhukam RI, sebanyak 11,8% responden menilai sangat

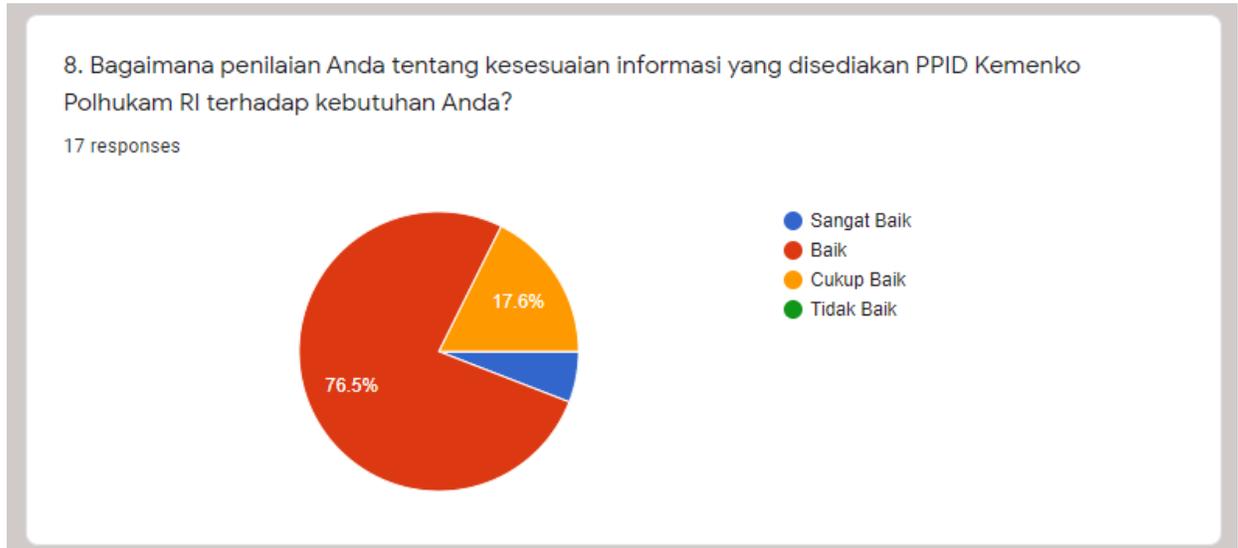
baik, 70,6% responden menilai baik, 17,6% responden menilai cukup baik, dan 0% responden menilai tidak baik.

7. Apa penilaian Anda terkait ketepatan waktu layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID Kemenko Polhukam RI?



Dari pertanyaan ini, diperoleh gambaran bahwa 5,9% responden menilai aspek ketepatan waktu di layanan informasi publik PPID Kemenko Polhukam RI sangat baik, 58,8% responden menilai baik, 35,3% responden menilai cukup baik, dan 0% responden memberi penilaian tidak baik.

8. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian informasi yang disediakan PPID Kemenko Polhukam RI terhadap kebutuhan Anda?



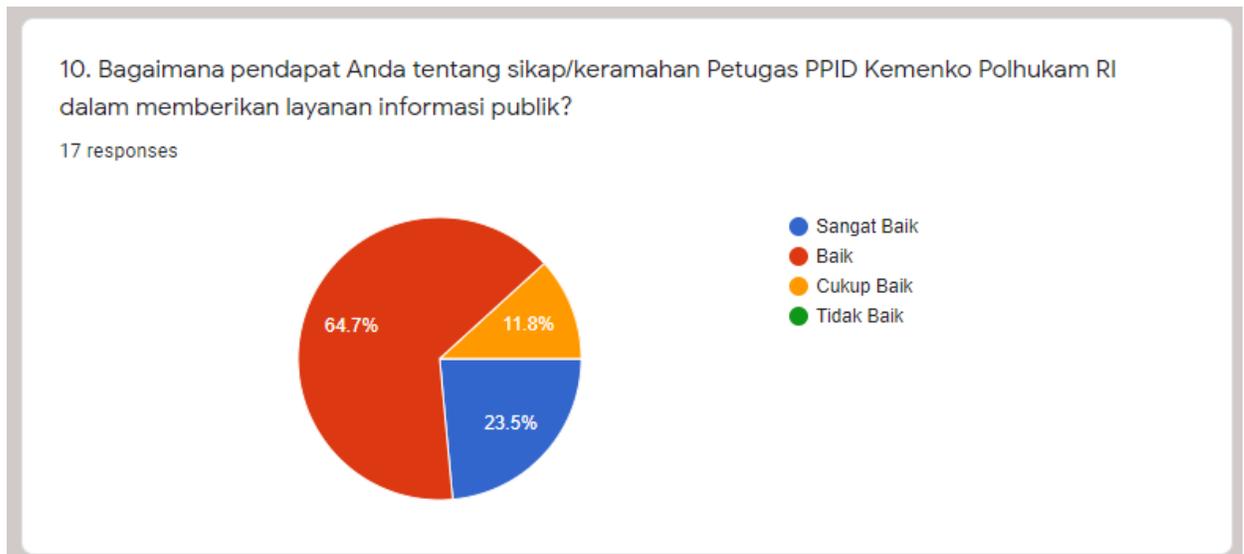
Hasil pengisian kuesioner untuk pertanyaan ini menunjukkan bahwa terkait kesesuaian informasi di PPID Kemenko Polhukam RI, sebanyak 5,9% responden menilai sangat baik, 76,5% responden menilai baik, 17,6% responden menilai cukup baik, dan 0% responden menilai tidak baik.

9. Bagaimana pendapat Anda terkait kenyamanan fasilitas di sentra pelayanan informasi publik PPID Kemenko Polhukam?



Dari pertanyaan ini, diperoleh gambaran bahwa 11,8% responden menilai fasilitas di sentra pelayanan informasi publik PPID Kemenko Polhukam RI sangat baik, 70,6% responden menilai baik, 17,6% responden menilai cukup baik, dan 0% responden memberi penilaian tidak baik.

10. Bagaimana pendapat Anda tentang sikap/keramahan Petugas PPID Kemenko Polhukam RI dalam memberikan layanan informasi publik?



Hasil pengisian questioner untuk pertanyaan ini menunjukkan bahwa terkait sikap/keramahan petugas PPID Kemenko Polhukam RI, sebanyak 23,5% responden menilai sangat baik, 64,7% responden menilai baik, 11,8% responden menilai cukup baik, dan 0% responden menilai tidak baik.

11. Bagaimana pendapat Anda soal penguasaan materi dan pengetahuan yang dimiliki petugas PPID Kemenko Polhukam?



Dari pertanyaan ini, diperoleh gambaran bahwa 5,9% responden menilai penguasaan materi dan pengetahuan petugas layanan informasi publik PPID Kemenko Polhukam RI sangat baik, 70,6% responden menilai baik, 23,5% responden menilai cukup baik, dan 0% responden memberi penilaian tidak baik.

12. Bagaimana pendapat Anda terkait kemudahan sistem pengaduan layanan informasi publik di PPID Kemenko Polhukam?



Hasil pengisian questioner untuk pertanyaan ini menunjukkan bahwa terkait kemudahan sistem pengaduan di PPID Kemenko Polhukam RI, sebanyak 11,8% responden menilai sangat baik, 70,6% responden menilai baik, 17,6% responden menilai cukup baik, dan 0% responden menilai tidak baik.

E. Simpulan

Dari 12 pertanyaan yang diajukan dalam questioner survei tersebut, diperoleh data akumulasi kepuasan layanan informasi publik PPID Kemenko Polhukam RI dengan penilaian sangat baik sebanyak 26,4%, penilaian baik sebanyak 69%, cukup baik sebanyak 17,6%, dan kurang baik 0%. Dengan demikian berdasarkan hasil survey yang telah dilaksanakan pada tahun 2020 pelayanan informasi publik yang diselenggarakan di lingkungan Kemeko Polhukam masuk pada kategori cukup baik.

F. Penutup

Demikian Laporan Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik Kemenko Polhukam RI ini dibuat sebagai gambaran persepsi masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID Kemenko Polhukam RI. Semoga hasil survei ini dapat digunakan sebaik-baiknya untuk perbaikan dan peningkatan layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID Kemenko Polhukam.

Jakarta, November 2020