

LAPORAN KEPUASAN LAYANAN INFORMASI



PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI



KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG KEMARITIMAN DAN INVESTASI
TAHUN 2019

Kata Pengantar

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya laporan Kepuasan Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Tahun 2019.

Laporan Kepuasan Layanan Informasi Publik ini disusun untuk dapat mengukur kepuasan masyarakat khususnya terhadap layanan informasi publik dan pada umumnya penerapan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) dan peraturan pelaksanaannya di Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi.

Semoga dengan adanya survey kepuasan layanan informasi publik ini dapat memberikan gambaran atas pelaksanaan UU KIP di Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi serta dapat menjadi bahan perbaikan layanan informasi publik. Atas tersusunnya laporan kepuasan ini, kami ucapkan terimakasih atas dedikasi dan kinerja seluruh Tim PPID Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi, dalam mengawal keterbukaan informasi publik.

Demikian laporan ini disusun sebagai gambaran pelayanan informasi publik pada PPID Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi. Semoga dengan adanya laporan survey kepuasan ini dapat meningkatkan layanan informasi publik kepada masyarakat.

Jakarta, Agustus 2020

Plt. Kepala Biro Komunikasi
Selaku PPID Kemenko Marves



Andreas Dipi Patria

A. Pendahuluan

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) dan peraturan pelaksanaannya mewajibkan bagi setiap Badan Publik untuk memberikan pelayanan informasi publik secara cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Oleh sebab itu, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi (PPID Kemenko Marves) dalam memberikan layanan informasi publik melalui sarana elektronik dan non elektronik.

Sarana layanan elektronik sebagaimana dimaksud di atas adalah dengan memanfaatkan teknologi informatika yaitu melalui pengembangan laman/website e-ppid.maritim.go.id yang dapat diakses melalui web maupun *mobile*. Pada laman tersebut tersedia informasi-informasi yang diwajibkan untuk diumumkan secara berkala, serta merta, dan disediakan setiap saat oleh UU KIP. Selain itu juga disediakan layanan permintaan informasi publik dan pengajuan keberatan secara *online*.

Selain layanan informasi publik secara elektronik atau *online*. PPID Kemenko Marves juga menyediakan layanan publik non elektronik atau secara langsung dengan cara mengunjungi *desk* layanan informasi publik pada kantor Kemenko Marves. Dari layanan informasi publik yang sudah disediakan oleh PPID Kemenko Marves, masyarakat dapat memilih layanan yang ada sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

Terhadap layanan informasi publik yang sudah disediakan oleh PPID Kemenko Marves, maka untuk perbaikan layanan informasi pada masa yang akan datang diperlukan evaluasi dan masukan dari masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, PPID Kemenko Marves melakukan survey kepuasan layanan informasi publik secara online yang terdapat pada link <https://e-ppid.maritim.go.id/survey-layanan>.

Hasil dari pada survey kepuasan layanan informasi publik tersebut dapat dijadikan sebagai bahan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan layanan informasi publik kepada masyarakat dan tentunya sebagai bahan evaluasi bagi tim PPID Kemenko Marves untuk melakukan perbaikan-perbaikan secara komprehensif guna terciptanya masyarakat informatif dan mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kemenko Marves.

B. Maksud dan Tujuan

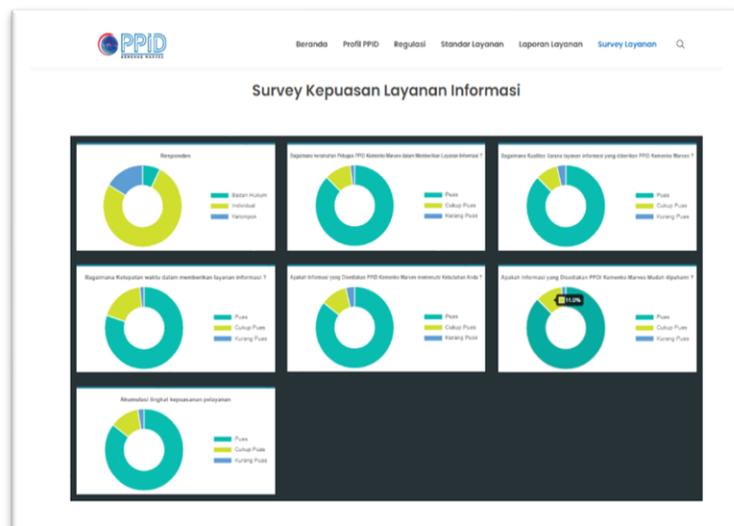
Survey Kepuasan Layanan Informasi Publik ini dilaksanakan dengan maksud untuk memperoleh gambaran secara faktual kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID Kemenko Marves. Sedangkan tujuannya adalah:

1. Memperoleh gambaran secara faktual dari masyarakat atas layanan informasi publik yang diberikan PPID Kemenko Marves;
2. Sebagai bahan evaluasi pelaksanaan layanan informasi publik; dan
3. Perbaiki layanan informasi publik.

C. Survey Kepuasan Layanan Informasi Publik

1. Metode

Untuk memperoleh data primer yang dibutuhkan dalam rangka melakukan survey kepuasan layanan informasi publik. Metode yang digunakan adalah *evaluative* untuk memperoleh gambaran atas pelayanan yang sudah diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi melalui laman e-ppid.maritim.go.id. Adapun pelaksanaan metode ini dilakukan melalui pengisian *quesioner* secara *online* yang ada pada [link https://e-ppid.maritim.go.id/survey-layanan](https://e-ppid.maritim.go.id/survey-layanan).



2. Responden

Survey kepuasan layanan informasi publik ini adalah bagian daripada penerapan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) di Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi, tentunya responden dalam hal ini adalah ditujukan kepada subyek yang spesifik. Maka memperhatikan ketentuan subyek dalam UU KIP yang dapat diberikan layanan informasi publik, maka respondennya adalah sebagai berikut:

- a) Perorangan;
- b) Kelompok Orang; dan
- c) Badan Hukum.

3. Quesioner

Dalam mengumpulkan data primer yang dibutuhkan untuk menggambarkan kondisi faktual layanan informasi publik yang diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi kepada masyarakat, maka fokus pertanyaan yang disampaikan adalah sebagai berikut:

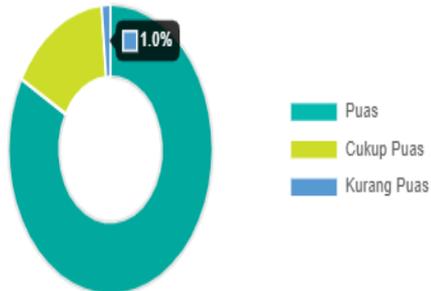
- a) Bagaimana keramahan Petugas PPID Kemenko Marves dalam memberikan layanan informasi?
- b) Bagaimana kualitas layanan informasi yang diberikan PPID Kemenko Marves?
- c) Bagaimana Ketepatan waktu dalam memberikan layanan?
- d) Apakah informasi yang disediakan PPID Kemenko Marves memenuhi kebutuhan Anda?
- e) Apakah informasi yang disediakan PPID Kemenko Marves mudah dipahami?

D. Hasil Survey Kepuasan Layanan Informasi Publik

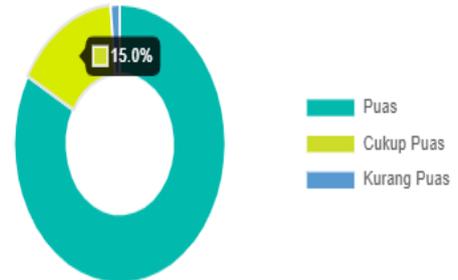
Dari survey yang sudah dilakukan dengan cara mengisi questioner melalui *link* <https://e-ppid.maritim.go.id/survey-layanan> yang dilakukan pada tahun 2019 secara online. Dari 5 (lima) pertanyaan yang diajukan kepada responden diperoleh data sebagai berikut:

1. Bagaimana keramahan Petugas PPID Kemenko Marves dalam memberikan layanan informasi, hasilnya sebagai berikut.

Bagaimana keramahan Petugas PPID Kemenko Marves dalam Memberikan Layanan Informasi ?



Bagaimana keramahan Petugas PPID Kemenko Marves dalam Memberikan Layanan Informasi ?



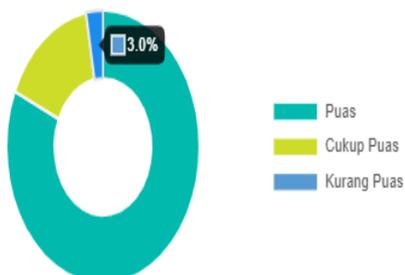
Bagaimana keramahan Petugas PPID Kemenko Marves dalam Memberikan Layanan Informasi ?



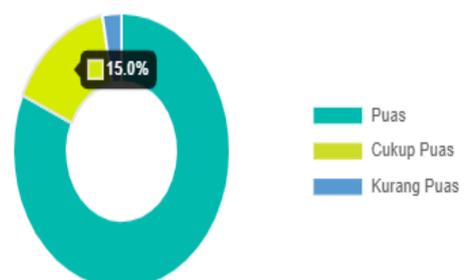
Dari data di atas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan informasi publik terhadap keramahan Petugas PPID diberikan penilaian kepuasan dengan prosentase puas 83%, dan cukup puas 15%, dan kurang puas 1%.

2. Bagaimana kualitas layanan informasi yang diberikan PPID Kemenko Marves, hasilnya sebagai berikut.

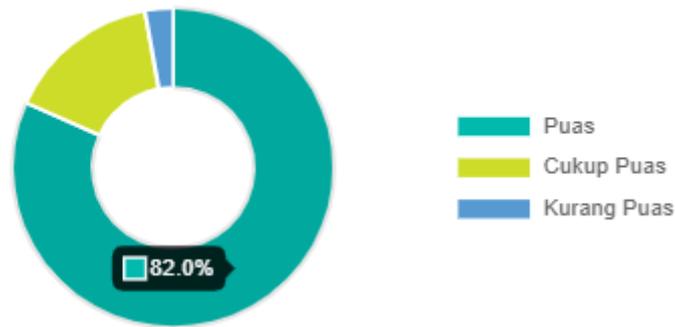
Bagaimana Kualitas Sarana layanan informasi yang diberikan PPID Kemenko Marves ?



Bagaimana Kualitas Sarana layanan informasi yang diberikan PPID Kemenko Marves ?



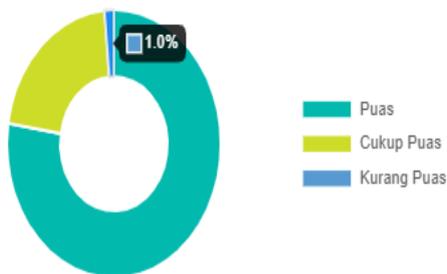
Bagaimana Kualitas Sarana layanan informasi yang diberikan PPID Kemenko Marves ?



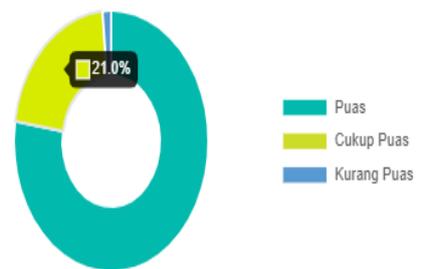
Dari data di atas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan informasi publik terhadap keramahan Petugas PPID diberikan penilaian kepuasan dengan prosentase puas 82%, dan cukup puas 15%, dan kurang puas 3%.

- 3. Bagaimana Ketepatan waktu dalam memberikan layanan, hasilnya sebagai berikut.

Bagaimana Ketepatan waktu dalam memberikan layanan informasi ?



Bagaimana Ketepatan waktu dalam memberikan layanan informasi ?



Bagaimana Ketepatan waktu dalam memberikan layanan informasi ?

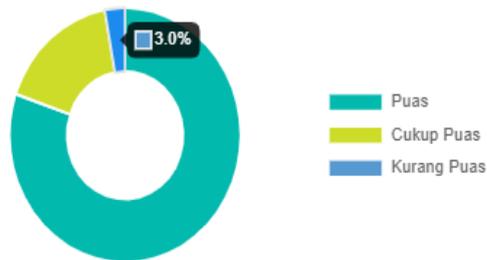


Dari data di atas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan layanan informasi publik terhadap ketepatan waktu dalam memberikan layanan informasi

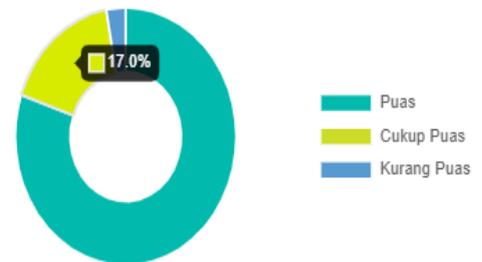
publik dengan prosentase puas 77%, dan cukup puas 21%, dan kurang puas 1%.

4. Apakah informasi yang disediakan PPID Kemenko Marves memenuhi kebutuhan masyarakat, hasilnya sebagai berikut.

Apakah Informasi yang Disediakan PPID Kemenko Marves memenuhi Kebutuhan Anda ?



Apakah Informasi yang Disediakan PPID Kemenko Marves memenuhi Kebutuhan Anda ?



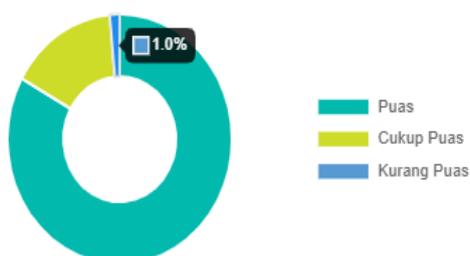
Apakah Informasi yang Disediakan PPID Kemenko Marves memenuhi Kebutuhan Anda ?



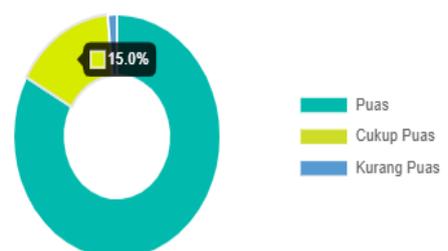
Dari data di atas, menunjukkan bahwa informasi yang disediakan oleh PPID Kemenko Marves memenuhi kebutuhan masyarakat dengan *prosentase* puas 80%, dan cukup puas 17%, dan kurang puas 3%.

5. Apakah informasi yang disediakan PPID Kemenko Marves mudah dipahami, hasilnya sebagai berikut.

Apakah Informasi yang Disediakan PPID Kemenko Marves Mudah dipahami ?



Apakah Informasi yang Disediakan PPID Kemenko Marves Mudah dipahami ?



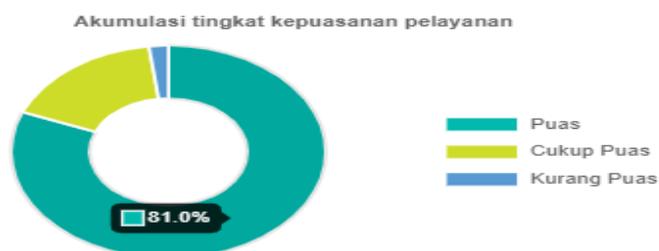
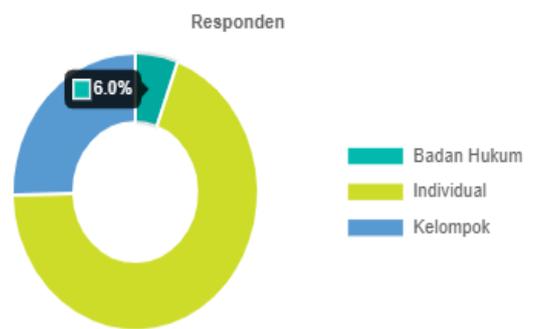
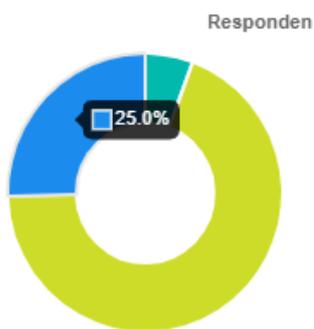
Apakah Informasi yang Disediakan PPDI Kemenko Marves Mudah dipahami ?



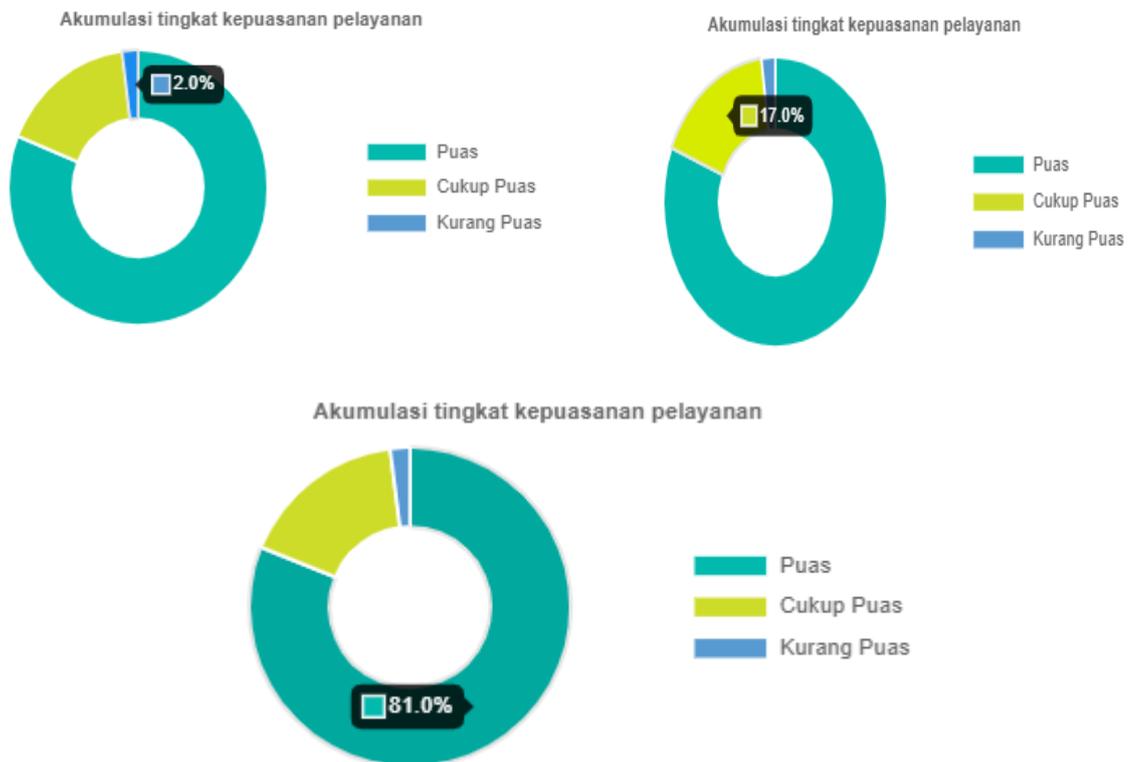
Dari data di atas, menunjukkan bahwa informasi yang disediakan oleh PPID Kemenko Marves dapat dipahami secara mudah dengan *prosentase* puas 83%, dan cukup puas 15%, dan kurang puas 1%.

E. Kesimpulan

Survey Kepuasan Layanan Informasi Publik yang dilakukan PPID Kemenko Marves dengan jumlah data responden yang dikategorikan menjadi 3 (tiga) yaitu Kelompok Orang dengan prosentase 25%, Badan Hukum 6%, dan Perorangan 81%.



Sedangkan dari hasil survey kepuasan layanan informasi publik sebagaimana telah diuraikan pada bagian sebelumnya, dapat disimpulkan *prosentase* penilaian yang diberikan masyarakat dengan cakupan puas, kurang puas, cukup puas dan puas sebagai berikut.



Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan informasi publik yang diberikan PPID Kemenko Marves kepada masyarakat dengan cakupan puas 2%, kurang puas 17%, cukup puas dan puas 81%.

F. Penutup

Demikian laporan Kepuasan Layanan Informasi Publik PPID Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi Tahun 2019 ini disusun sebagai gambaran pelayanan informasi publik di Kementerian Koordinator Bidang Kemaritiman dan Investasi. Semoga dengan adanya laporan survey kepuasan ini dapat meningkatkan layanan informasi publik kepada masyarakat.