

Laporan Kepuasan Pelayanan Informasi Publik



**PPID PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2019**

Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh Tim Pejabat Pengelola Informasi Publik, Pelayanan Informasi Publik Provinsi Kalimantan Timur terhadap Tingkat Kepuasan dari *user* atau pemohon informasi publik, dengan ini dapat disampaikan bahwa terdapat respon berupa pengisian kuesioner kepuasan layanan informasi publik PPID Kaltim. Adapun masing-masing dari hasil tersebut yaitu:

A. Kejelasan Informasi Publik

Informasi mengenai persyaratan, prosedur dan petunjuk pengisian dokumen untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Adapun hasil dari kuesioner tersebut menyatakan bahwa pelayanan Informasi Publik pada PPID Kaltim sudah baik, Layanan Informasi Publik PPID Kaltim memiliki kejelasan alur layanan yang sesuai dengan aturan Kemungkinan Mengajukan Permohonan Informasi Publik Kembali.

B. Kemudahan Pelayanan Informasi

Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, responden lebih menyukai permohonan informasi publik secara online atau dengan menggunakan e-mail, website, ataupun apps sesuai dengan informasi yang ada pada tata cara permohonan informasi publik.

Persyaratan teknis dan administratif yang ditetapkan PPID Kaltim sudah sesuai untuk memenuhi layanannya.

C. Kecepatan Layanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, Kaltim memberikan pelayanan Informasi Publik yang cepat.

D. Respon Petugas Layanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan Informasi Publik.

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, petugas pemberi layanan Informasi Publik di PPID Kaltim memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif.

E. Sikap Petugas Layanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan Informasi Publik.

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, Petugas pemberi layanan Informasi Publik di PPID Kaltim memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif.

F. Penjelasan yang diberikan Petugas Layanan

Penjelasan Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, Petugas pemberi layanan Informasi Publik PPID Kaltim memiliki pemahaman yang jelas perihal informasi yang diminta.

G. Sarana dan Prasarana Layanan

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu kegiatan.

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, layanan PPID Kaltim didukung dengan sarana dan prasarana yang cukup baik dan memadai.

H. Media Informasi Publik

Upaya yang sistematis dan konsisten untuk memberikan pelayanan secara adil (fairness) kepada penggunanya (keberimbangan hak dan tanggung jawab, persamaan perlakuan, persamaan prosedur, kebijakan non diskriminasi).

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, PPID Kaltim memberikan pelayanan Informasi Publik yang adil kepada semua pihak yang datang baik secara langsung maupun online.

Demikian laporan hasil kepuasan layanan informasi publik PPID Kalimantan Timur untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, Januari 2020

Ketua PPID,



Diddy Rusdiansyah AD,SE,MM

Pembina Utama Madya

NIP. 19640627 199003 1 006

KUISIONER KEPUASAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2019

KUESIONER KEPUASAN LAYANAN PUBLIK

PPID KALTIM

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Dina Maulida (Mohon Dilengkapi)
 Instansi/Alamat : Jl. Termai Samarinda (Mohon Dilengkapi)
 Tanggal Pengisian Kuesioner : 15 Mei 2019 (Mohon Dilengkapi)
 Nomor Telp : 08115110709 (Mohon Dilengkapi)
 Umur : 28 tahun
 Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan

2. PERTANYAAN

NO	INDIKATOR KEPUASAN	INDIKATOR KEPUASAN			
		SANGAT MUDAH	MUDAH	CUKUP MUDAH	KURANG MUDAH
1	PELAYANAN				
	A Apakah anda merasakan kemudahan dalam layanan dan akses informasi yang telah diberikan oleh PPID Utama Kaltim		X		
	B Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan pelayanan yang telah diberikan?		X		
	C Apakah biaya yang dikenakan kepada anda dalam mengurus dan/atau memperoleh informasi masih terjangkau?	X Terjangkau		2. Tidak Terjangkau	
D Bagaimana informasi yang diberikan dan disebarkan oleh PPID Utama Kaltim	X Informatif		2. Kurang Informatif		
2	SARANA DAN PRASARANA	SANGAT MEMADAI	MEMADAI	CUKUP MEMADAI	KURANG MEMADAI
	A Apakah sarana dan prasana yang diberikan dapat mempermudah permohonan informasi?		X		
B	Bagaimana kebersihan dan kenyamanan tempat layanan?			X	
3	RESPON PETUGAS LAYANAN	90-100 (Sangat Baik)	76-89 (Baik)	60-75 (Cukup)	59-49 (Kurang)
	A Apakah pelayanan dari Pegawai PPID Utama Kaltim sudah sesuai dengan standar pelayanan?		X		
B	Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan		X		

Dina Maulida

(.....
Dina Maulida.....)

KUESIONER KEPUASAN LAYANAN PUBLIK


PPID KALTIM

1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Khairudin Rajar (Mohon Dilengkapi)
Instansi/Alamat : Di Al. Amir Sy. 2 (Mohon Dilengkapi)
Tanggal Pengisian Kuesioner : 09 Juli 2019 (Mohon Dilengkapi)
Nomor Telepon : 081255803088 (Mohon Dilengkapi)
Umur : 48 tahun
Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan

2. PERTANYAAN

NO	INDIKATOR KEPUASAN	INDIKATOR KEPUASAN			
		SANGAT MUDAH	MUDAH	CUKUP MUDAH	KURANG MUDAH
1	PELAYANAN				
	A Apakah anda merasakan kemudahan dalam layanan dan akses informasi yang telah diberikan oleh PPID Utama Kaltim		0		
	B Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan pelayanan yang telah diberikan?			0	
	C Apakah biaya yang dikenakan kepada anda dalam mengurus dan/atau memperoleh informasi masih terjangkau?	1. Terjangkau		2. Tidak Terjangkau	
D Bagaimana informasi yang diberikan dan disebarakan oleh PPID Utama Kaltim	1. Informatif		2. Kurang Informatif		
2	SARANA DAN PRASARANA	SANGAT MEMADAI	MEMADAI	CUKUP MEMADAI	KURANG MEMADAI
	A Apakah sarana dan prasana yang diberikan dapat mempermudah permohonan informasi?			0	
B	Bagaimana kebersihan dan kenyamanan tempat layanan?		0		
3	RESPON PETUGAS LAYANAN	90-100 (Sangat Baik)	76-89 (Baik)	60-75 (Cukup)	59-49 (Kurang)
	A Apakah pelayanan dari Pegawai PPID Utama Kaltim sudah sesuai dengan standar pelayanan?		0		
B	Bagaimana pendapat anda tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan			0	


(Khairudin Rajar)