Juli 2021

LAPORAN

KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TRIWULAN II TAHUN 2021

PPID KEMENTERIAN PANRB

Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik
Kementerian PANRB
@2021

TUJUAN SURVEI

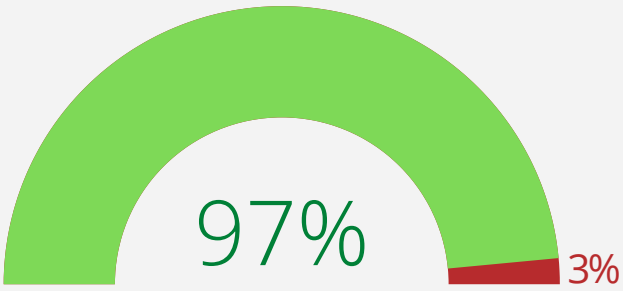
Memberikan hasil penilaian secara komprehensif berdasarkan pengalaman tamu yang menghasilkan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

ANALISA SURVEI KEPUASAN BULAN APRIL SD JUNI 2021

Google Forms

QR Code Scanner

- Sejak 1 April 2021 hingga 30 Juni 2021 terdapat 67 responden yang mengisi survei melalui aplikasi google form (akses dapat melalui link dan barcode),
- Terdapat 2 responden yang menyatakan kurang puas terhadap salah satu layanan KemenPANRB,
- Sementara sisanya sebanyak 65 responden mayoritas menyatakan puas/baik terhadap layanan KemenPANRB.



SECARA KESELURUHAN SEBANYAK 97% RESPONDEN PUAS DAN 3% RESPONDEN KURANG PUAS TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI KEMENTERIAN PANRB

PERTANYAAN SURVEI

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan untuk memperoleh pelayanan?

1.Tidak Mudah
2.Kurang Mudah
3.Mudah
4.Sangat Mudah

2 Bagaimana kemudahan prosedur untuk memperoleh pelayanan?

1.Tidak Mudah
2.Kurang Mudah
3.Mudah
4.Sangat Mudah

3 Bagaimana kecepatan/waktu yang dibutuhkan hingga Saudara memperoleh pelayanan?

1.Tidak Cepat
2.Kurang Cepat
3.Cepat
4.Sangat Cepat

4 Apakah Saudara pernah dimintakan biaya/tarif lain diluar ketentuan persyaratan untuk memperoleh pelayanan?

1.Sangat Sering (setiap kunjungan)
2.Sering (lebih dari 5 kali kunjungan)
3.Sesekali (3 sd 4 kunjungan)
4.Tidak Pernah (1 sd 2 kunjungan)

5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas produk/jasa/tindakan administratif yang diberikan oleh unit pelayanan?

1.Tidak Berkualitas
2.Kurang Berkualitas
3.Berkualitas
4.Sangat Berkualitas

6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas yang memberikan pelayanan?

1.Tidak Kompeten
2.Kurang Kompeten
3.Kompeten
4.Sangat Kompeten

PERTANYAAN SURVEI

7 Bagamana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas yang memberikan pelayanan?

1.Tidak Sopan dan Ramah
2.Kurang Sopan dan Ramah
3.Sopan dan Ramah
4.Sangat Sopan dan Ramah

8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang pelayanan?

1.Tidak Nyaman
2.Cukup Nyaman
3.Nyaman
4.Sangat Nyaman

9 Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan media penanganan pengaduan atau saran/masukan yang ada dalam unit pelayanan?

1.Tidak Ada
2.Kurang Lengkap
3.Lengkap
4.Sangat Lengkap

Keterangan

- Pertanyaan 9 indikator diatas merupakan inti survei diluar pertanyaan yang terdapat pada "Profil Responden" sebanyak 4 pertanyaan
- Responden memilih salah satu dari 4 pilihan jawaban yang sudah tersedia

Referensi

Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan sasaran;

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

PROFIL RESPONDEN

Dari total 67 responden yang mengisi survei, diperoleh informasi;

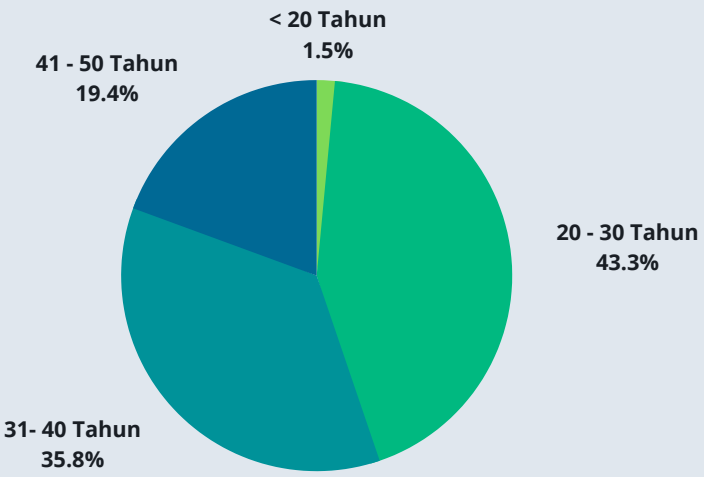
- Jenis kelamin responden 38 orang pria dan 29 orang wanita,
- Usia yang mendominasi rentang 20 - 30 tahun,
- Profesi mayoritas ASN, serta
- Pendidikan didominasi oleh kalangan Sarjana

Jenis Kelamin

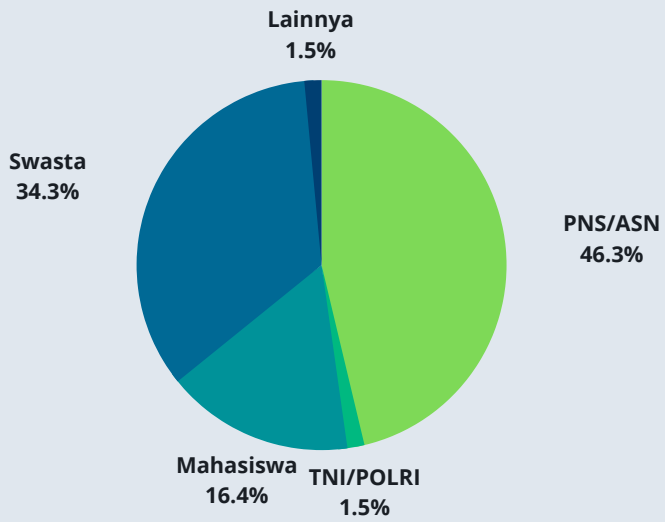
56,7%
PRIA

43,3%
WANITA

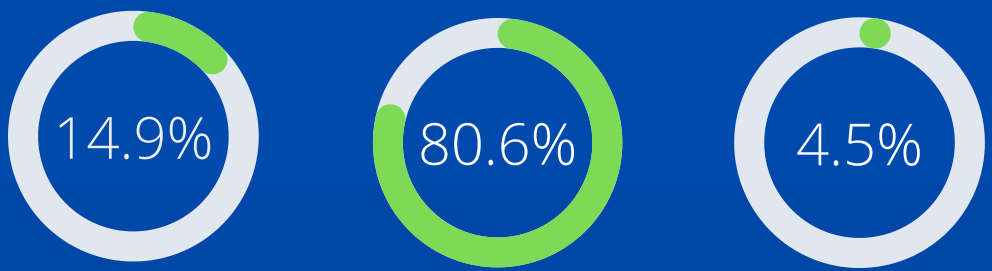
Usia



Pekerjaan

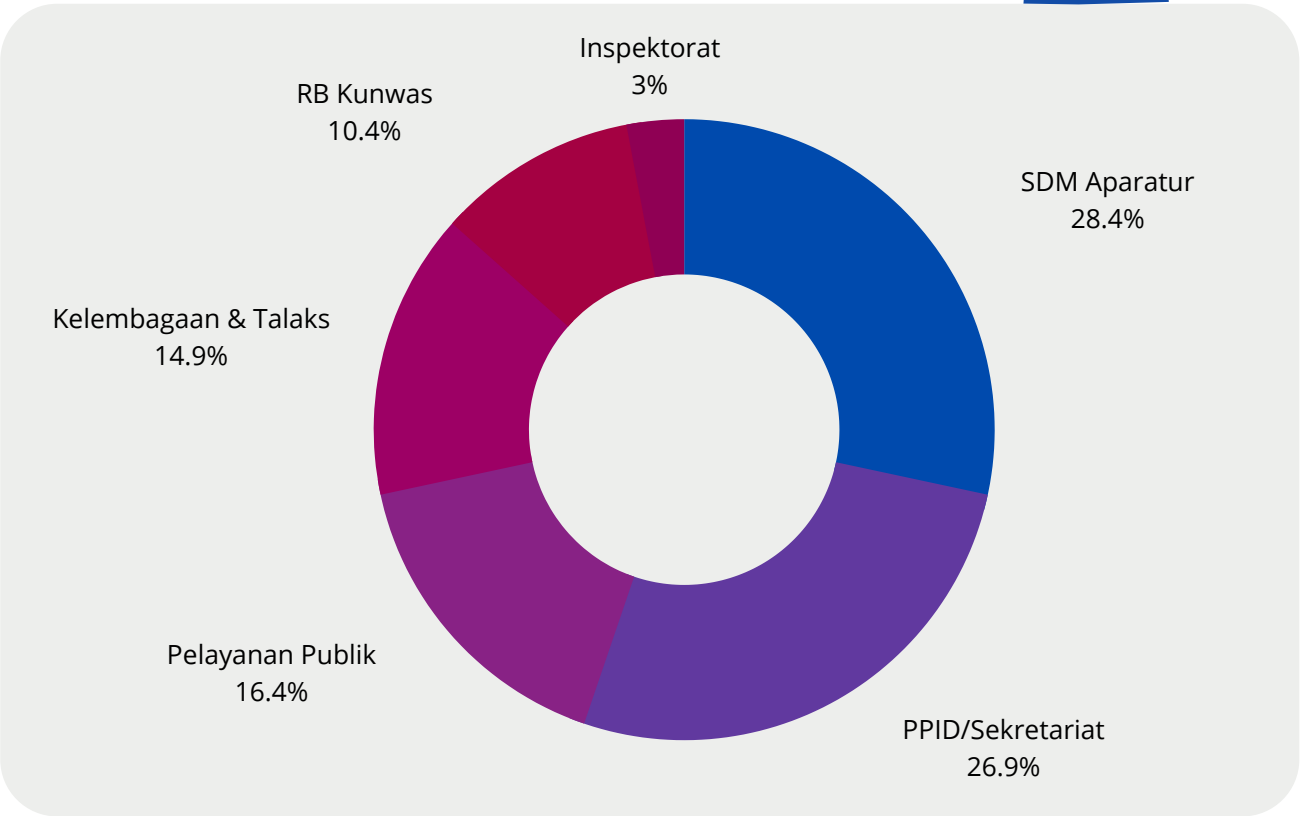


Pendidikan



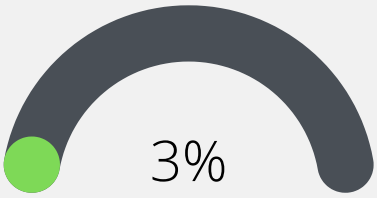
UNIT YANG MENDAPATKAN PENILAIAN

Berdasarkan hasil pengisian survei terdapat beberapa unit kerja yang menjadi subjek penilaian, Pada tabel grafik dibawah subjek penilaian terdapat pada 6 unit kerja. 3 Unit Kerja dengan penilaian paling banyak yakni; Kedeputian Bidang SDM Aparatur dengan 19 penilaian, PPID/Sekretariat dengan 18 penilaian, dan Kedeputian Bidang Pelayanan Publik dengan 11 penilaian.



Aspek Keluhan Masyarakat

Berdasarkan pengisian survei, masih terdapat kekurangpuasan yang disampaikan oleh responden, yakni 2 dari keseluruhan sebanyak 67 orang menyatakan keluhannya terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei.



2 Orang

1 Orang

- Kemudahan persyaratan
- Kemudahan prosedur
- Kecepatan/waktu
- Produk/jasa/tindakan administratif
- Kompetensi Petugas
- Perilaku Petugas
- Kualitas Sarana dan Prasarana
- Kelengkapan media pengaduan/saran

1 Orang

- Biaya/tarif

TINDAK LANJUT

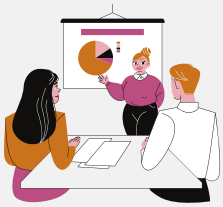
Berdasarkan hasil pengisian survei terdapat unit kerja yang mendapat penilaian kurang puas, Atas hal tersebut sebagai tindaklanjut telah diproses berupa sosialisasi untuk pemahaman dan penguatan kepada setiap Unit Kerja mengenai Peraturan Menteri PANRB No. 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian PANRB agar dapat lebih memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Memperbaharui dan sosialisasi peraturan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian PANRB dan dilanjutkan dengan pembuatan Buku tentang Standar Pelayanan.

Pendistribusian Buku Standar Pelayanan dI Lingkungan Kementerian PANRB kepada setiap Unit Kerja yang merupakan penjabaran atas Peraturan Menteri PANRB Nomor 19 Tahun 2021 yang dikoordinasi oleh Biro Manajemen Kinerja, Organisasi, dan Kerjasama

Sebelumnya dilakukan juga sosialisasi melalui nota dinas yang ditujukan ke semua Unit Kerja perihal Surat Permenpanrb tersebut agar dapat dipedomani.

Permenpan No. 19 Tahun 2021 saat ini sudah dapat di akses/peroleh melalui portal Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementerian PANRB, jdih.menpan.go.id.



Rekomendasi

- Penguatan monev layanan dengan PIC yang ada di setiap unit kerja dalam rangka menjaga agar pengelolaan pelayanan publik lebih terjamin evektifitasnya dan dapat termonitor
- Pemahaman Permenpanrb No. 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian PANRB perlu disosialisasikan lebih lanjut di setiap unit kerja
- Perlunya *update* informasi tentang standar pelayanan terkait hasil produk di setiap unit kerja yang dapat di sosialisasikan kepada masyarakat yang berkunjung
- Sarana dan prasarana termasuk fasilitas pengaduan/saran dapat disesuaikan dengan prokes Covid-19 dengan mengoptimalkan kenyamanan masyarakat