



LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI KEMENTERIAN DALAM NEGERI TAHUN 2020





- ▶ Kementerian Dalam Negeri berkomitmen menyelenggarakan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat murah dan efisien serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini merupakan semangat yang mendasar Kementerian Dalam Negeri untuk terus melakukan perbaikan dalam berbagai aspek pelayanan informasi publik.



Untuk itu Kementerian Dalam Negeri mengembangkan fungsi survey layanan informasi publik pada aplikasi ppid.kemendagri.go.id serta menyediakan formulir survey layanan informasi public pada meja layanan informasi public. Hasil survey dan masukan dari masyarakat selaku pemohon informasi dijadikan dasar pimpinan untuk melakukan perbaikan kebijakan dan pelayanan internal Kementerian Dalam Negeri.



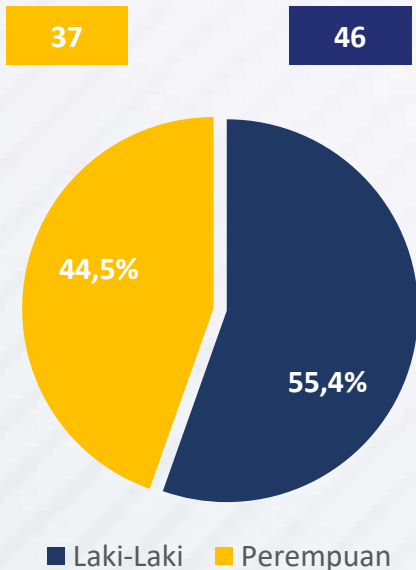


Profil Responden

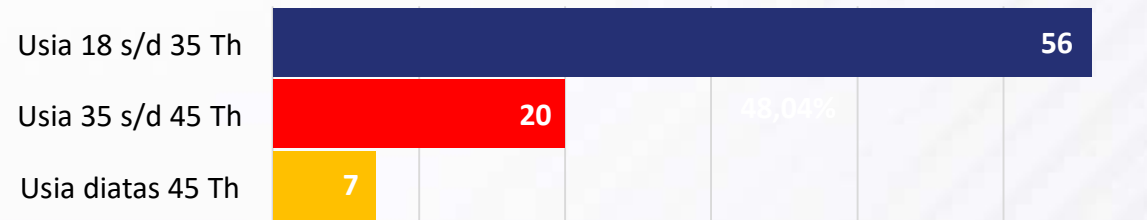
Responden survey kepuasan layanan informasi publik tahun 2020 adalah berjumlah 83 Orang dari 229 permohonan informasi yang masuk. Berikut profil responden survey kepuasan pelayanan informasi publik Kementerian Dalam Negeri :



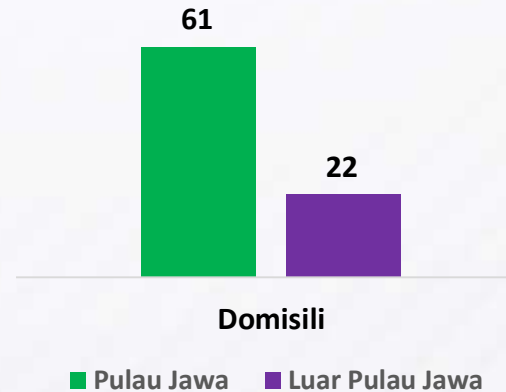
83 Responden



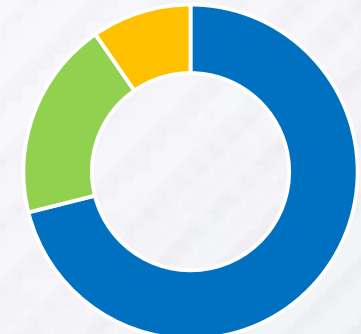
Jumlah responden tahun 2020 adalah 83 dengan rincian 46 Orang atau 55,4% laki-laki dan 37 atau 44,5% adalah perempuan.



Usia. 18 s.d 35 tahun sebanyak 56 orang, 35 s.d 45 th sebanyak 20 Orang, diatas 45 tahun sebanyak 7 orang;



Domisili. 61 Orang berasal dari Pulau Jawa dan 22 Orang berasal dari Luar Pulau Jawa



■ Wiraswasta ■ Mahasiswa ■ ASN

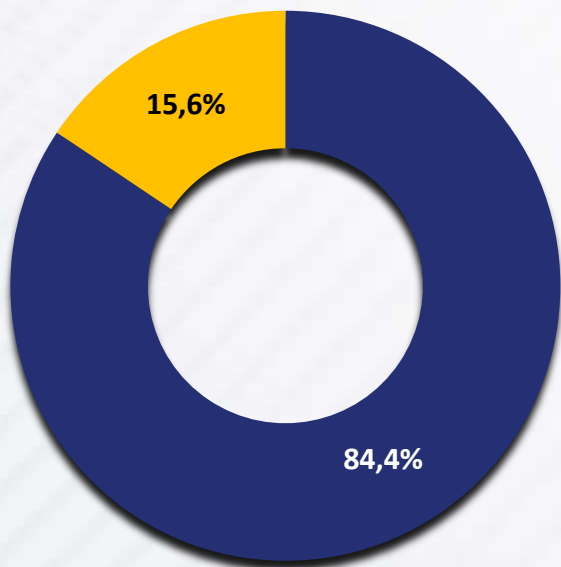
Pekerjaan. Wiraswasta 59, Mahasiswa 16, 8 orang ASN

HASIL SURVEI



Survey kepuasan pelayanan informasi memberikan pertanyaan sederhana dengan jawaban puas atau tidak puas dengan rincian sebagai berikut :

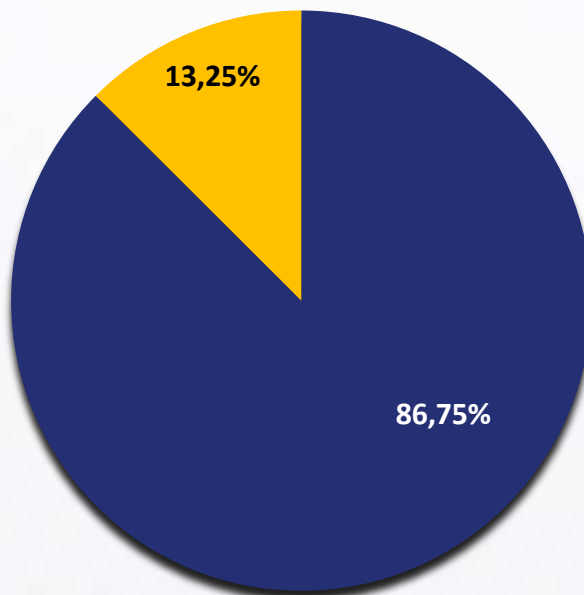
Jawaban Permohonan



Apakah Saudara puas dengan pelayanan informasi public Kementerian Dalam Negeri ?

Respon : 84,4 % puas, 15,6 % tidak puas.

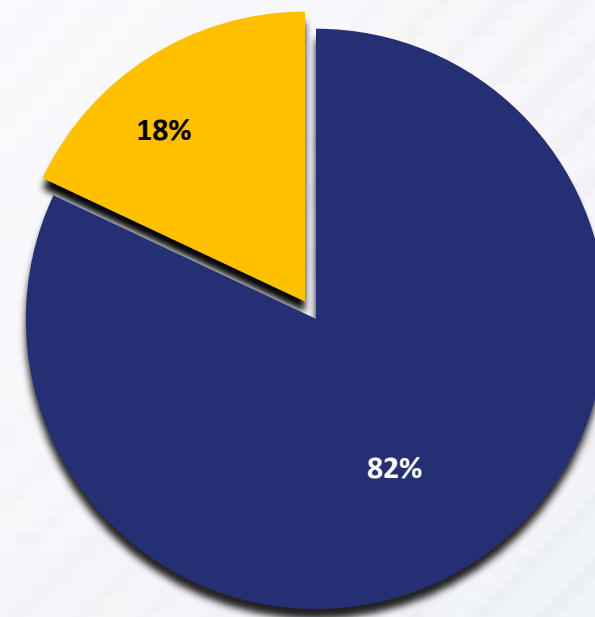
Sarana dan Prasarana Pelayanan



Apakah Saudara puas dengan sarana dan prasarana pelayanan informasi publik Kemendagri?

Respon : 86,75% Puas dan 13,25% tidak puas

Jangka Waktu Pelayanan



Apakah Saudara puas dengan jangka waktu yang dibutuhkan Kemendagri untuk menanggapi permohonan informasi ?

Respon : 82% Puas dan 18% Tidak Puas.

■ PUAS

■ TIDAK PUAS

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang dihimpun dari survey kepuasan layanan informasi public Kemendagri, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

#1

Masih kurangnya partisipasi pemohon informasi untuk menyampaikan survey kepuasan layanan informasi public. Sebanyak 146 pemohon informasi tidak mengisi survey kepuasan pelayanan informasi public. Atau hanya sebesar 36,24% pemohon informasi yang mengisi survey kepuasan masyarakat perlu dilakukan strategi lebih lanjut untuk meningkatkan partisipasi masyarakat;

#2

Perlu dilakukan perbaikan internal Kementerian Dalam Negeri untuk memangkas waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi permohonan informasi. Dari 3 komponen pertanyaan sederhana yang diajukan, jangka waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi permohonan informasi merupakan indikator yang paling banyak responden yang tidak puas.

#3

Untuk menjaring informasi dan masukan lebih banyak terkait pelayanan informasi, perlu dilakukan survey yang lebih komprehensif dengan melibatkan pihak ketiga sebagai surveyor.

