

2021

**LAPORAN KEPUASAN LAYANAN
INFORMASI PUBLIK PPID KPU
KOTA SERANG**

PPID KPU KOTA SERANG

Jl. KH. Abdul Fatah Hasan
No. 247, Sumurpecung, Kec.
Serang, Kota Serang, Banten
42118

1. Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap orang berhak memperoleh informasi publik. Badan Publik termasuk Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Serang diamanatkan untuk memenuhi hak warga negara Indonesia dalam memperoleh akses informasi publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di KPU Kota Serang, maka Pusat PPID KPU Kota Serang melakukan survei dengan tujuan untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik dari pengguna layanan informasi. Sekaligus evaluasi atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Publik. Kewajiban pelaksanaan *Polling* ini pun tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di mana penyelenggara layanan publik juga berkewajiban memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan serta membuat evaluasi dan laporan terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan.

Polling dilakukan oleh KPU Kota Serang dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan melalui *google form* dengan link <https://bit.ly/PollingKPUKotaSerang>. Periode pengisian *Polling* tersebut pada tanggal 1 – 30 November 2021. Skala penilaian dalam *polling* ini adalah :

1. Sangat Tidak Puas/sangat tidak baik
2. Tidak Puas/tidak baik
3. Cukup Puas/Cukup Baik
4. Puas/Baik
5. Sangat Puas/Sangat Baik

Pengguna layanan hanya memilih jawaban antara poin 1 – 5 dari setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner tersebut. Selain itu juga ada pertanyaan yang bersifat kualitatif dimana masyarakat dapat memberikan kritik dan saran terkait dengan layanan informasi publik yang diberikan oleh KPU Kota Serang.

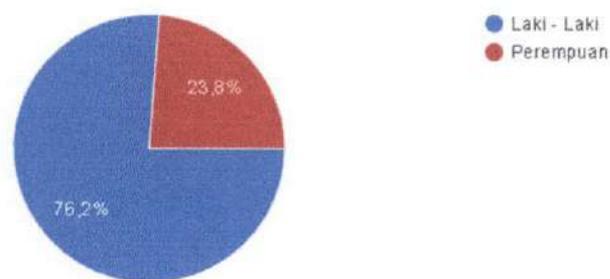
2. Karakteristik Responden

Sampai dengan tanggal 30 November 2021 jumlah responden yang mengisi kuesioner berjumlah 21 Orang dengan rincian sebagai berikut :

2.1 Jenis Kelamin

Jika dilihat dari jenis kelaminnya, responden yang mengisi kuesioner kepuasan layanan publik KPU Kota Serang 16 (76,2 %) orang laki-laki dan 5 orang perempuan (23,8%). Hal ini dikarenakan pengguna layanan KPU Kota Serang sebagian besar laki-laki.

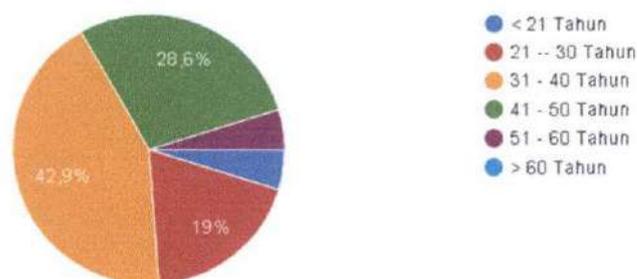
Gambar 1 Jenis Kelamin



2.2 Usia Responden

Jika dilihat dari segi usia, sebagian besar responden berusia 31 – 40 tahun sebanyak 9 Orang (42,9 %), kemudian 6 orang (28,6 %) berusia 41 – 50 tahun, 4 Orang (19 %) berusia 21 – 30 tahun dan sisanya masing-masing satu orang berusia dibawah 21 tahun dan berusia 51 – 60 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan PPID KPU Kota Serang berusia muda atau masih dalam usia produktif.

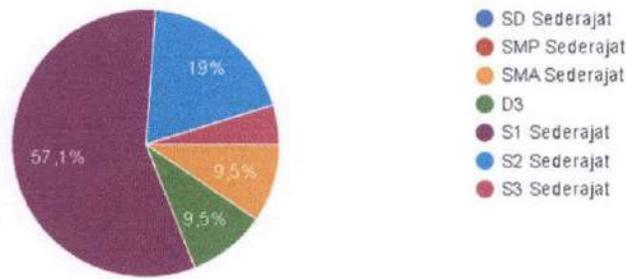
Gambar 2 Usia Responden



2.3 Tingkat Pendidikan

Responden KPU Kota Serang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan data, bahwa sebanyak 57,1 % atau 12 Orang memiliki pendidikan Sarjana tingkat 1 (S1), 4 (empat) orang Sarjana tingkat 2 (S2), dan satu orang bergelar doctor (S3). Sementara itu 4 (empat) orang lainnya memiliki tingkat pendidikan D3 2 (dua) orang dan 2 (dua) orang dengan tingkat pendidikan SMA.

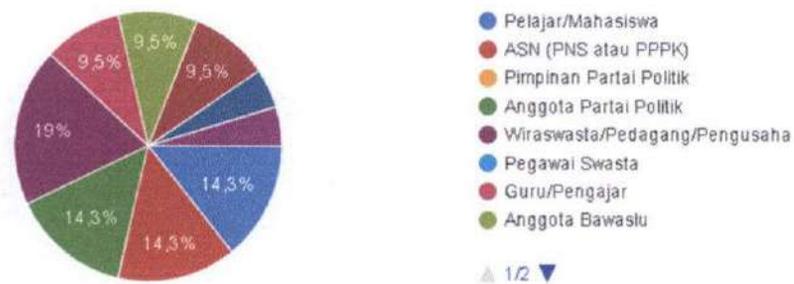
Gambar 3 Tingkat Pendidikan



2.4 Pekerjaan

Dari segi pekerjaan responden sangat beragam. Misalnya Bawaslu Kota Serang dan wiraswasta/pedagang/pengusaha berjumlah 4 (empat) orang atau 19 %. Kemudian ada anggota partai politik, ASN, dan Mahasiswa sebanyak 3 (tiga) orang atau 14,3 %, guru 2 (dua) orang, dan masing-masing satu orang bekerja sebagai tenaga kontrak dan pekerja sosial.

Gambar 4 Pekerjaan



3. Hasil Polling Kepuasan Layanan Informasi Publik

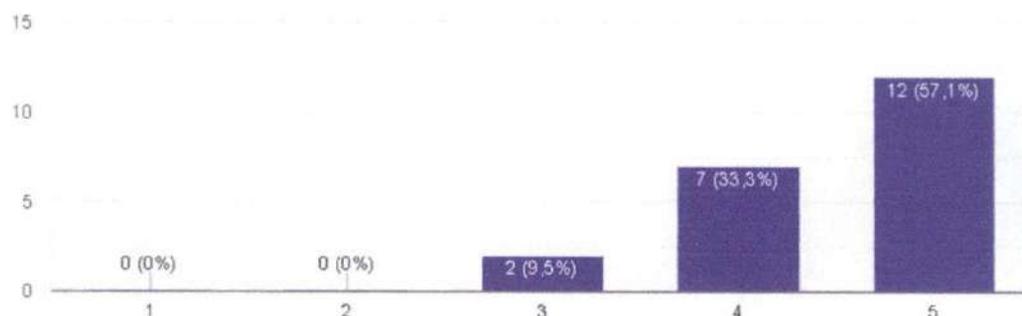
3.1 Kualitas pelayanan PPID KPU Kota Serang dalam memenuhi kebutuhan atas informasi Publik

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden (gambar 5), sebagian besar responden merasa puas dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PPID KPU Kota Serang. Hal ini terbukti dengan 12 orang responden (57,1%) mengisi angka 5 yang berarti sangat puas. 7 (tujuh) orang (33,3 %) merasa puas, dan 2 (dua) orang (9,5 %) merasa cukup puas. Tidak ada satu responden yang mengisi pada angka 1 (sangat tidak puas) dan 2 (tidak Puas)

Gambar 5 Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan PPID KPU Kota Serang

Apakah anda puas dengan kualitas pelayanan PPID KPU Kota Serang dalam memenuhi kebutuhan atas informasi Publik ?

21 jawaban



Berdasarkan data kuantitatif tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan PPID KPU Kota Serang sudah sangat baik. Baiknya kualitas pelayanan PPID KPU Kota Serang juga didukung oleh beberapa jawaban kualitatif berupa saran responden yang menyatakan kualitas pelayanan PPID KPU Kota Serang sangat baik dan harus dipertahankan.

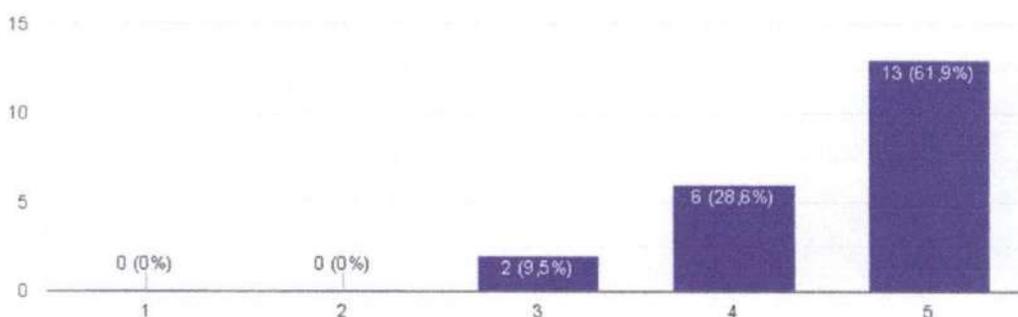
3.2 Informasi publik yang tersedia di laman e-PPID KPU Kota Serang

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden (gambar 6), sebagian besar responden merasa puas dengan informasi publik yang tersedia di laman e-PPID KPU Kota Serang. Hal ini terbukti dengan 13 orang responden (61,9%) mengisi angka 5 yang berarti sangat puas. 6 (enam) orang (28,6 %) merasa puas, dan 2 (dua) orang (9,5 %) merasa cukup puas. Tidak ada satu responden yang mengisi pada angka 1 (sangat tidak puas) dan 2 (tidak Puas).

Gambar 6 Tingkat Kepuasan Terhadap Informasi Publik di e-PPID KPU Kota Serang

Apakah anda puas dengan informasi publik yang tersedia di laman e-PPID KPU Kota Serang ? (lihat informasi publik di <https://serangkotappid.kpu.go.id/>)

21 jawaban



Berdasarkan data kuantitatif tersebut, dapat disimpulkan bahwa informasi publik yang disediakan oleh KPU Kota Serang sangat bermanfaat dan berguna bagi responden. Beberapa responden juga menyatakan bahwa fitur-fitur e-PPID mudah digunakan dan meminta KPU Kota Serang untuk menambahkan informasi Publik yang lebih beragam.

Sampai dengan 30 November 2021 informasi publik yang diupload PPID KPU Kota Serang sebanyak 272 Informasi Publik yang terdiri atas : Informasi Berkala 58 Informasi, Informasi serta merta 62 Informasi dan 152 Informasi setiap saat. Sedangkan pengunjung rata-rata mencapai 766 Pengunjung dari bulan Januari – November 2021.

4. Kesimpulan

- Secara keseluruhan kualitas layanan permohonan informasi publik di PPID KPU Kota Serang sangat baik.
- Informasi Publik yang tersedia di laman e-PPID KPU Kota Serang juga sangat baik.

Mengetahui,

Atasan PPID KPU Kota Serang

Hendro Sulistyono

NIP. 19821016 200902 1 005