

**LAPORAN
TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK PERIODE I
(JANUARI – MARET)**



**KOMISI PEMILIHAN UMUM
KOTA PONTIANAK
TAHUN 2021**

TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PERIODE I (JANUARI – MARET)

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Hak memperoleh informasi adalah hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri negara demokrasi yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Salah satu agenda substansial yang menjadi tugas penyelenggara pemilu, termasuk Komisi Pemilihan Umum (KPU) adalah mewujudkan penyelenggaraan pemilu secara transparan. KPU sebagai sebuah lembaga publik non-struktural, memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan informasi kepada publik. Publik di sini adalah setiap warga negara atau badan publik yang berhak atas informasi publik.

Komisi Pemilihan Umum (KPU) sebagai salah satu Lembaga sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik berkewajiban menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik. Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 di lingkungan Komisi Pemilihan Umum telah diatur dalam Peraturan Komisi Pemilihan Umum (PKPU) Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum. Peraturan ini bertujuan untuk (1) memberikan standar bagi badan publik dalam melaksanakan pelayanan informasi publik; (2) meningkatkan pelayanan informasi publik di lingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi publik yang berkualitas; (3) menjamin terwujudnya negara untuk memperoleh akses informasi publik; dan (4) menjamin terwujudnya tujuan penyelenggaraan keterbukaan informasi sebagaimana diatur dalam Undang- undang Nomor 14 Tahun 2008.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari pembuatan Laporan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Informasi Publik, Komisi Pemilihan Umum Kota Pontianak Periode I (Januari sampai dengan Maret 2021), adalah:

1. Memberikan gambaran tentang proses pelayanan serta hasil yang dicapai terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Publik pada Komisi Pemilihan Umum Kota Pontianak Periode bulan Januari sampai dengan Maret 2021;
2. Sebagai bahan evaluasi Kepuasan Terhadap Pelayanan Informasi Publik pada Komisi Pemilihan Umum Kota Pontianak .

C. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN DAN PENGELOLAAN INFORMASI PUBLIK

Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan Komisi Pemilihan Umum telah diatur dalam Peraturan Komisi Pemilihan Umum (PKPU) Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum.

Pelayanan hak publik untuk mendapatkan informasi, berdasarkan pada konstitusi di Indonesia, yang menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Untuk itu dalam pelayanan Pelayanan informasi dilakukan pada kantor KPU Kota Pontianak terus menerus berusaha memaksimalkan layanan Pemohon Informasi dengan baik, dan semua layanan informasi di KPU Kota Pontianak bersifat gratis atau tidak dipungut biaya, kecuali apabila terdapat biaya penggandaan informasi yang menjadi tanggung jawab pemohon informasi. Untuk permohonan informasi pemohon juga dapat diarahkan untuk melihat ke *space* selasar Informasi Rumah Pintar Pemilu, untuk melihat data yang sudah tertempel di *space* papan Data Informasi, bisa juga ke Perpustakaan KPU Kota Pontianak serta dapat mengakses seluruh layanan informasi yang terdapat di website KPU Kota Pontianak dan Media Sosial KPU Kota Pontianak seperti Facebook, Twitter, dan Instagram serta Youtube. Dengan harapan semua informasi yang

dibutuhkan oleh Pemohon Informasi dapat dipenuhi oleh PPID KPU Kota Pontianak.

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Untuk memenuhi dan melayani permohonan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Pontianak melalui desk layanan informasi publik melakukan layanan langsung melayani Pemohon Informasi dan layanan melalui surat elektronik.

Dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang etrsedia saat ini dengan ruangan Luas ruangan desk layanan informasi publik yang berukuran (2 x 2,5) meter², yang terdiri dari meja *front desk* dan kursi petugas serta kursi tamu. Ruang ini dilengkapi dengan 1 unit PC, 1 Printer, serta 1 (satu) buku register pemohon informasi dan formulir permohonan, tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik, tanda bukti penyerahan informasi publik serta formulir pengajuan keberatan.

Diluar ruang Desk pelayanan terdapat ruang tunggu tamu Pemohon Informasi. Untuk menunjang pelayanan, PPID KPU Kota Pontianak juga melengkapi desk layanan dengan kursi tunggu untuk 8 (delapan) orang, akses *wifi*, papan informasi yang berada di sisi *space* selasar Rumah Pintar Pemilu Kapuas KPU Kota Pontianak, diruang perpustakaan juga diisi dengan berbagai buku baik yang memuat laporan kegiatan dan evaluasi pelaksanaan pemilu di Kota Pontianak, maupun buku-buku referensi seputar pemilu dan demokrasi. Sedangkan papan informasi ditempel di sepanjang selasar kantor, yang berisi berbagai data dan informasi pemilu yang sering dibutuhkan oleh masyarakat pemohon informasi.



Gambar 1: Ruang Pelayanan Informasi KPU Kota Pontianak yang dilengkapi perangkat komputer serta meja dan kursi



Gambar 2: Ruang tunggu Pelayanan Informasi KPU Kota Pontianak

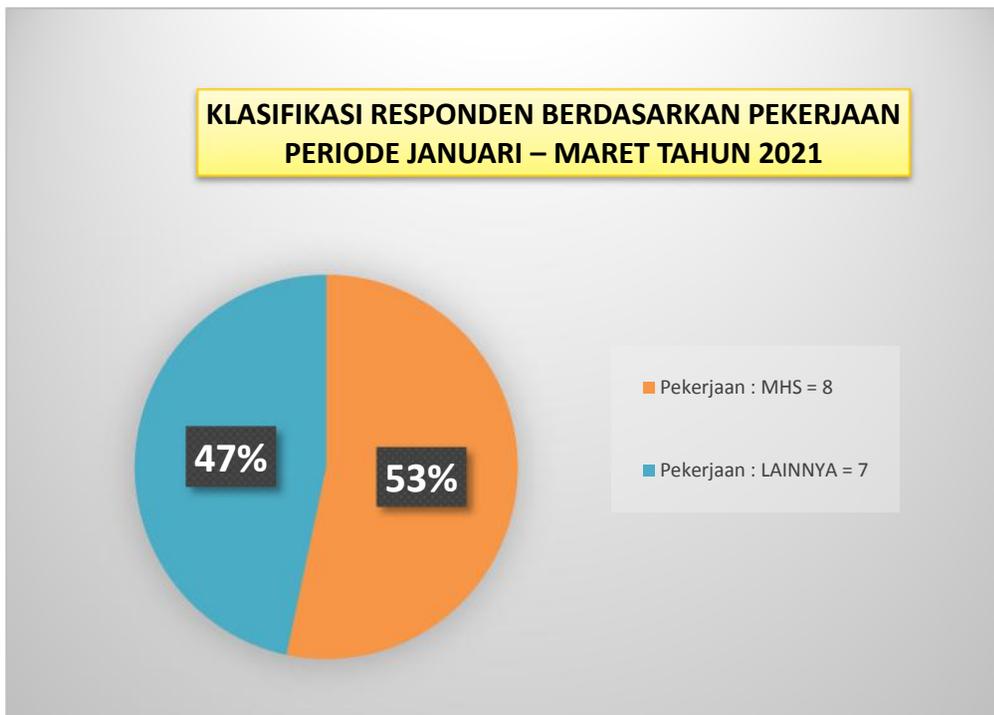
2. Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Informasi Publik pada Komisi Pemilihan Umum Kota Pontianak Periode Januari sampai dengan Maret 2021

KPU Kota Pontianak berusaha memaksimalkan seluruh layanan Informasi Publik kepada Pemohon Informasi agar Pemohon Informasi mendapatkan Kepuasan dalam Pelayanan Informasi tersebut. Untuk itu sebagai tolak ukurnya kami memberikan Quisioner terhadap layanan yang diterima oleh Pemohon Informasi.

Dari hasil rekapan Data Daftar Pelayanan Informasi Publik Kantor KPU Kota Pontianak dari bulan Januari hingga tanggal 28 Juni 2021 terdapat 28 (dua puluh delapan) orang Pemohon Informasi. Total pemohon informasi yang ada selama triwulan kami buat perhitungan statistiknya untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap Pelayanan Informasi Publik pada Periode I (Januari sampai dengan Maret Tahun 2021) sebanyak 15 Orang Responden Pemohon Informasi.

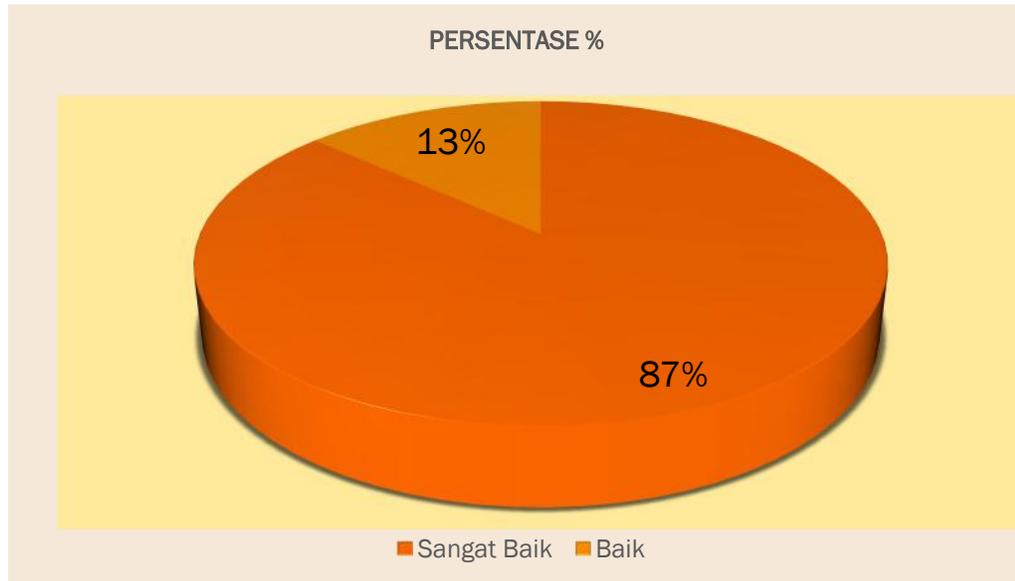


Gambar 3: Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4: Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN
PERIODE JANUARI – MARET TAHUN 2021**



Gambar 5: Tingkat Kepuasan Pelayanan

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil isian kuisioner dari responden yang dibuat oleh PPID KPU Kota Pontianak mengenai Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Informasi Publik pada Periode I (Januari sampai dengan Maret Tahun 2021), sebanyak 15 Orang Responden, sebanyak 13 orang atau sebesar 87% menyatakan sangat baik, dan 2 orang atau sebesar 13% menyatakan baik.

Dari data tersebut, tergambar bahwa seluruh responden telah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh KPU Kota Pontianak. Hal ini menjadi tolok ukur untuk peningkatan pelayanan baik dari segi kapabilitas maupun kualitas pelayanan PPID di lingkungan KPU Kota Pontianak di masa mendatang.