

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN  
PADA LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI  
PPID PEMBANTU DESA AKAH**



**TAHUN 2020**

**PPID Pembantu Desa Akah**  
**Alamat : Jalan Raya Besakih No : .... Kode Pos : 80751.**  
**Telepon: (0366) 23824**  
**Whatsapp Center :085156714114**  
**E-mail : kantorperbekeldesakah@gmail.com**  
**info@akah.desa.id**  
**Website :https://akah.desa.id**  
**Sm@rtDesa 2.47 Desa Akah**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa telah memberikan keleluasaan kepada Desa untuk menumbuhkan, memperkuat dan mengembangkan prakarsa lokal, semangat otonomi dan kemandiriannya. Undang-undang itu juga memberikan kewenangan yang lebih besar kepada Desa untuk menyelenggarakan pemerintahan, melaksanakan pembangunan, melakukan pembinaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakatnya. Berlakunya Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 membuat posisi desa bergeser dari sekadar wilayah administrasi di bawah kabupaten menjadi entitas yang berhak untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan sendiri berdasarkan prakarsa masyarakat setempat.

Pasal 24 Undang-undang Desa No. 6 Tahun 2014 secara tegas menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan asas: a) kepastian hukum; b) tertib penyelenggaraan pemerintahan; c) tertib kepentingan umum; d) keterbukaan; e) proporsionalitas; f) profesionalitas; g) akuntabilitas; h) efektivitas dan efisiensi; i) kearifan lokal; j) keberagaman; dan k) partisipatif.

Kemudian, pada pasal 24 huruf d Undang-undang Desa No. 6 Tahun 2014 secara tegas menyatakan "keterbukaan." Esensi asas keterbukaan merupakan asas membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan Pemerintahan Desa dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 127 ayat (2) huruf e Peraturan Pemerintah tentang Peraturan Pelaksanaan UU Desa juga menyatakan bahwa upaya pemberdayaan masyarakat Desa dilakukan dengan mengembangkan sistem transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan Pemerintahan Desa dan pembangunan desa. Oleh karena itu, Keterbukaan (transparansi) dalam penyelenggaraan pemerintahan desa itu mutlak diperlukan sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban (akuntabilitas) atas semua keputusan dan kebijakan yang telah diambil dan dilaksanakan. Keterbukaan juga dibutuhkan untuk meningkatkan peran serta (partisipasi) masyarakat dalam pembangunan dengan memberi masukan, dukungan sekaligus kontrol terhadap jalannya

Asas tersebut sejalan dengan keberadaan Undang-undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang pada dasarnya: (1) menjamin hak setiap orang untuk memperoleh informasi; (2) kewajiban Badan Publik menyediakan dan melayani permintaan Informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana; (3) pengecualian bersifat ketat dan terbatas; (4) kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan Informasi. Sinergi implementasi UU KIP dan UU Desa adalah jalan yang harus dilakukan secara nyata

demikian terciptanya pemerintahan yang terbuka (transparan), partisipatif dan bertanggungjawab (akuntabel), mulai dari pemerintah desa. Manfaat keterbukaan informasi publik dan program-program pembangunan di desa mesti dirasakan seluruh masyarakat.

Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008, adapun yang dimaksud Badan Publik adalah lembaga eksekutif, yudikatif, legislatif, serta penyelenggara negara lainnya yang mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan mencakup pula organisasi nonpemerintah, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum, seperti lembaga swadaya masyarakat, perkumpulan, serta organisasi lainnya yang mengelola atau menggunakan dana yang sebagian atau seluruhnya bersumber dari APBN/APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri. Berdasarkan Undang-Undang No 14 Tahun 2008, Pemerintahan Desa disebut badan publik karena telah memenuhi unsur (1) lembaga eksekutif yang (2) fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara yang (3) sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD. Pemerintahan Desa dapat dikategorikan sebagai badan publik karena mengelola dana dari APBN dan APBD, dan menjalankan fungsi-fungsi pelayanan terhadap masyarakat. Menurut Peraturan Komisi Informasi Publik No 1 Tahun 2018 Badan Publik Desa adalah Pemerintah Desa, Badan Permusyawaratan Desa, Badan Usaha Milik Desa dan Badan Kerjasama Antar Desa. Oleh karena itu, Pemerintahan Desa merupakan Badan Publik sehingga mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas Informasi Publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas.

Sesuai dengan amanat pasal 13 ayat 1 poin a UU No.14 Tahun 2008 untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana setiap Badan Publik menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Secara spesifik pasal 8 Perki No 1 Tahun 2018 tentang SLIP Desa, dalam melaksanakan tugas Pelayanan Informasi Publik Desa perlu ditetapkan PPID. Pemerintah Desa Akah telah membentuk Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Desa Akah melalui Keputusan Perbekel Nomor 43 Tahun 2019. Dengan terbentuknya PPID pemohon informasi sesuai dengan haknya dapat memperoleh informasi publik sesuai dengan ketentuan dalam UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Pemerintahan Desa Akah sebagai Badan Publik telah secara berkesinambungan dan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai badan publik menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan informasi publik dan sebagai bahan masukan atau evaluasi pada tahun berikutnya, maka PPID Pembantu menyelenggarakan **Survei Kepuasan Pelayanan Informasi** kepada pemohon yang telah melakukan permohonan informasi publik kepada PPID Pembantu Desa Akah.

## 1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 157);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 6 );
8. Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2016 Nomor 35);
9. Peraturan Desa Akah Nomor 5 Tahun 2018 tentang Susunan Tata Kerja Pemerintah Desa Akah (Lembaran Desa Akah Tahun 2018 Nomor 5);
10. Surat Keputusan Bupati Klungkung Nomor 18/12/HK/2019 tentang Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Klungkung;
11. Surat Keputusan Perbekel Desa Akah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Desa Akah.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

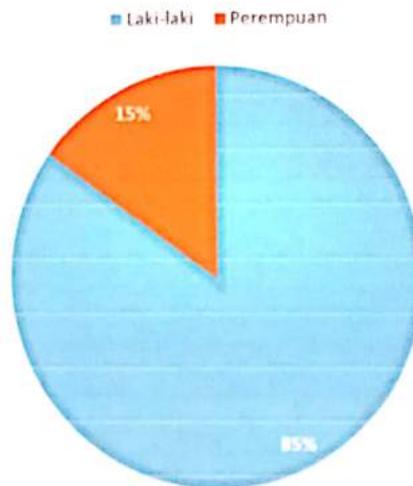
Penyusunan Laporan Kepuasan Terhadap Layanan Informasi Publik ini sebagai bentuk pertanggungjawaban Tim PPID sebagai wadah untuk menampung Penanganan Pengaduan kepada Sekretaris Desa selaku Ketua Tim PPID Pembantu Desa Akah dan juga kepada Perbekel Desa Akah sebagai Atasan PPID Pembantu Desa Akah. Adapun tujuan penyusunan Laporan ini adalah untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan pelayanan masyarakat yang masuk ke Pemerintah Desa Akah baik melalui telephone, email, media sosial, maupun datang langsung ke Pemerintah Desa Akah dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim PPID.

**BAB II**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**2.1 Profil Responden**

Berdasarkan atas permohonan informasi publik tahun 2020 maka terdapat **20 orang responden** yang mana PPID menyebarkan kuesioner secara daring (*google form*) kepada 20 responden. Adapun diagram responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

**RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN**



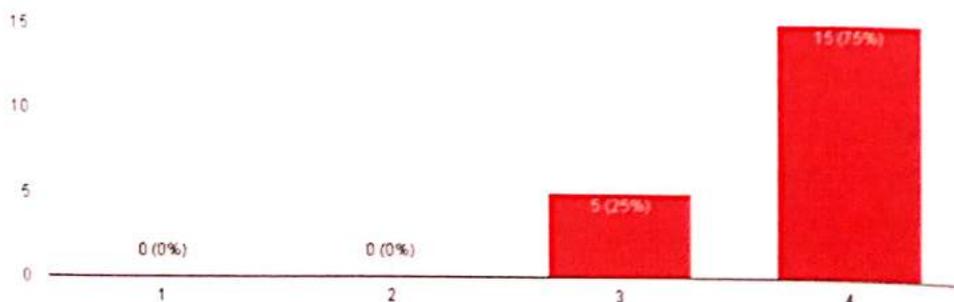
Berdasarkan diagram 1. menyatakan bahwa jumlah responden adalah 20 orang yang terdiri dari 17 responden atau 85% berjenis kelamin laki-laki dan 3 responden atau 15% berjenis kelamin perempuan.

**2.2 Hasil Survei**

**2.2.1 Kecepatan Waktu dalam Pelayanan Permohonan Informasi Publik**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan permohonan informasi publik ?

20 responses

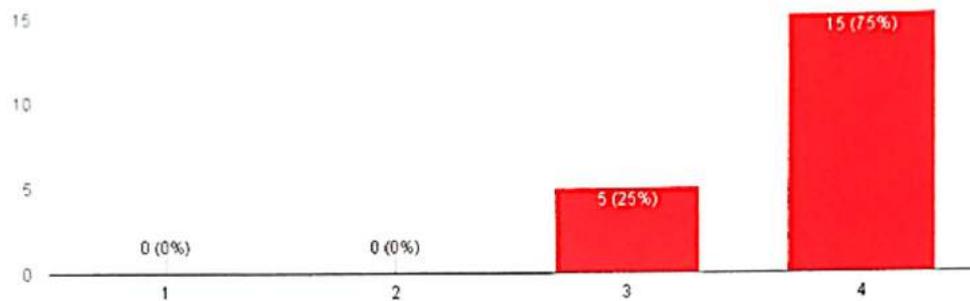


Berdasarkan grafik 1. menunjukkan bahwa 5 responden atau 25% responden memilih jawaban 3 yang berarti cepat. Kemudian 15 responden atau 75% responden memilih jawaban 4 yang berarti sangat cepat.

### 2.2.2 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? \*

20 responses



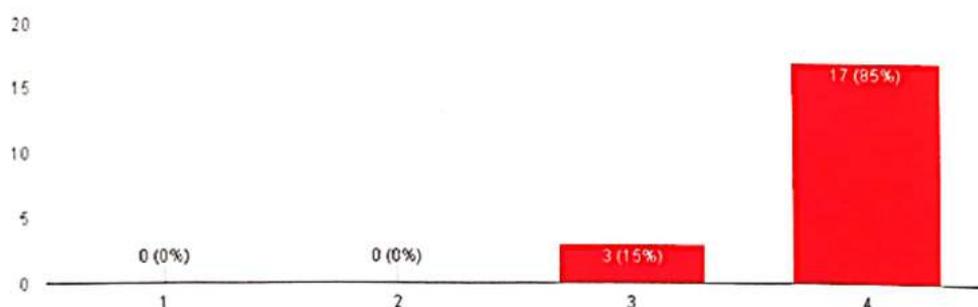
Berdasarkan grafik 2. menunjukkan bahwa 5 responden atau 25% responden memilih jawaban 3 yang berarti sesuai. Kemudian 15 responden atau 75% responden memilih jawaban 4 yang berarti sangat sesuai.

### 2.2.3 Tarif/Biaya

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?



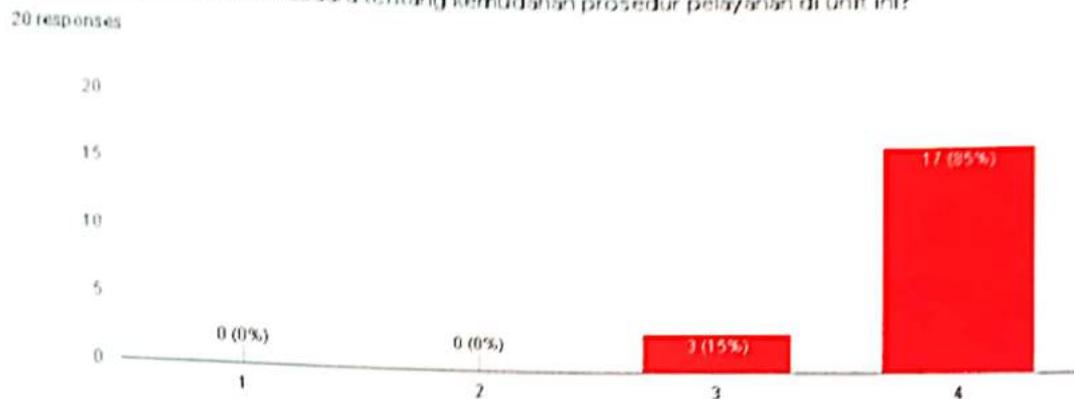
20 responses



Berdasarkan grafik 3. menunjukkan bahwa 3 responden atau 15% responden memilih jawaban 3. Kemudian 17 responden atau 85% responden memilih jawaban 4 yang berarti gratis.

## 2.2.4 Prosedur Pelayanan

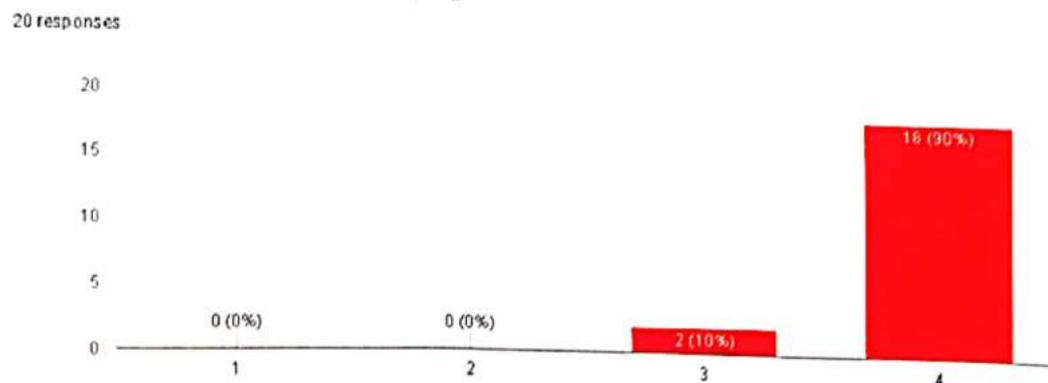
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?



Berdasarkan grafik 4, menunjukkan bahwa 3 responden atau 15% responden memilih jawaban 3 mudah. Kemudian 17 responden atau 85% responden memilih jawaban 4 yang berarti sangat mudah prosedur pelayanan permohonan informasi.

## 2.2.5 Produk Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? 

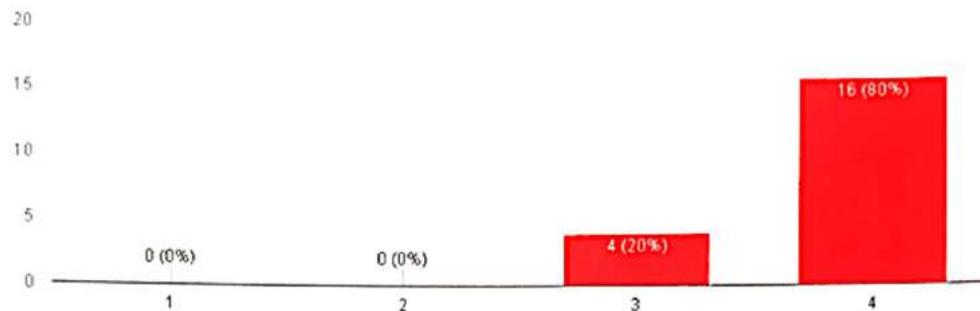


Berdasarkan grafik 5, menunjukkan bahwa 2 responden atau 10% responden memilih jawaban 3 yang berarti sesuai produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Kemudian 18 responden atau 90% responden memilih jawaban 4 yang berarti sangat sesuai produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

### 2.2.6 Kompetensi/Kemampuan Petugas

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

20 responses

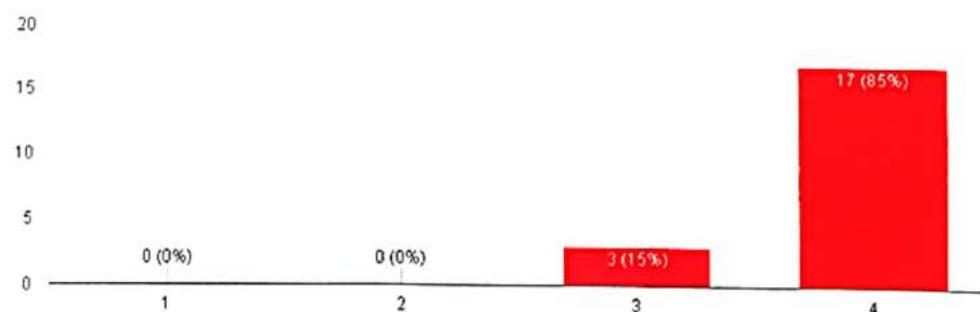


Berdasarkan grafik 6. menunjukkan bahwa 4 responden atau 20% responden memilih jawaban 3 yang berarti berkompeten. Kemudian 16 responden atau 80% responden memilih jawaban 4 yang berarti sangat berkompeten.

### 2.2.7 Perilaku Petugas dalam Pelayanan

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

20 responses

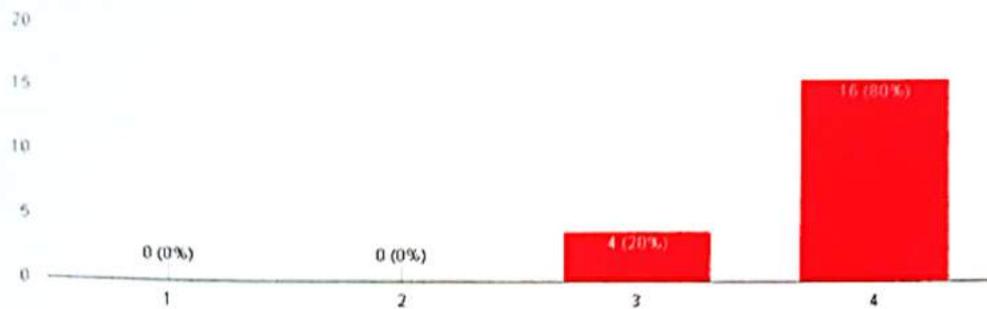


Berdasarkan grafik 7. menunjukkan bahwa 3 responden atau 15% responden memilih jawaban 3 yang berarti petugas dalam pelayanan terkait sopan dan ramah. Kemudian 17 responden atau 85% responden memilih jawaban 4 yang berarti petugas dalam pelayanan terkait sangat sopan dan ramah.

### 2.2.8 Kualitas Sarana dan Pra-sarana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan pra-sarana?

20 responses

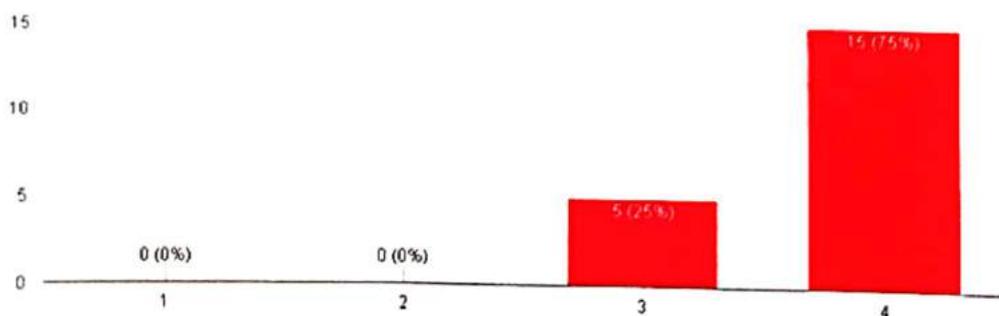


Berdasarkan grafik 8. menunjukkan bahwa 4 responden atau 20% responden memilih jawaban 3 yang berarti kualitas sarana dan pra sarana (meliputi kualitas tampilan, fitur, dan informasi pada website) adalah baik. Kemudian 16 responden atau 80% responden memilih jawaban 4 yang berarti kualitas sarana dan pra sarana (meliputi kualitas tampilan, fitur, dan informasi pada website) adalah sangat baik.

### 2.2.9 Penanganan Pengaduan/Permohonan Pengguna Layanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/permohonan pengguna layanan?

20 responses



Berdasarkan grafik 9. menunjukkan bahwa 5 responden atau 25% responden memilih jawaban 3 yang berarti penanganan pengaduan/permohonan pengguna layanan telah dikelola. Kemudian 15 responden atau 75% responden memilih jawaban 4 yang berarti penanganan pengaduan/permohonan pengguna layanan telah dikelola dengan baik.

**BAB III**  
**PENUTUP**

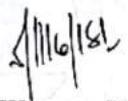
**3.1 Simpulan**

Berdasarkan atas survei yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa rata-rata responden memilih jawaban 3 dan 4 yang berarti pelayanan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan informasi publik yang telah ditetapkan. Hal ini selaras dengan saran dan kritik dari 20 responden yang rata-rata mengapresiasi dan mendorong PPID Pembantu Desa Akah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, sumber daya manusia, dan juga sarana prasarana. Hal ini tentunya harus disinergikan dan didukung pula oleh masyarakat Desa Akah dan juga PPID Utama.

**3.2 Saran/Rekomendasi**

1. Guna peningkatan kualitas layanan informasi publik Desa PPID Desa, perlu adanya pengembangan kapasitas pejabat fungsional dan/atau petugas informasi dari Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sebagaimana diamatkan dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008.
2. Selain itu, pembangunan dan pengembangan Sistem Informasi Desa perlu difasilitasi secara holistik dan berkelanjutan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
3. Perlu adanya dukungan dari masyarakat dalam pengembangan Sistem Informasi Desa dan masyarakat diharapkan juga memanfaatkan dengan maksimal Sistem Informasi Desa yang telah ada.

Mengetahui,  
Ketua Tim PPID Pembantu Desa Akah

  
**Ni Wayan Muliani**