



Universitas
Sumatera Utara

Laporan

KEPUASAN LAYANAN

INFORMASI PUBLIK

2023



**UNIVERSITAS
SUMATERA UTARA**

www.ppid.usu.ac.id



PPID USU, Biro Rektor USU,
Jl. Dr. T. Mansyur No.9,
Medan



LAPORAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2023

I. Gambaran Umum

Berdasarkan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, mengamanatkan setiap Badan Publik Pemerintah maupun Badan Publik Non Pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyediakan Informasi Publik kepada masyarakat dengan cepat, aktual dan tepat waktu, Universitas Sumatera Utara melalui Rektor mengeluarkan SK Nomor 1552 Tahun 2019 Tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan Struktur Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Universitas Sumatera Utara. Pada keputusan tersebut Rektor sebagai atasan pejabat PPID mengangkat Sekretaris Universitas sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, yang dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh Pelaksana Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi yang terdiri dari Kepala Bagian Humas Protokoler dan Promosi, Kepala Kantor Administrasi, Fakultas dan Sekolah, Kepala Arsip, Kepala Perpustakaan serta Pusat Pelayanan Terpadu USU sebagai penyedia layanan informasi.

Demi meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di Universitas Sumatera Utara, maka PPID USU melakukan survei untuk mendapatkan umpan balik sekaligus evaluasi atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di mana penyelenggara layanan publik memiliki kewajiban membuat evaluasi dan laporan terhadap pelayanan publik yang telah dilaksanakan.

Survei kepuasan pelayanan informasi publik tahun 2023, dilaksanakan dengan cara melakukan survei kepuasan pelayanan informasi melalui form survei kepuasan pada saat informasi yang dimohonkan sudah disampaikan.

Pada tahun 2023, terdapat 5 permohonan informasi yang ditujukan kepada PPID USU, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Bulan Register Permohonan Informasi	Jumlah Permohonan Informasi	Waktu yang Diperlukan Menjawab Permohonan	Permohonan Informasi Publik yang Dikabulkan	Permohonan Keberatan	Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi			Alasan Ditolak
						KI	PTUN	MA	
1	Januari	1	5	1	0	0	0	0	-
2	Februari	1	5	1	0	0	0	0	-
3	Maret	0	0	0	0	0	0	0	-

4	April	0	0	0	0	0	0	0	-
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0	-
6	Juni	0	0	0	0	0	0	0	-
7	Juli	1	6	1	0	0	0	0	-
8	Agustus	1	7	1	0	0	0	0	-
9	September	1	8	1	0	0	0	0	-
10	Oktober	1	8	1	0	0	0	0	-
11	November	0	0	0	0	0	0	0	-
12	Desember	0	0	0	0	0	0	0	-
Total		5	Rata-rata: 8	5	0	0	0	0	-

II. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik

1. Profil Responden

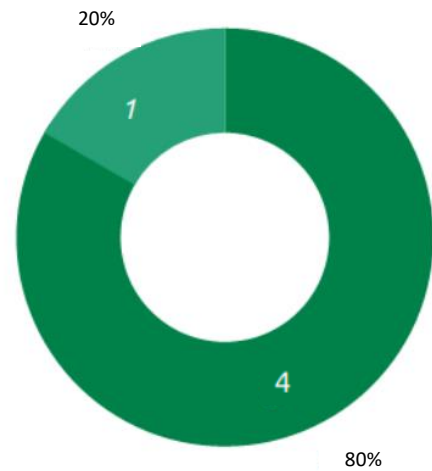


Transformation
Towards the Ultimate

Kampus
Merdeka
INDONESIA ERA

Profil Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin



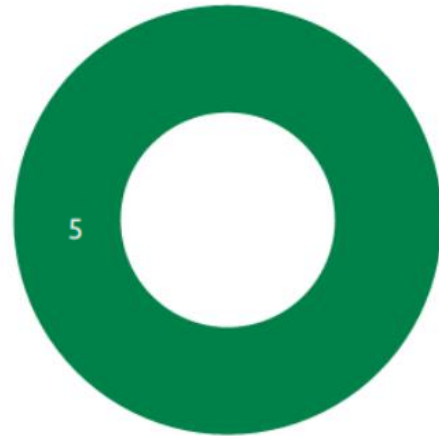
Laki-Laki

Perempuan



Profil Responden

Berdasarkan Pekerjaan



100%

Mahasiswa



2. Latar Belakang dan Alasan Responden Menggunakan Layanan Informasi PPID USU

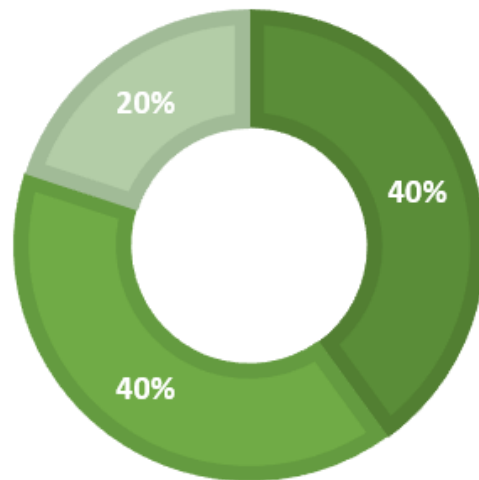


Transformation
Towards the Ultimate

Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA

Latar Belakang dan Alasan Responden

Berdasarkan Cara Mengetahui
Layanan PPID



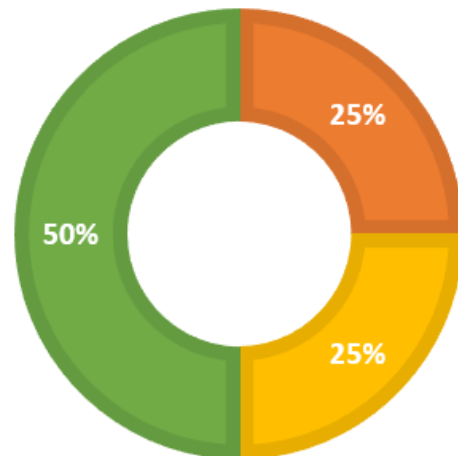
■ Website ■ Media Sosial ■ Teman





Latar Belakang dan Alasan Responden

Berdasarkan Alasan Menggunakan
Layanan



■ Cepat memperoleh jawaban ■ Informasi akurat ■ Mudah diakses



3. Media yang Digunakan untuk Mengakses Layanan Informasi Publik PPID USU

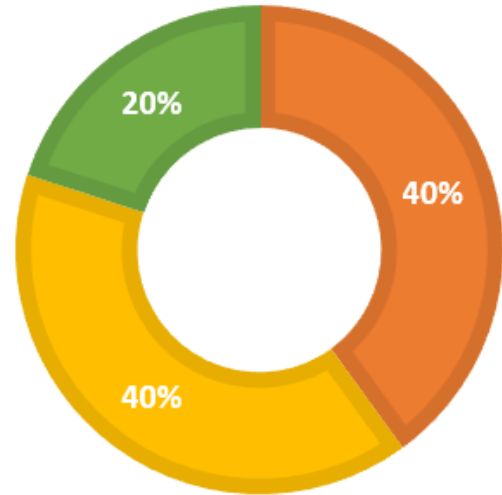


Transformation
Towards the Ultimate

Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA

Media yang Digunakan

Mengakses Layanan Informasi Publik
PPID



Website Email Whatsapp



4. Pemahaman Responden tentang PPID USU

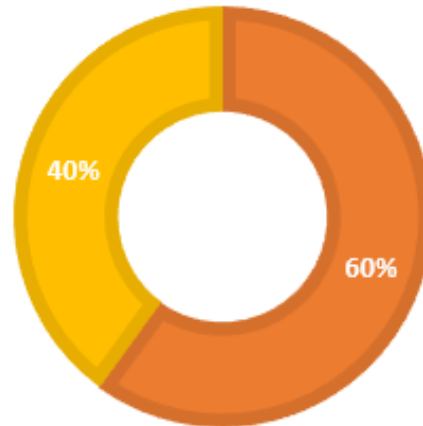


Transformation
Towards the Ultimate

Kampus
Merdeka
INDONESIA RAYA

Pemahaman Responden Tentang PPID USU

Apakah anda mengetahui syarat-syarat pengajuan permohonan informasi di PPID USU?



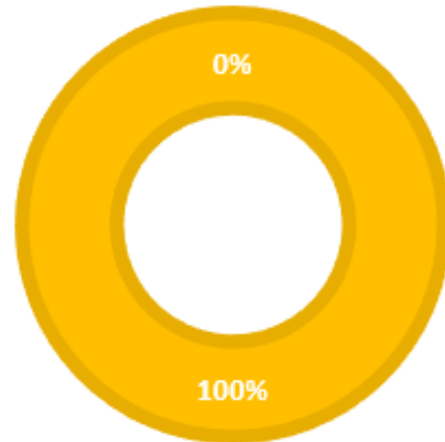
■ Ya ■ Tidak





Apakah menurut anda syarat pengajuan permohonan informasi publik di PPID sulit?

Pemahaman Responden Tentang PPID USU



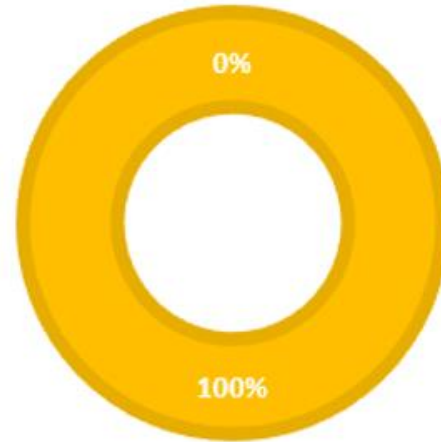
■ Ya ■ Tidak





Apakah menurut anda syarat pengajuan permohonan informasi publik di PPID sulit?

Pemahaman Responden Tentang PPID USU



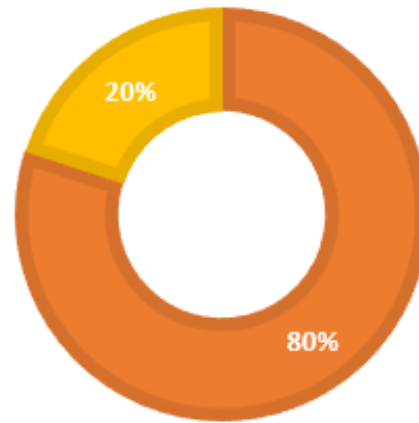
■ Ya ■ Tidak





Waktu yang Anda terima dalam melakukan permohonan pengajuan informasi publik di PPID USU?

Pemahaman Responden Tentang PPID USU



■ <5 hari ■ 6-10 hari



5. Pelayanan PPID USU

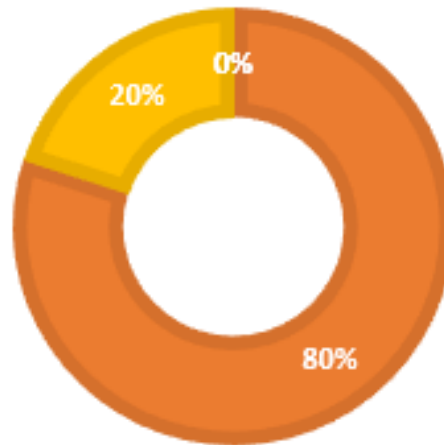


Transformation
Towards the Ultimate

Kampus
Merdeka
INDONESIA JAYA

Pelayanan PPID USU

Kesopanan dan Keramahan Petugas



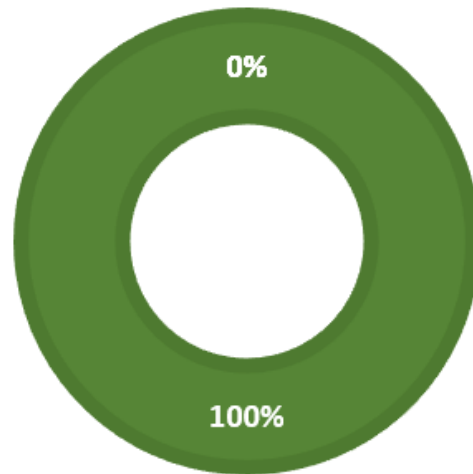
■ Sangat baik ■ Baik ■ Kurang baik ■ Tidak baik





Pelayanan PPID USU

Keterampilan Petugas PPID



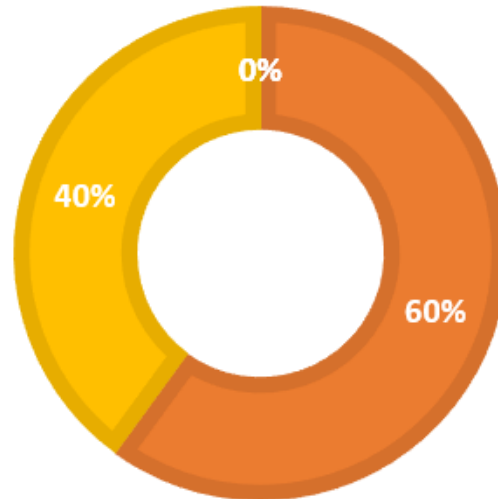
■ Sangat baik ■ Baik ■ Kurang baik ■ Tidak baik





Pelayanan PPID USU

Kemudahan Prosedur Layanan



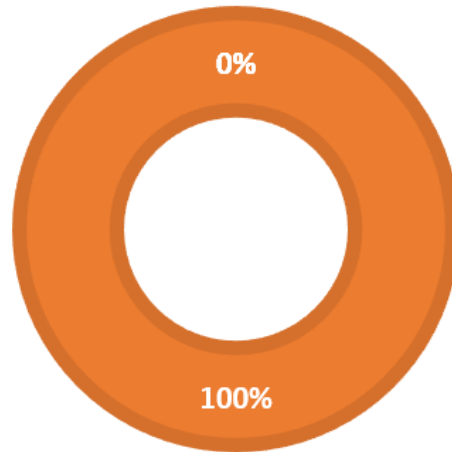
■ Sangat Mudah ■ Mudah ■ Kurang Mudah ■ Tidak Mudah





Pelayanan PPID USU

Konsistensi Persyaratan Pelayanan



■ Sangat Mudah ■ Mudah ■ Kurang Mudah ■ Tidak Mudah

III. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari survei kepuasan pelayanan informasi publik PPID USU selama tahun 2023 yaitu sebagai berikut:

1. Responden pengguna layanan informasi adalah mahasiswa yang didominasi oleh pengguna perempuan.
2. Secara keseluruhan, rata-rata responden menilai sangat baik terkait pelayanan informasi PPID USU selama tahun 2023.
3. Rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam setiap pelayanan informasi publik adalah 8 hari kerja.