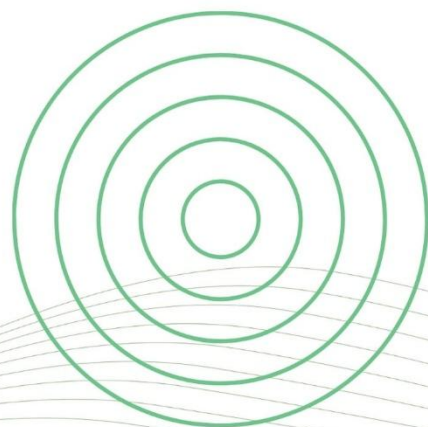




Universitas  
Sumatera Utara



# LAPORAN KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK SEMESTER I - 2025



**LAPORAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK  
SEMESTER 1 TAHUN 2025**

**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 semester 1 tahun 2025, dilaksanakan dengan cara melakukan survei kepuasan pelayanan informasi melalui form survei kepuasan pada saat informasi yang dimohonkan sudah disampaikan.

Pada semester 1 tahun 2025, terdapat 6 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	0	0	0	0	0	0	0	-

2	Februari	0	0	0	0	0	0	0	-
3	Maret	2	17	2	0	0	0	0	-
4	April	3	6	3	0	0	0	0	-
5	Mei	0	0	0	0	0	0	0	-
6	Juni	1	8	1	0	0	0	0	-
7	Juli	0	0	0	0	0	0	0	-
8	Agustus	0	0	0	0	0	0	0	-
9	September	0	0	0	0	0	0	0	-
10	Oktober	0	0	0	0	0	0	0	-
11	November	0	0	0	0	0	0	0	-
12	Desember	0	0	0	0	0	0	0	-
Total		6	Rata-rata: 5	6	0	0	0	0	-

## II. Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik

### 1. Profil Responden

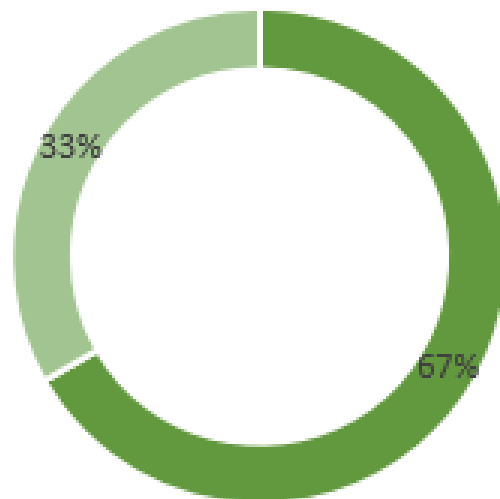


Transformation  
Towards the Ultimate

Kampus  
Merdeka  
INDONESIA 2025

### Profil Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin



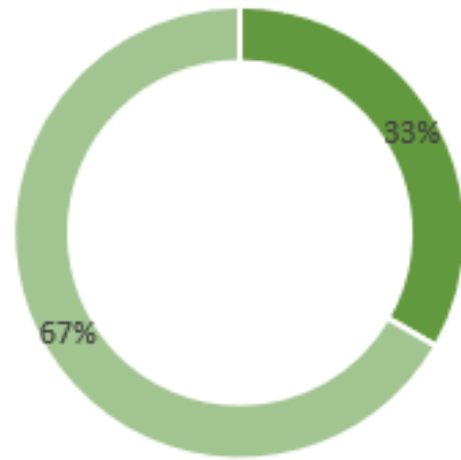
■ WANITA ■ LAKI-LAKI





## Profil Responden

Berdasarkan Pekerjaan



■ MASYARAKAT ■ MAHASISWA



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

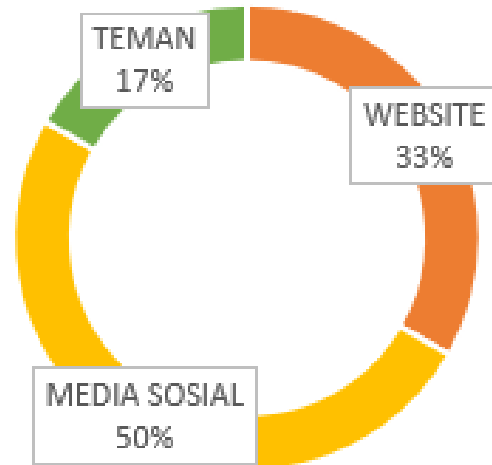


Transformation  
Towards the Ultimate

Kampus  
Merdeka  
INDONESIA LAYAK

### *Latar Belakang dan Alasan Responden*

Berdasarkan Cara Mengetahui  
Layanan PPID



WEBSITE MEDIA SOSIAL TEMAN

3.

- Cepat memperoleh jawaban
- Informasi akurat
- Mudah diakses

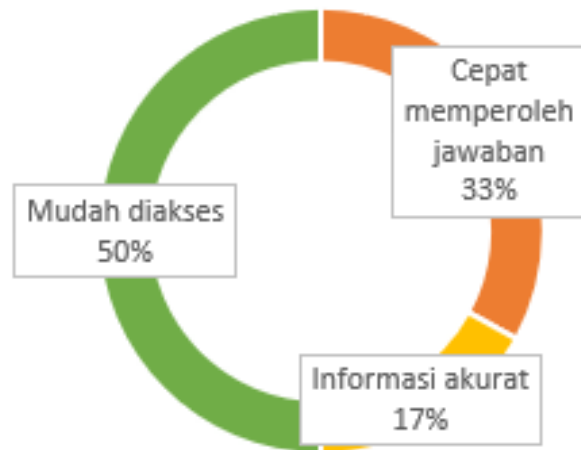


Transformation  
Towards the Ultimate

Kampus  
Merdeka  
INDONESIA JAYA

## Latar Belakang dan Alasan Responden

Berdasarkan Alasan Menggunakan Layanan



- Cepat memperoleh jawaban
- Informasi akurat
- Mudah diakses



#### 4. Media yang Digunakan untuk Mengakses Layanan Informasi Publik PPID USU

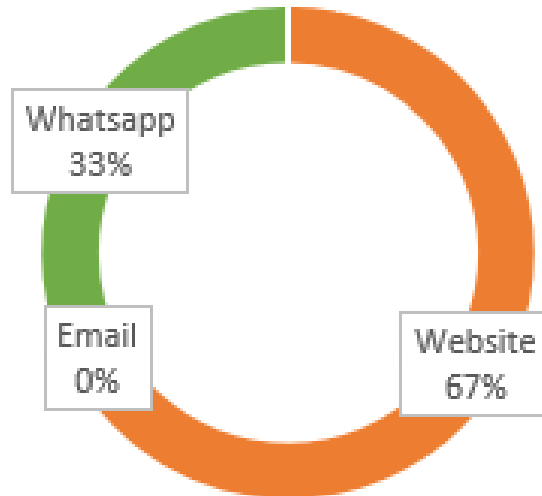


Transformation  
Towards the Ultimate

Kampus  
Merdeka  
INDONESIA JAYA

### Media yang Digunakan

Mengakses Layanan Informasi Publik  
PPID



Website Email Whatsapp



## 5. Pemahaman Responden tentang PPID USU



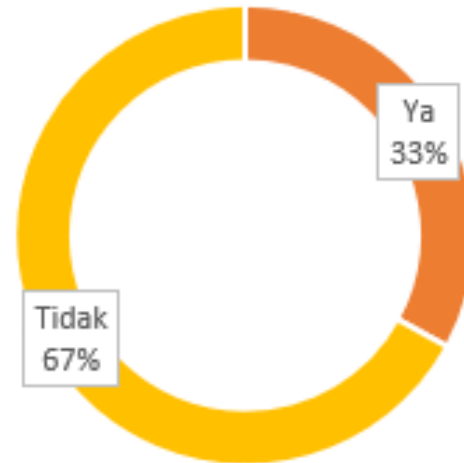
Transformation  
Towards the Ultimate

Kampus  
Merdeka  
INDONESIA-RAYA

### ***Pemahaman Responden Tentang PPID USU***

---

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



■ Ya ■ Tidak

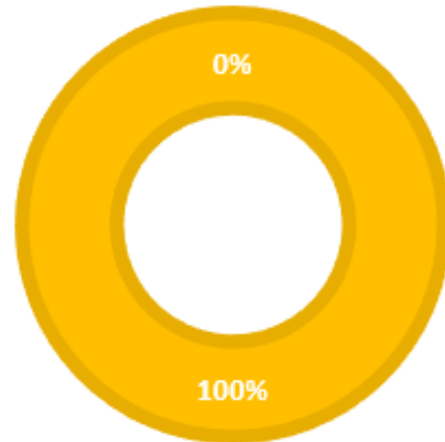




Apakah menurut anda syarat pengajuan  
permohonan informasi publik di PPID  
sulit?

## ***Pemahaman Responden Tentang PPID USU***

---



■ Ya ■ Tidak

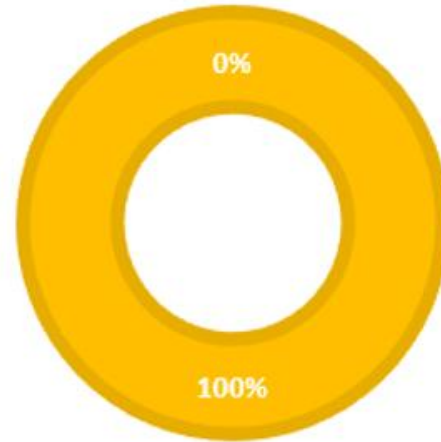




Apakah menurut anda syarat pengajuan permohonan informasi publik di PPID sulit?

## Pemahaman Responden Tentang PPID USU

---



■ Ya ■ Tidak

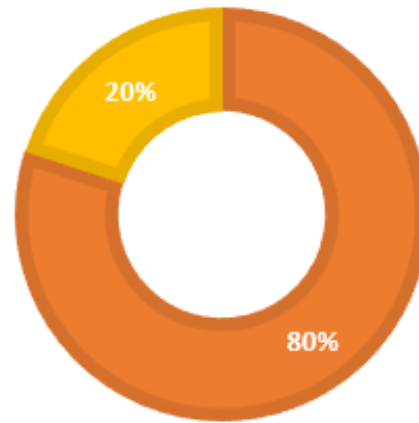




Waktu yang Anda terima dalam  
melakukan permohonan pengajuan  
informasi publik di PPID USU?

## Pemahaman Responden Tentang PPID USU

---



■ <5 hari ■ 6-10 hari



## 6. Pelayanan PPID USU



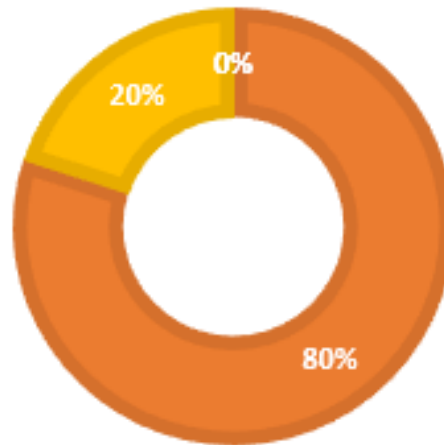
Transformation  
Towards the Ultimate

Kampus  
Merdeka  
INDONESIA JAYA

### ***Pelayanan PPID USU***

Kesopanan dan Keramahan Petugas

---



■ Sangat baik ■ Baik ■ Kurang baik ■ Tidak baik

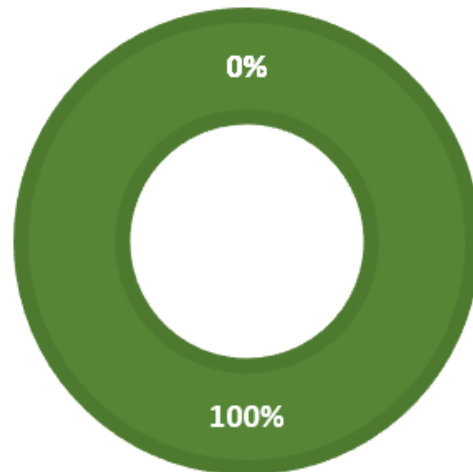




## Pelayanan PPID USU

Keterampilan Petugas PPID

---



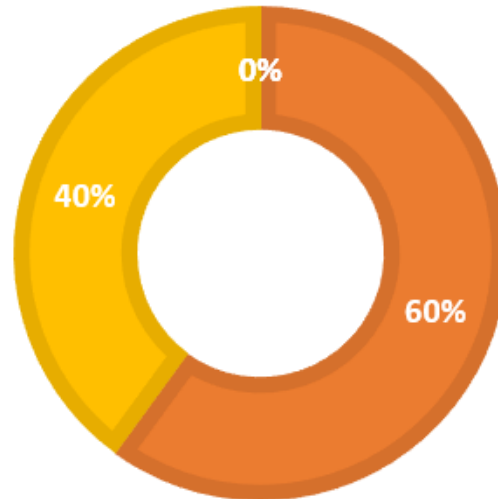
■ Sangat baik ■ Baik ■ Kurang baik ■ Tidak baik





## Pelayanan PPID USU

Kemudahan Prosedur Layanan



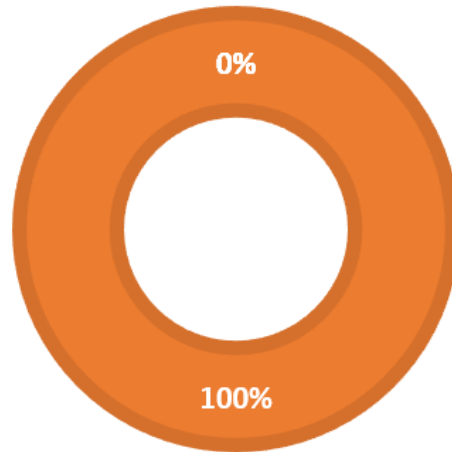
■ Sangat Mudah ■ Mudah ■ Kurang Mudah ■ Tidak Mudah





## 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 semester 1 tahun 2025 yaitu sebagai berikut:

1. Responden pengguna layanan informasi adalah mahasiswa dan masyarakat yang didominasi oleh pengguna perempuan.
2. Secara keseluruhan, rata-rata responden menilai sangat baik terkait pelayanan informasi PPID USU selama semester 1 tahun 2025.
3. Rata-rata waktu yang dibutuhkan dalam setiap pelayanan informasi publik adalah 5 hari kerja.