LAPORAN HASIL MASUKAN PENGGUNA PUBLIK

Evaluasi Pelayanan Informasi Publik – PPID ASDP

RINGKASAN EKSEKUTIF

Berdasarkan tampilan masukan pengguna publik yang tersedia, penilaian terhadap pelayanan PPID menunjukkan hasil yang beragam. Proses pengajuan permohonan informasi dan pelayanan PPID masing-masing memperoleh pilihan “Baik”, sedangkan kesesuaian dokumen yang diberikan memperoleh pilihan “Kurang”. Pada kolom saran, pengguna menyampaikan kendala yang spesifik, yaitu dokumen tidak dapat dibuka.

Diagram tingkat kepuasan memperlihatkan komposisi 66,67% pada kategori “Baik” dan 33,33% pada kategori “Kurang”. Komposisi tersebut setara dengan dua bagian berbanding satu bagian apabila total respons yang dihitung berjumlah tiga. Namun, jumlah responden tidak ditampilkan secara eksplisit pada tangkapan layar sehingga angka tersebut perlu diperlakukan sebagai pembacaan dari visual, bukan sebagai jumlah responden yang telah terverifikasi.

Temuan utama adalah bahwa pengalaman pengguna pada proses dan interaksi pelayanan dinilai baik, tetapi manfaat akhir layanan belum sepenuhnya tercapai apabila dokumen yang diterima tidak dapat diakses. Karena itu, prioritas perbaikan adalah memastikan dokumen yang dikirim dapat dibuka dan diunduh, memeriksa tautan serta format berkas, dan menyediakan mekanisme penanganan cepat ketika pengguna melaporkan kendala.

1. LATAR BELAKANG DAN TUJUAN

Masukan pengguna publik merupakan salah satu sumber evaluasi untuk menilai mutu pelayanan informasi publik. Umpan balik membantu PPID mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah berjalan baik serta hambatan yang perlu ditangani agar informasi yang dimohonkan dapat diterima dan dimanfaatkan oleh pengguna.

Laporan ini disusun untuk:

- merangkum hasil penilaian pengguna terhadap pelayanan PPID;
- mengidentifikasi isu utama berdasarkan jawaban dan komentar yang terlihat;
- menilai implikasi temuan terhadap pengalaman pengguna; dan
- merumuskan rekomendasi tindak lanjut yang dapat dipantau.

2. RUANG LINGKUP DAN METODE PEMBACAAN DATA

Analisis menggunakan data yang tampak pada tangkapan layar, meliputi tiga pertanyaan penilaian dan satu kolom saran. Diagram “Tingkat Kepuasan” dibaca sesuai persentase yang tertera. Tidak dilakukan ekstrapolasi ke seluruh pengguna layanan karena jumlah responden, periode pengisian, metode pengumpulan, dan riwayat respons tidak tersedia dalam gambar.

Dengan keterbatasan tersebut, hasil ini merupakan analisis deskriptif awal. Kesimpulan tidak dimaksudkan sebagai ukuran statistik yang mewakili seluruh pengguna PPID ASDP.

3. HASIL PENILAIAN PENGGUNA

Aspek yang dinilai	Hasil yang terlihat	Interpretasi awal
Kesesuaian dokumen yang diberikan	Kurang	Ada indikasi dokumen yang diterima belum memenuhi kebutuhan pengguna atau mengalami kendala akses. Komentar pengguna mengarah secara khusus pada dokumen yang tidak dapat dibuka.
Kemudahan proses pengajuan permohonan informasi	Baik	Alur pengajuan dipersepsikan cukup mudah oleh responden yang tampil. Temuan ini perlu dipertahankan melalui proses yang jelas dan petunjuk yang mudah dipahami.

Kualitas pelayanan PPID	Baik	Penilaian terhadap pelayanan secara umum berada pada kategori baik. Meski demikian, hasil ini tidak meniadakan kendala pada dokumen yang menjadi keluaran layanan.

4. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN

Diagram menunjukkan dua kategori yang memiliki porsi: “Baik” sebesar 66,67% dan “Kurang” sebesar 33,33%. Kategori “Sangat Baik” dan “Cukup” tercantum pada legenda, tetapi tidak terlihat memiliki porsi pada diagram.

Kategori	Persentase pada diagram	Makna untuk evaluasi
Baik	66,67%	Bagian terbesar pada diagram berada pada kategori baik.
Kurang	33,33%	Sepertiga komposisi yang ditampilkan menunjukkan adanya ruang perbaikan yang perlu ditindaklanjuti.
Sangat Baik / Cukup	Tidak tampak pada diagram	Tidak ada porsi yang terlihat untuk kedua kategori pada visual yang tersedia.

Persentase tersebut sebaiknya tidak dibaca sebagai skor indeks kepuasan resmi sebelum definisi perhitungan, jumlah respons valid, dan cara agregasi antarpertanyaan dipastikan. Pada gambar, belum jelas apakah diagram merupakan agregasi seluruh jawaban, penilaian keseluruhan per responden, atau ringkasan dari satu pertanyaan.

5. ANALISIS SARAN PENGGUNA

“mohon maaf Bapak/Ibu Dokumennya Tidak bisa dibuka”

Komentar tersebut menunjukkan hambatan akses terhadap dokumen yang diberikan. Ini merupakan isu yang konkret dan dapat ditindaklanjuti secara operasional. Kendala dapat berasal dari berkas yang rusak atau tidak lengkap, format yang tidak kompatibel, tautan yang tidak aktif, izin akses, atau proses pengiriman yang tidak sempurna. Penyebab pastinya belum dapat ditentukan hanya dari komentar.

Implikasi terhadap mutu layanan:

- Dokumen yang tidak dapat dibuka membuat informasi belum dapat dimanfaatkan, meskipun proses permohonan dinilai mudah.
- Kendala pada hasil akhir dapat menurunkan persepsi kesesuaian dokumen dan mengurangi efektivitas pelayanan.
- Diperlukan mekanisme pemulihan layanan yang sederhana, misalnya pengiriman ulang dokumen setelah verifikasi dan konfirmasi kepada pemohon.

6. TEMUAN UTAMA DAN AKAR MASALAH YANG PERLU DIVERIFIKASI

A. Proses pengajuan relatif baik

Pilihan “Baik” pada kemudahan pengajuan menunjukkan bahwa alur permohonan tidak menjadi keluhan utama pada respons yang ditampilkan. Perlu dipastikan bahwa panduan, formulir, dan informasi status permohonan tetap jelas.

B. Keluaran layanan menjadi titik kritis

Penilaian “Kurang” atas kesesuaian dokumen, disertai komentar bahwa dokumen tidak dapat dibuka, menempatkan aksesibilitas dan validasi berkas sebagai prioritas evaluasi.

C. Pelayanan dinilai baik, tetapi belum sepenuhnya menyelesaikan kebutuhan

Penilaian umum yang baik perlu dipertahankan. Namun, keberhasilan layanan sebaiknya dilihat tidak hanya dari interaksi atau kemudahan proses, tetapi juga dari diterimanya dokumen yang dapat diakses dan sesuai dengan permohonan.

D. Data evaluasi masih terbatas

Tangkapan layar tidak menunjukkan jumlah responden, periode survei, nomor permohonan, jenis dokumen, atau status penyelesaian keluhan. Informasi ini dibutuhkan untuk menilai frekuensi masalah dan efektivitas tindak lanjut.

7. REKOMENDASI TINDAK LANJUT

Prioritas	Tindakan	Penanggung jawab yang disarankan	Indikator penyelesaian
1 — Segera	Telusuri permohonan terkait; uji berkas dan tautan; pastikan dokumen dapat dibuka dan diunduh; kirim ulang versi yang valid kepada pemohon.	PPID Pelaksana bersama PIC direktorat pemilik dokumen	Dokumen valid diterima pemohon dan akses dikonfirmasi.
2 — Jangka pendek	Terapkan pemeriksaan sebelum pengiriman: buka berkas, cek kelengkapan halaman, nama berkas, format, tautan, dan izin akses.	PPID Pelaksana dan petugas pengelola dokumen	Checklist pemeriksaan digunakan untuk setiap pengiriman.
3 — Jangka pendek	Sediakan respons standar untuk laporan dokumen tidak dapat dibuka, termasuk kanal pelaporan, target waktu respons, dan prosedur pengiriman ulang.	PPID Pelaksana / pengelola kanal layanan	Keluhan tercatat, ditangani, dan statusnya dapat ditelusuri.
4 — Berkala	Rekap masukan menurut jenis kendala, unit pemilik informasi, jenis dokumen, dan status penyelesaian.	Koordinator PPID	Laporan evaluasi berkala memuat tren dan tindak lanjut.
5 — Berkala	Tinjau pertanyaan survei dan metode penghitungan tingkat kepuasan agar jumlah respons, periode, dan basis persentase dapat diketahui.	Koordinator PPID / pengelola sistem	Dashboard menampilkan jumlah respons, periode, dan rumus perhitungan.

8. USULAN ALUR PENANGANAN KELUHAN DOKUMEN

1. Menerima dan mencatat masukan pengguna, termasuk identitas permohonan atau referensi dokumen jika tersedia.
2. Memeriksa berkas asli, tautan, format, ukuran, kelengkapan, dan pengaturan akses.
3. Berkoordinasi dengan PIC direktorat pemilik dokumen apabila berkas perlu diperbaiki atau diterbitkan ulang.
4. Mengirimkan dokumen yang telah diverifikasi melalui kanal yang sesuai.
5. Mengonfirmasi kepada pemohon bahwa dokumen dapat dibuka dan kebutuhan informasinya telah terpenuhi.
6. Menutup tiket/keluhan setelah ada bukti tindak lanjut dan memasukkan penyebab kendala ke rekap evaluasi.

9. USULAN INDIKATOR PEMANTAUAN

Indikator	Definisi operasional	Tujuan
Persentase dokumen dapat diakses	Jumlah dokumen yang lolos pemeriksaan akses dibandingkan total dokumen yang dikirim.	Memastikan keluaran layanan dapat digunakan.
Jumlah keluhan dokumen tidak dapat dibuka	Jumlah laporan terkait berkas/tautan yang tidak dapat diakses dalam periode pelaporan.	Memantau frekuensi masalah.
Waktu penyelesaian keluhan	Waktu sejak keluhan diterima sampai dokumen valid dikirim dan dikonfirmasi.	Memantau kecepatan pemulihan layanan.

Tingkat penyelesaian keluhan	Keluhan yang ditutup setelah tindak lanjut dibandingkan total keluhan yang masuk.	Memastikan keluhan ditangani sampai tuntas.
Tingkat kepuasan per aspek	Persentase jawaban untuk setiap pilihan pada masing-masing pertanyaan, disertai jumlah respons valid.	Membantu evaluasi yang lebih akurat dan dapat dibandingkan.

Target angka dan batas waktu penyelesaian sebaiknya ditetapkan setelah PPID meninjau standar pelayanan, kapasitas petugas, dan data dasar yang tersedia.

10. KESIMPULAN

Masukan yang terlihat menunjukkan bahwa proses pengajuan permohonan informasi dan pelayanan PPID dinilai baik, sementara kesesuaian dokumen memperoleh penilaian kurang. Keluhan bahwa dokumen tidak dapat dibuka menjadi indikasi utama yang perlu segera diverifikasi dan diselesaikan.

Fokus perbaikan yang paling relevan adalah memastikan setiap dokumen telah diuji sebelum dikirim, menyediakan mekanisme penanganan keluhan yang dapat ditelusuri, dan melakukan konfirmasi kepada pemohon setelah dokumen diperbaiki atau dikirim ulang. Di sisi evaluasi, PPID perlu memastikan data survei mencantumkan jumlah responden, periode, serta dasar perhitungan tingkat kepuasan.

Laporan ini merupakan evaluasi awal berdasarkan satu tangkapan layar. Untuk menyusun kesimpulan yang lebih representatif, analisis perlu dilengkapi dengan data respons secara keseluruhan dan status tindak lanjut terhadap keluhan yang disampaikan.