



**Laporan Kepuasan  
Pelayanan Informasi Publik**

Universitas Negeri Medan

Tahun 2019

Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh Tim Pejabat Pengelola Informasi Publik, Pelayanan Informasi Publik Universitas Negeri Medan terhadap Tingkat Kepuasan dari *user* atau pemohon informasi publik, dengan ini dapat disampaikan bahwa terdapat respon berupa pengisian kuesioner kepuasan layanan informasi publik UNIMED. Adapun masing-masing dari hasil tersebut yaitu:

#### A. Kejelasan Informasi Publik

Informasi mengenai persyaratan, prosedur dan petunjuk pengisian dokumen untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Adapun hasil dari kuesioner tersebut menyatakan bahwa pelayanan Informasi Publik pada Universitas Negeri Medan sudah baik, Layanan Informasi Publik PPID UNIMED memiliki kejelasan alur layanan yang sesuai dengan aturan Kemungkinan Mengajukan Permohonan Informasi Publik Kembali.

#### B. Kemudahan Pelayanan Informasi

Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, responden lebih menyukai permohonan informasi publik secara online atau dengan menggunakan e-mail, website, ataupun apps sesuai dengan informasi yang ada pada tata cara permohonan informasi publik.

Persyaratan teknis dan administratif yang ditetapkan PPID UNIMED sudah sesuai untuk memenuhi layanannya.

#### C. Kecepatan Layanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, UNIMED memberikan pelayanan Informasi Publik yang cepat.

#### D. Respon Petugas Layanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan Informasi Publik.

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, petugas pemberi layanan Informasi Publik di PPID UNIMED memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif.

#### E. Sikap Petugas Layanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan Informasi Publik.

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, Petugas pemberi layanan Informasi Publik di PPID UNIMED memberikan layanan dengan sopan, ramah dan responsif.

#### F. Penjelasan yang diberikan Petugas Layanan

Penjelasan Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, Petugas pemberi layanan Informasi Publik PPID UNIMED memiliki kompetensi yang baik dalam hal pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### G. Sarana dan Prasarana Layanan

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, layanan PPID UNIMED didukung dengan sarana dan prasarana (termasuk teknologi informasi) yang baik dan memadai.

#### H. Media Informasi Publik

Upaya yang sistematis dan konsisten untuk memberikan pelayanan secara adil (fairness) kepada penggunanya (keberimbangan hak dan tanggung jawab, persamaan perlakuan, persamaan prosedur, kebijakan non diskriminasi).

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, PPID UNIMED memberikan pelayanan Informasi Publik yang adil kepada semua pihak yang datang.

#### I. Kebersihan Tempat Layanan

Sarana dan prasarana, desain tata ruang, sistem informasi teknologi yang digunakan, serta suasana kantor pelayanan Informasi Publik yang mendukung kebersihan lingkungan pelayanan.

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, PPID UNIMED memiliki lingkungan pelayanan yang bersih.

#### J. Kenyamanan Tempat Layanan

Sarana dan prasarana, desain tata ruang, sistem informasi teknologi yang digunakan, serta suasana kantor pelayanan Informasi Publik yang mendukung kenyamanan lingkungan pelayanan.

Berdasarkan Kuesioner yang kami dapat, PPID UNIMED memiliki lingkungan pelayanan yang nyaman.

1. Kuesioner nomor satu (1)

**Kuisisioner Kepuasan Pelayanan Informasi Publik  
Di Universitas Negeri Medan**

Nama : *Wulan Arindani*  
 Pekerjaan/status : *Pelajar*  
 Email :  
 Nomor Hp/WA : *0822 7990 3714*  
 Jenis Kelamin : *Perempuan*  
 Alamat/Asal Intansi : *Jl. Tunan*

No	Keterangan	Sangat Bagus	Bagus	Biasa	Kurang	Sangat Kurang
1	Kejelasan Informasi publik yang disampaikan		✓			
2	Kemudahan pelayanan informasi publik (tidak rumit/tidak birokratis)			✓		
3	Kecepatan Layanan yang diberikan		✓	✓		
4	Respon Petugas Layanan		✓			
5	Sikap Petugas Layanan		✓			
6	Penjelasan yang diberikan Petugas Layanan	✓				
7	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam Layanan			✓		
8	Media Informasi Publik		✓			
9	Kebersihan Tempat Layanan		✓			
10	Kenyamanan Tempat Layanan		✓			

Saran untuk peningkatan pelayanan informasi publik Universitas Negeri Medan :

*Disarankan Fasilitas layanan ditingkatkan lagi*

Medan, 12 Februari, 2019

*Wulan*

(*WULAN ARINDANI*)

2. Kuesioner nomor dua (2)

Kuisisioner Kepuasan Pelayanan Informasi Publik  
Di Universitas Negeri Medan

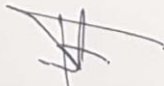
Nama : FADIL EMIN  
Pekerjaan/status : MAHASISWA  
Email : fatil - 13emin @ gmail . com  
Nomor Hp/WA : 0812 - 5065 - 2727  
Jenis Kelamin : Laki - Laki  
Alamat/Asal Intansi : unimed

No	Keterangan	Sangat Bagus	Bagus	Biasa	Kurang	Sangat Kurang
1	Kejelasan Informasi publik yang disampaikan		✓			
2	Kemudahan pelayanan informasi publik (tidak rumit/tidak birokratis)	✓				
3	Kecepatan Layanan yang diberikan		✓			
4	Respon Petugas Layanan		✓			
5	Sikap Petugas Layanan		✓			
6	Penjelasan yang diberikan Petugas Layanan		✓			
7	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam Layanan			✓		
8	Media Informasi Publik	✓				
9	Kebersihan Tempat Layanan			✓		
10	Kenyamanan Tempat Layanan		✓			

Saran untuk peningkatan pelayanan informasi publik Universitas Negeri Medan :

Semoga Pelayanannya Semakin baik dan Sarana dan prasarananya semakin ~~sem~~ di sempurnakan.

..... 19 ..... Juli ..... 2019

  
( FADIL EMIN )

3. Kuesioner nomor tiga (3)

**Kuesioner Kepuasan Pelayanan Informasi Publik  
Di Universitas Negeri Medan**


Nama : Markus Bukit  
Pekerjaan/status : Mahasiswa  
Email : m.bukit@gmail.com  
Nomor Hp/WA : 081361612110  
Jenis Kelamin : Laki - laki  
Alamat/Asal Intansi : Unimed

No	Keterangan	Sangat Bagus	Bagus	Biasa	Kurang	Sangat Kurang
1	Kejelasan Informasi publik yang disampaikan		✓			
2	Kemudahan pelayanan informasi publik (tidak rumit/tidak birokratis)		✓			
3	Kecepatan Layanan yang diberikan			✓		
4	Respon Petugas Layanan		✓			
5	Sikap Petugas Layanan		✓			
6	Penjelasan yang diberikan Petugas Layanan		✓			
7	Sarana dan prasarana yang digunakan dalam Layanan			✓		
8	Media Informasi Publik	✓				
9	Kebersihan Tempat Layanan		✓			
10	Kenyamanan Tempat Layanan		✓			

Saran untuk peningkatan pelayanan informasi publik Universitas Negeri Medan :

Fasilitas layanan lebih ditingkatkan dan pelayanannya lebih baik lagi kedepannya.

Medan ..... 20 Desember 2019

  
(Markus Bukit)