



UNIVERSITAS  
SRIWIJAYA



# LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK  
TAHUN 2019

**PPID** Pejabat Pengelola  
Informasi dan Dokumentasi

✓✓ Hak Anda untuk Tahu!

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR GAMBAR .....	ii
1. Pendahuluan .....	1
2. Tujuan .....	1
3. Sasaran .....	1
4. Ruang Lingkup .....	2
5. Pelaksanaan Survei .....	3
6. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
7. Waktu dan Tempat .....	3
8. Profil Responden .....	4
9. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Informasi .....	6
PPID Universitas Sriwijaya	
10. Kesimpulan .....	13
LAMPIRAN	



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK  
PEJABAT PENGELOLAH INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2019**

## **1. Pendahuluan**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Pelayanan publik kepada mahasiswa, stakeholder dan masyarakat umum pengguna jasa layanan di PPID Universitas Sriwijaya sampai sejauh ini sudah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa layanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di PPID Universitas Sriwijaya .

## **2. Tujuan**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di PPID Universitas Sriwijaya .

## **3. Sasaran**

Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di PPID Universitas Sriwijaya.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PPID Universitas Sriwijaya.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di PPID Universitas Sriwijaya.

#### **4. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Pelayanan Informasi Publik PPID Universitas Sriwijaya mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 5. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di PPID Universitas Sriwijaya dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, antara lain:

1. PPID Universitas Sriwijaya menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel adalah pengguna layanan informasi yang datang ke Ruang PPID Universitas Sriwijaya.
2. PPID Universitas Sriwijaya membuat instrumen berupa kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Petugas informasi PPID Universitas Sriwijaya mencetak dan menggandakan kuesioner sesuai kebutuhan
4. Petugas informasi PPID Universitas Sriwijaya melakukan survei kepada pemohon informasi publik yang datang ke ruang PPID Universitas Sriwijaya
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh Petugas informasi PPID Universitas Sriwijaya untuk diolah.
6. PPID Universitas Sriwijaya membuat laporan hasil survei

## 6. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Teknik yang dilakukan dalam melakukan survei Kepuasan terhadap Pelayanan Informasi Publik di PPID Universitas Sriwijaya menggunakan teknik survey kuesioner dengan wawancara tatap muka.

## 7. Waktu dan Tempat

### a. Waktu

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Publik PPID Universitas Sriwijaya dilaksanakan pada bulan Januari 2019 s.d Desember 2019.

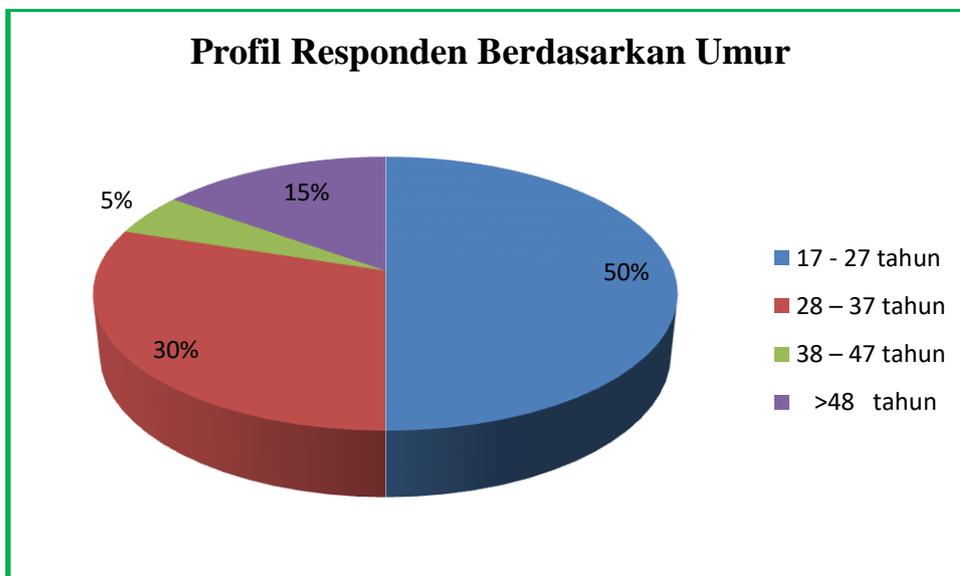
## b. Tempat

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Informasi PPID Universitas Sriwijaya dilaksanakan di Ruang PPID Universitas Sriwijaya.

## 8. Profil Responden

### A. Profil Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	%
1	17 - 27 tahun	10	50
2	28 – 37 tahun	6	30
3	38 – 47 tahun	1	5
4	>48 tahun	3	15
Jumlah		20	100

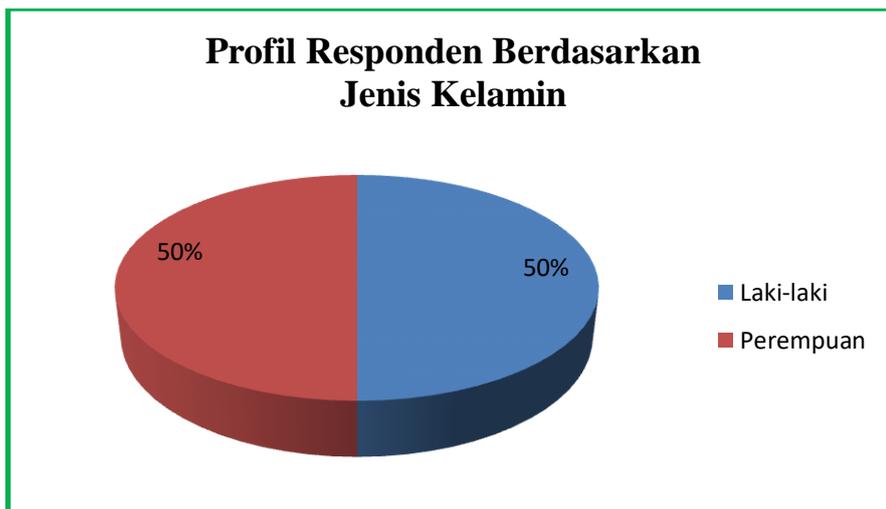


Gambar 1 : Grafik Jumlah persentase responden berdasarkan umur

Berdasarkan Grafik diatas, dapat dilihat bahwa responden di dominan yang berumur 17 – 27 tahun sebesar 50 %. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah umur 38 – 47 tahun dengan persentase 5%.

### B. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	10	50
2	Perempuan	10	50
Jumlah		20	100

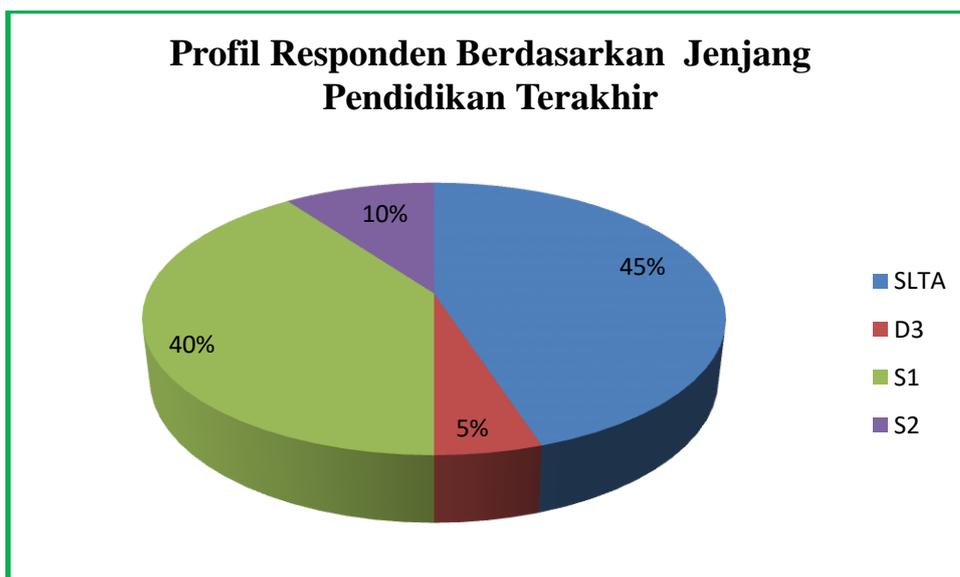


Gambar 2 : Grafik Jumlah persentase responden berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam survei kepuasan pelayanan publik di PPID Universitas Sriwijaya berdasarkan jenis kelamin berimbang yaitu laki-laki dengan persentase sebesar 50 % dan perempuan memiliki persentase 50 %.

#### C. Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

No.	Jenjang Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	SLTA	9	45
2	D3	1	5
3	S1	8	40
4	S2	2	10
Jumlah		20	100

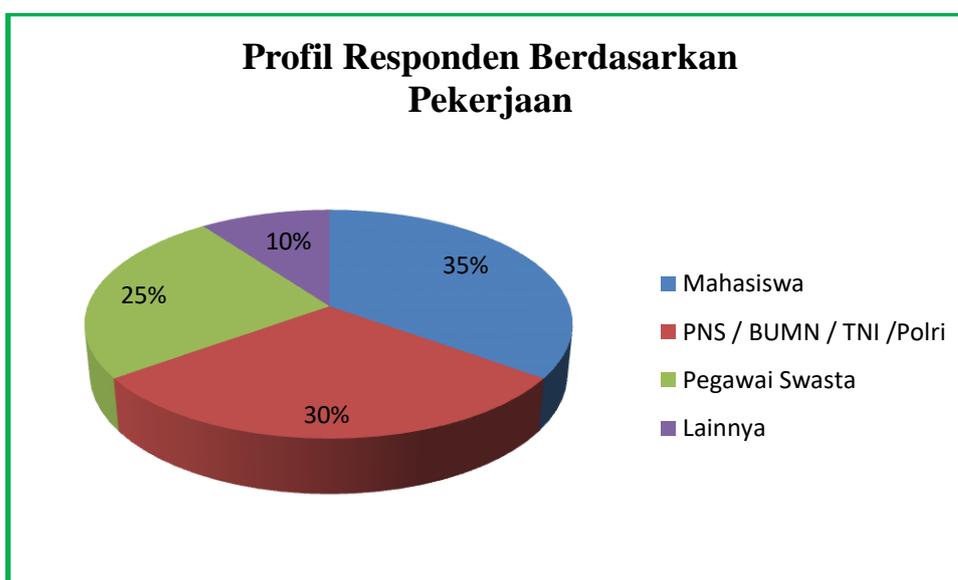


Gambar 3 : Grafik Jumlah persentase responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berdasarkan grafik 3 diatas, maka dapat terlihat bahwa responden dalam survei ini didominasi yang berpendidikan SLTA sebesar 45% hal ini di karenakan responden didominasi oleh mahasiswa Universitas Sriwijaya. Sedangkan persentase yang terendah adalah responden yang berpendidikan D3 dengan persentase 5 %.

#### D. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	%
1	Mahasiswa	7	35
2	PNS / BUMN / TNI /Polri	6	30
3	Pegawai Swasta	5	25
4	Lainnya	2	10
Jumlah		20	100



Gambar 4 : Grafik Jumlah persentase responden berdasarkan Pekerjaan

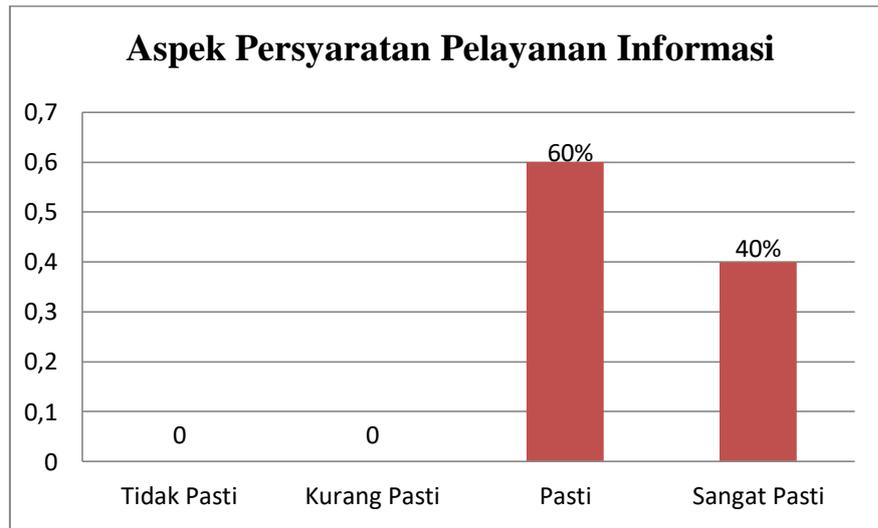
Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa pekerjaan responden dalam survei kepuasan pelayanan Informasi publik ini adalah mahasiswa dengan persentase sebesar 35%. Sedangkan persentase yang paling sedikit adalah pekerjaan lainnya sebesar 10%.

### 9. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Informasi PPID Universitas Sriwijaya

Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh Tim PPID Universitas Sriwijaya terhadap Tingkat Kepuasan pemohon informasi publik, dengan ini dapat disampaikan bahwa terdapat 20 (dua puluh) orang respon berupa pengisian kuesioner kepuasan layanan informasi publik PPID Universitas Sriwijaya dari total 80 (delapan puluh) pemohon informasi publik dengan hasil survei sebagai berikut:

## a. Persyaratan Pelayanan Informasi

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Pasti	0	0
Kurang Pasti	0	0
Pasti	12	60
Sangat Pasti	8	40
Jumlah	15	100

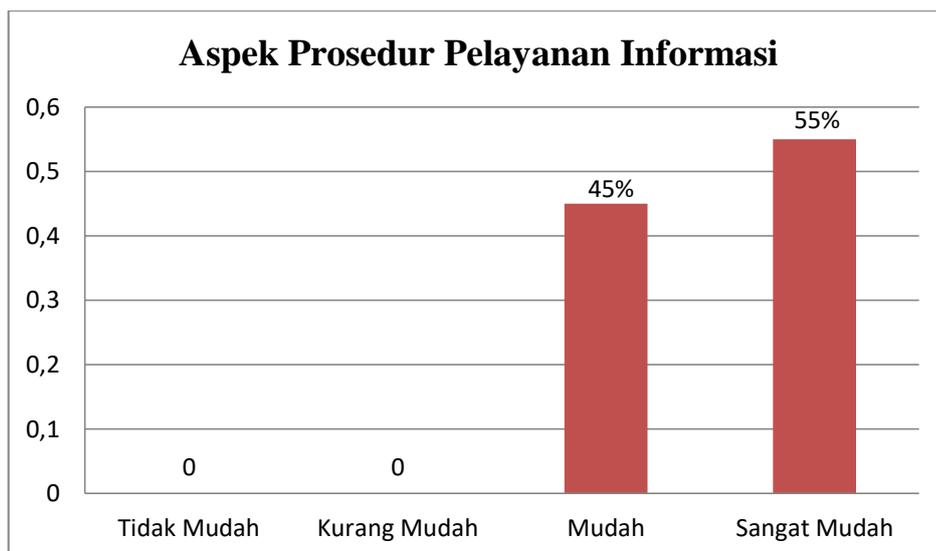


Gambar 5 : Grafik Aspek Persyaratan Pelayanan Informasi

Pada aspek ini, terdapat 65 % responden yang mengatakan Persyaratan permohonan informasi yang harus dipenuhi memilih “pasti” dan 35% memilih “sangat pasti” hal ini dikarenakan seluruh jenis persyaratan telah diumumkan di web site dan x-banner, sehingga pemohon informasi bisa mengetahui sebelum datang ke Ruang PPID Universitas Sriwijaya.

## b. Prosedur Pelayanan Informasi

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Mudah	0	0
Kurang Mudah	0	0
Mudah	9	55
Sangat Mudah	11	45
Jumlah	20	100

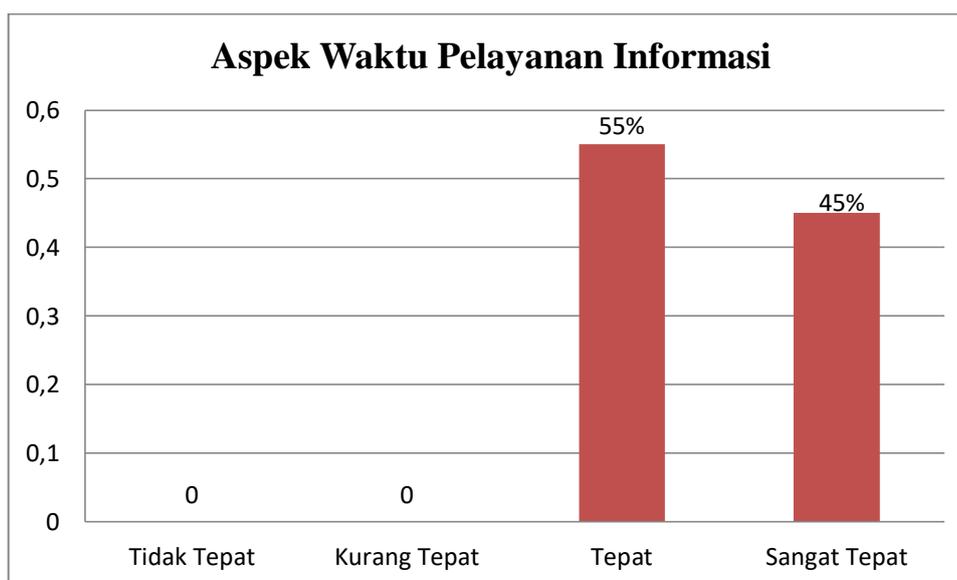


Gambar 6 : Grafik Aspek Prosedur Pelayanan Informasi

Berdasarkan Grafik di atas responden yang menyatakan prosedur tata cara pelayanan yang telah dibakukan “mudah” sebanyak 45% dan yang menyatakan ‘sangat mudah’ sebanyak 55%.

c. Waktu Pelayanan Informasi

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Tepat	0	0
Kurang Tepat	0	0
Tepat	11	55
Sangat Tepat	9	45
Jumlah	20	100

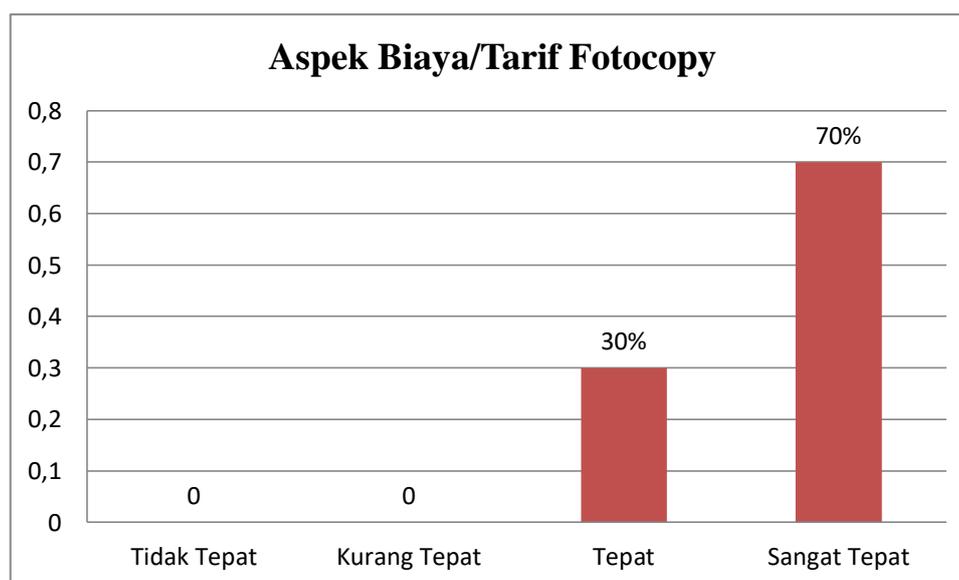


Gambar 7 : Grafik Aspek waktu Pelayanan Informasi

Berdasarkan data di atas pada aspek waktu pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh petugas informasi PPID Universitas Sriwijaya, terdapat 55% responden mengatakan “Tepat”, dan sebanyak 45% menyatakan “Sangat Tepat”. Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa Unit Pelayanan Informasi telah menjawab dengan cepat dan tepat waktu yaitu tidak lebih dari 10 hari kerja sebagaimana yang telah di amanatkan oleh Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Bab VI Pasal 22 (7) mengatakan bahwa “Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja diterimanya permintaan, Badan Publik yang bersangkutan wajib menyampaikan pemberitahuan....”. Untuk menghindari keterlambatan jawaban dapat dilakukan koordinasi lebih intensif terhadap unit yang berkaitan.

d. Biaya/Tarif terhadap fotocopy

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Tepat	0	0
Kurang Tepat	0	0
Tepat	6	70
Sangat Tepat	14	30
Jumlah	20	100

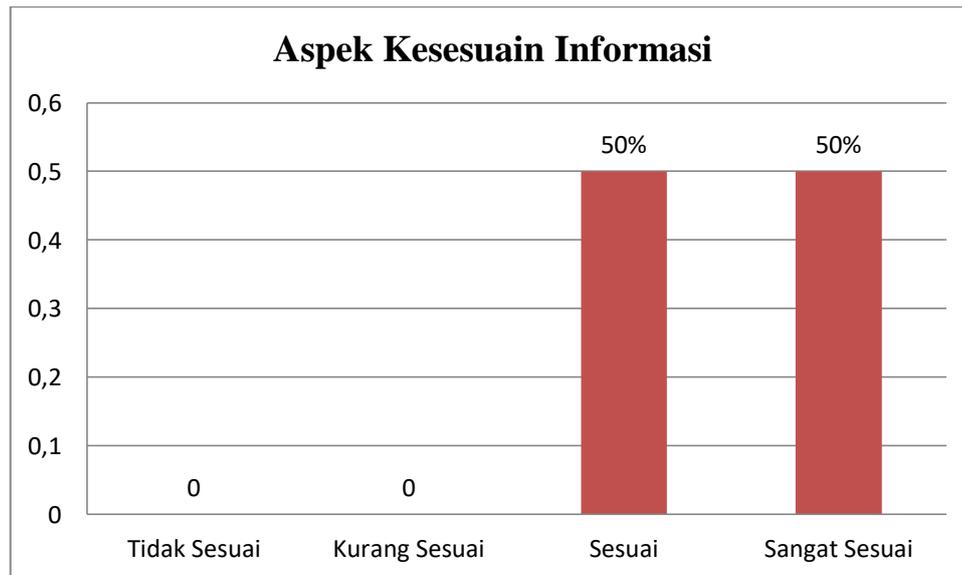


Gambar 8 : Grafik Aspek Biaya terhadap Fotocopy

Sebanyak 70% responden mengatakan “Sangat Tepat” dengan adanya biaya fotocopy dan 30% mengatakan “Tepat”. Hal ini telah diatur pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik Pasal 27 (1) yang berbunyi “Badan publik mengenakan biaya untuk mendapatkan salinan Informasi Publik seringannya mungkin. PPID Universitas Sriwijaya selalu berusaha untuk tidak memungut biaya terkecuali data yang diminta memerlukan biaya untuk fotocopy.

## e. Kesesuaian Informasi yang di minta

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	10	50
Sangat Sesuai	10	50
Jumlah	20	100

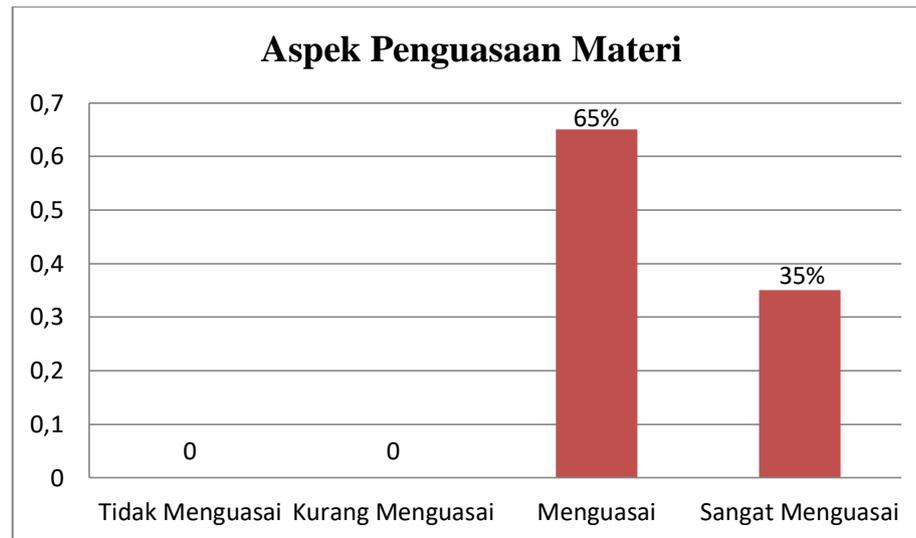


Gambar 9 : Grafik Aspek Kesesuaian Informasi

Pada aspek ini, sebanyak 50% responden mengatakan bahwa spesifikasi informasi yang di pinta telah “Sesuai” dan 50% mengatakan “Sangat Sesuai” dengan informasi yang diharapkan oleh pemohon.

## f. Kompetensi Pelaksana Penguasaan Materi

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Menguasai	0	0
Kurang Menguasai	0	0
Menguasai	13	65
Sangat Menguasai	7	35
Jumlah	20	100



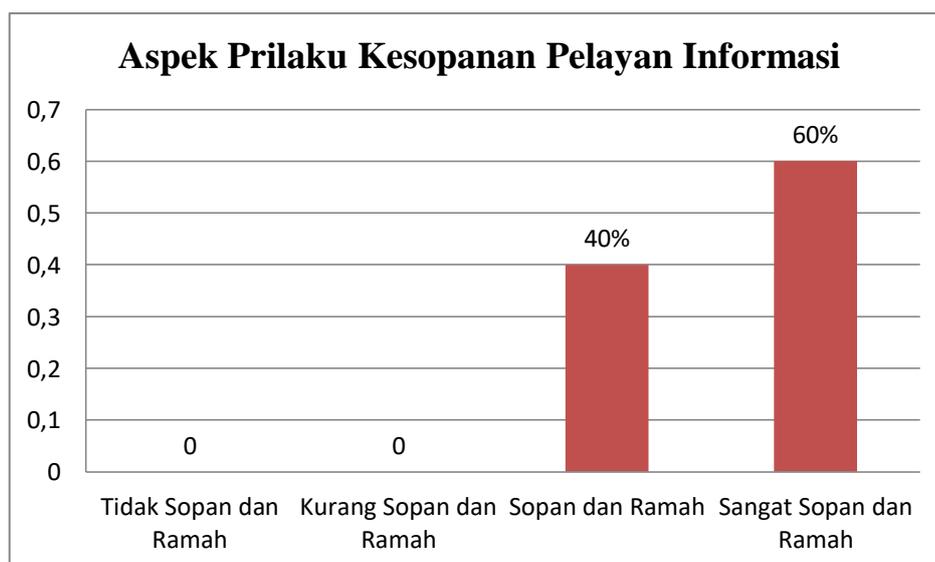
Gambar 10 : Grafik Aspek Penguasaan Materi

Pada aspek ini sebanyak 65 % responden mengatakan bahwa petugas “Menguasai ”, dan 35% responden menjawab “Sangat Menguasai ”.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan rasa percaya dari masyarakat terhadap petugas pelayanan informasi, dimana para pemohon informasi percaya bahwa petugas mampu mengerjakan tugasnya dengan baik.

g. Perilaku Kesopanan Pelayan Informasi

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	0	0
Sopan dan Ramah	8	40
Sangat Sopan dan Ramah	12	60
Jumlah	20	100

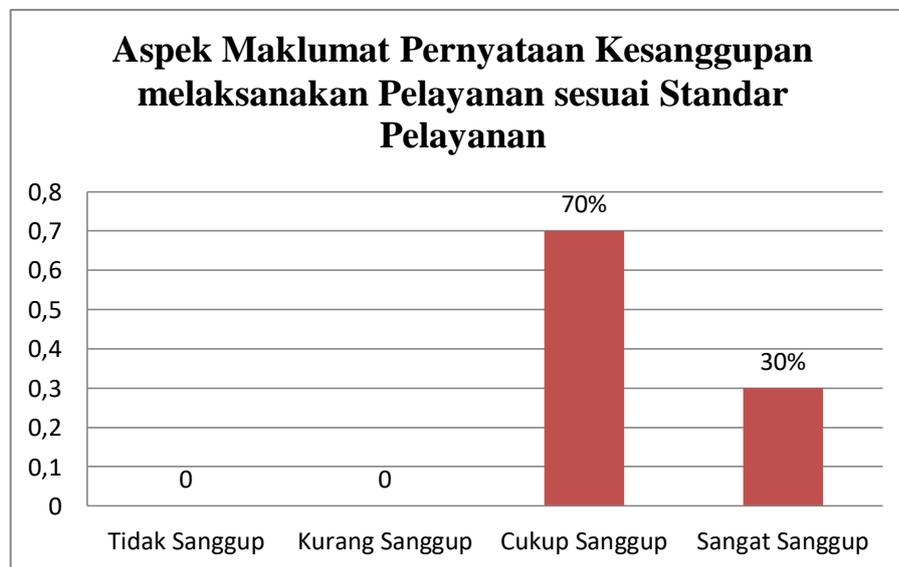


Gambar 11 : Grafik Aspek Prilaku Kesopanan Pelayan Informasi

Dalam aspek ini menunjukkan hasil yang memuaskan karena terdapat 40% yang menjawab “Sangat Sopan dan Ramah”, dan 60% yang menjawab “Sopan dan Ramah”, Dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan telah melakukan pelayanan prima dengan ramah terhadap pemohon informasi. Dan hal ini juga yang harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan oleh petugas pelayanan informasi di PPID Universitas Sriwijaya.

h. Maklumat Pernyataan Kesanggupan melaksanakan Pelayanan sesuai Standar Pelayanan

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Sanggup	0	0
Kurang Sanggup	0	0
Cukup Sanggup	14	70
Sangat Sanggup	6	30
Jumlah	15	100

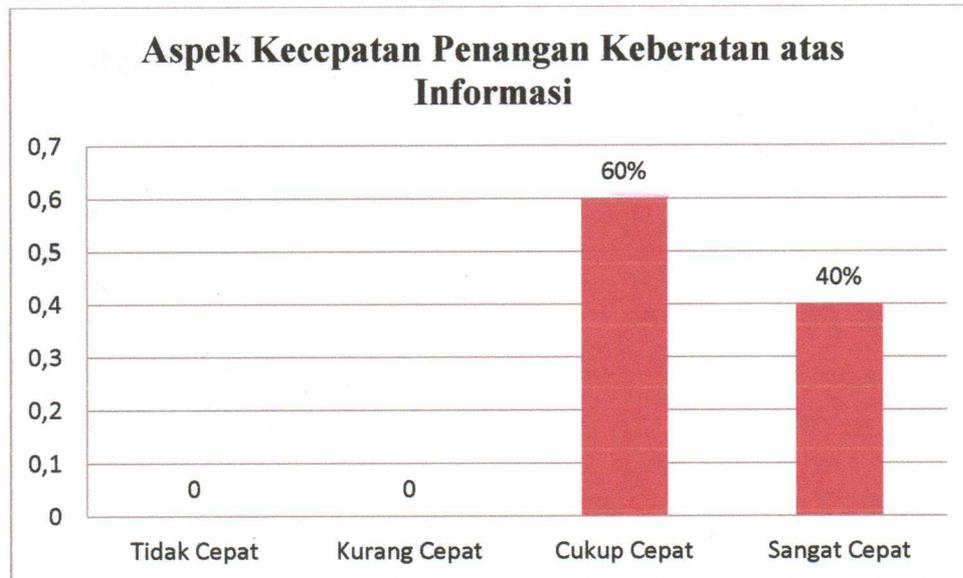


Gambar 12: Grafik Aspek Maklumat Pernyataan Kesanggupan melaksanakan Pelayanan sesuai standar pelayanan

Berdasarkan data di atas jumlah responden yang mengatakan bahwa PPID Universitas Sriwijaya “Cukup Sanggup” melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan Informasi Publik Universitas Sriwijaya yaitu sebesar 70 %, Sedangkan responden yang menjawab “Sangat Sanggup 30%.

i. Kecepatan penanganan keberatan atas informasi

Pilihan Jawaban Responden	Frekuensi	%
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	0	0
Cukup Cepat	12	60
Sangat Cepat	8	40



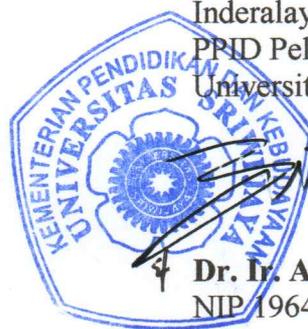
Gambar 13: Grafik Aspek Kecepatan Penangan Keberatan atas Informasi

Berdasarkan data di atas jumlah responden yang mengatakan kecepatan petugas pelayanan dalam memberikan informasi “Cukup Cepat” berjumlah paling banyak yaitu 60% dan “Sangat Cepat” 40%. Hal ini membuktikan bahwa Unit Pelayanan Informasi Publik selalu memberikan pelayanan secara cepat dan efisien, sehingga kebutuhan informasi dari masyarakat tetap terpenuhi secara cepat.

## 9. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan Masyarakat Pelayanan Informasi Publik PPID Universitas Sriwijaya dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi publik PPID Universitas Sriwijaya telah berjalan dengan baik, dan akan tetap dipertahankan dan tetap berbenah dalam rangka memberikan pelayanan informasi yang terbaik bagi masyarakat.

Inderalaya, Desember 2019  
 PPID Pelaksana  
 Universitas Sriwijaya,



**Dr. Ir. A. Muslim, M.Agr.**  
 NIP.196412291990011001

# LAMPIRAN

**Rekap Responden**  
**Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Informasi Publik PPID Universitas Sriwijaya**  
**Tahun 2019**

No.	Nama	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Jenis Kelamin	Tahun Lahir	Umur (Tahun)
1	Voveri Rendra	Pegawai Bank	D3	Laki-laki	1983	31
2	Candra Adi Winanto	Mahasiswa	SLTA	Laki-laki	1993	26
3	Anggi Tri Rizki Ramadhani	Mahasiswa	SLTA	Perempuan	1999	20
4	Azali Almi Batrou	Swasta	S1	Laki-laki	1990	29
5	Siti Hardianti Harahap	Mahasiswa	SLTA	Perempuan	1989	30
6	Miftahul Djana	Dosen	S2	Perempuan	1991	28
7	Rizka Mayasari	Dosen	S2	Perempuan	1990	29
8	Achmad Rizki Ade Nugraha	Mahasiswa	SLTA	Laki-laki	1997	22
9	Dadang Munandar	PNS	S1	Laki-laki	1965	54
10	Dwi Astuti	Belum Kerja	S1	Perempuan	1995	24
11	Sahrul	PNS	SLTA	Laki-laki	1974	45
12	Asnawi	Dagang	SLTA	Laki-laki	1969	50
13	Nadya Shafira	Mahasiswa	SLTA	Perempuan	2002	17
14	edi Irawan, S.Pd.	PNS	S1	Laki-laki	1966	53
15	RM. Resha	Wartawan	S1	Perempuan	1993	26
16	Revy Dwari	PNS	S1	Perempuan	1991	28
17	Leo Vegy Prayestwo	PNS	S1	Laki-laki	1992	27
18	Sri Rezki Ananda	Mahasiswa	SLTA	Perempuan	1997	22
19	Nada Fauziyah	Mahasiswa	SLTA	Perempuan	1997	22
20	Tri Andika	Belum Kerja	S1	Laki-laki	1996	23



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

# UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Jalan Palembang – Prabumulih KM 32 Indralaya Kabupaten Ogan Ilir 30662

Telepon (0711) 580069, 580169, 580275, Faksimili (711) 580644

Laman: [www.unsri.ac.id](http://www.unsri.ac.id)

## PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

### UNIVERSITAS SRIWIJAYA

#### SURVEI

#### KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG : Pelayanan Informasi  
UNIT PELAYANAN : Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi  
ALAMAT : Jalan Palembang-Prabumulih KM 32 Indralaya Kabuapten Ogan Ilir  
Provinsi Sumatera Selatan  
TELEPON/FAX : (0711) 580069 e-mail : [ppid@unsri.ac.id](mailto:ppid@unsri.ac.id)

#### PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusun indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**





## KUSIONER SURVEY

Berilah tanda (X) pada pilihan anda dibawah ini :

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian <b>persyaratan</b> pelayanan informasi publik di PPID Universitas Sriwijaya ?							
<input type="checkbox"/>	Tidak Pasti	<input type="checkbox"/>	Kurang Pasti	<input type="checkbox"/>	Pasti	<input type="checkbox"/>	Sangat Pasti
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan <b>prosedur</b> pelayanan informasi publik ?							
<input type="checkbox"/>	Tidak Mudah	<input type="checkbox"/>	Kurang Mudah	<input type="checkbox"/>	Mudah	<input type="checkbox"/>	Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan <b>Waktu dalam memberikan pelayanan informasi publik</b> ?							
<input type="checkbox"/>	Tidak Tepat	<input type="checkbox"/>	Kurang Tepat	<input type="checkbox"/>	Tepat	<input type="checkbox"/>	Sangat Tepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang pengenaan biaya/tarif terhadap fotocopy bahan informasi yang diminta ?							
<input type="checkbox"/>	Tidak Tepat	<input type="checkbox"/>	Kurang Tepat	<input type="checkbox"/>	Tepat	<input type="checkbox"/>	Sangat Tepat
5. Apakah informasi yang diberikan dan diterima sesuai yang diminta ?							
<input type="checkbox"/>	Tidak sesuai	<input type="checkbox"/>	Kurang sesuai	<input type="checkbox"/>	Sesuai	<input type="checkbox"/>	Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang penguasaan materi oleh petugas dalam memberikan pelayanan informasi publik ?							
<input type="checkbox"/>	Tidak menguasai	<input type="checkbox"/>	Kurang menguasai	<input type="checkbox"/>	Menguasai	<input type="checkbox"/>	Sangat Menguasai



# UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Jalan Palembang – Prabumulih KM 32 Indralaya Kabupaten Ogan Ilir 30662

Telepon (0711) 580069, 580169, 580275, Faksimili (711) 580644

Laman: [www.unsri.ac.id](http://www.unsri.ac.id)

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan informasi publik ?							
<input type="checkbox"/>	Tidak Sopan dan Ramah	<input type="checkbox"/>	Kurang Sopan dan Ramah	<input type="checkbox"/>	Sopan dan Ramah	<input type="checkbox"/>	Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang Maklumat pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar layanan informasi publik ?							
<input type="checkbox"/>	Tidak Sanggup	<input type="checkbox"/>	Kurang Sanggup	<input type="checkbox"/>	Cukup Sanggup	<input type="checkbox"/>	Sangat Sanggup
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan penanganan keberatan atas informasi public ?							
<input type="checkbox"/>	Tidak Cepat	<input type="checkbox"/>	Kurang Cepat	<input type="checkbox"/>	Cukup Cepat	<input type="checkbox"/>	Sangat Cepat

..... , .....

Responden

(.....)

Nama Jelas