



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA



# LAPORAN SURVEI **PELAYANAN INFORMASI**

 **137**

     
**0821 3737 3737**

     
**OmbudsmanRI137**

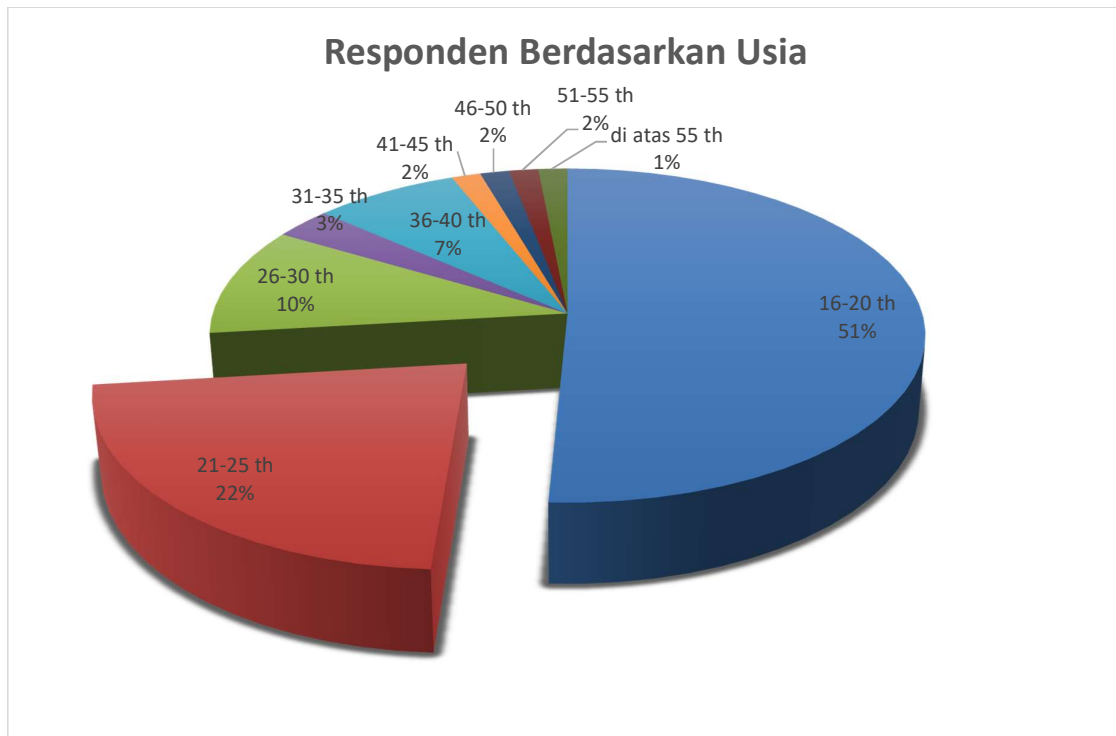
 **humas@ombudsman.go.id**  
 **www.ombudsman.go.id**

# LAPORAN SURVEY PELAYANAN INFORMASI

## DESKRIPSI DATA RESPONDEN

- **Komposisi Responden Berdasarkan Kelompok Usia**

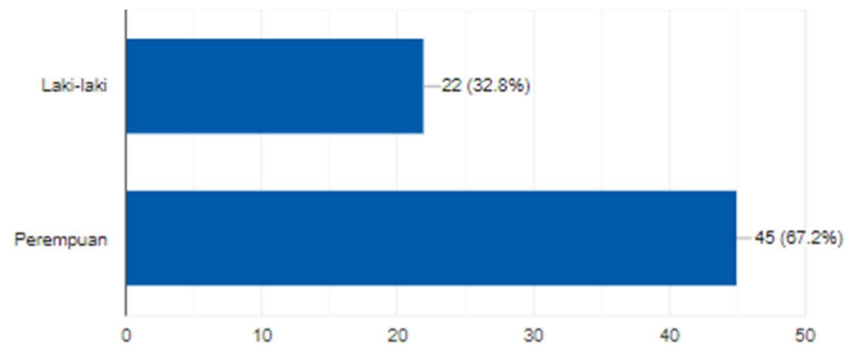
Responden survey pelayanan informasi Ombudsman RI berjumlah 67 orang. Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan kelompok usia.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden ada pada usia 16-20 tahun dengan jumlah 34 orang (51%). Berikutnya adalah kelompok usia 21-25 tahun dengan jumlah 15 orang (22%). Lalu kelompok usia 26-30 tahun dengan jumlah 7 orang (10%), kelompok usia 31-35 tahun dengan jumlah 2 orang (3%), kelompok usia 36-40 tahun dengan jumlah 5 orang (7%). Selanjutnya kelompok usia 41-45 tahun, 46-50 tahun, 51-55 tahun, dan di atas 55 tahun masing-masing berjumlah 1 orang atau 2 persen dari total responden.

- **Komposisi Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin**

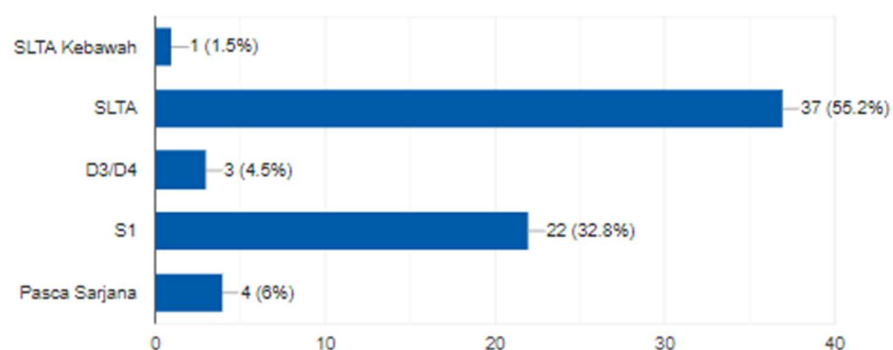
Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan kelompok jenis kelamin.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden adalah perempuan. Responden perempuan sebanyak 45 orang (67.2%), sedangkan selebihnya merupakan responden laki-laki sebanyak 22 orang (32.8%).

- **Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan**

Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan pendidikan.

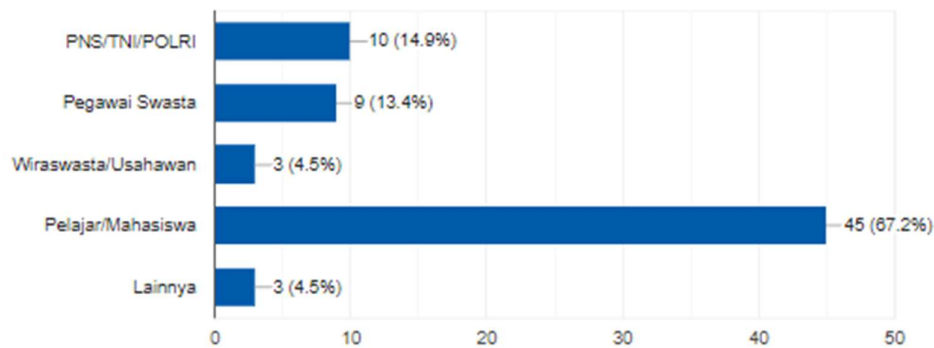


Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden ada pada kelompok pendidikan SLTA dengan jumlah 37 orang (55.2%). Lalu kelompok dengan pendidikan

S1 dengan jumlah 37 orang (55.2%), kelompok pendidikan S2 sebanyak 4 orang (6%), kelompok D3/D4 sebanyak 3 orang (4.5%) dan yang terakhir adalah kelompok pendidikan SLTA Kebawah dengan jumlah 1 orang (1.5%).

- **Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan pekerjaan.

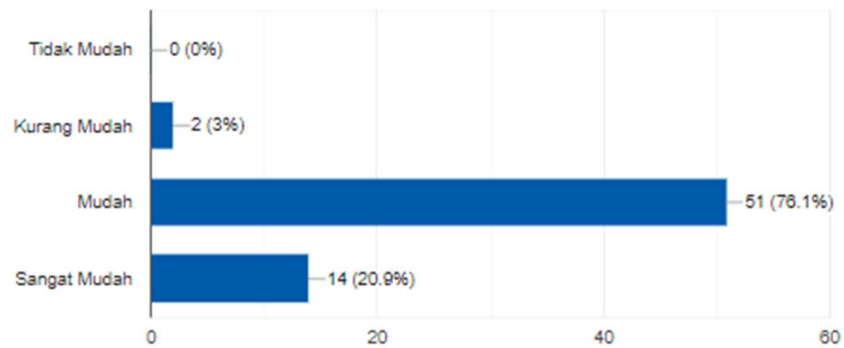


Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden ada pada kelompok pelajar/mahasiswa dengan jumlah 45 orang (67.2%), PNS/TNI/POLRI sebanyak 10 orang (14.9%), pegawai swasta 9 orang (13.4%). Sisanya menjawab sebagai Wiraswasta/Usahawan dan lainnya masing-masing dengan jumlah 3 orang (4.5%).

## **DESKRIPSI HASIL KUESIONER**

- **Kemudahan prosedur pelayanan permintaan informasi pengaduan/laporan**

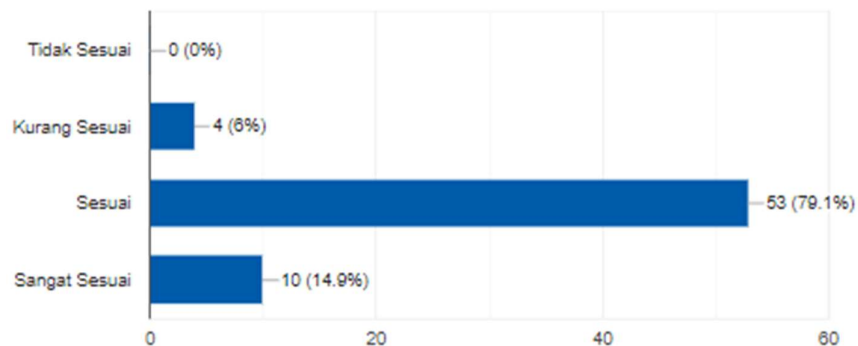
Berikut adalah diagram hasil survey kemudahan prosedur pelayanan permintaan informasi pengaduan/informasi.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa prosedur pelayanan permintaan informasi pengaduan/laporan mudah dengan jumlah 51 orang (76.1%). Lalu sebagian responden merasa sangat mudah dengan jumlah 14 orang (20.9%). Terakhir, sisa responden merasa kurang mudah dengan jumlah 2 orang (3%).

- **Kesesuaian antara prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan**

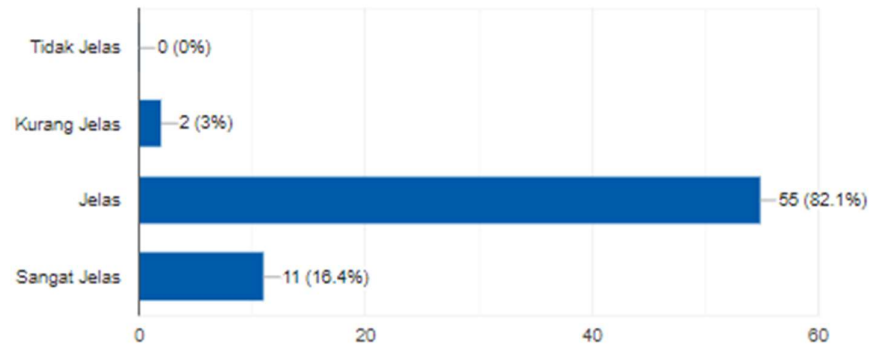
Berikut adalah diagram hasil survey kesesuaian antara prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan jumlah 53 orang (79.1%). Lalu sebagian responden merasa sangat sesuai dengan jumlah 10 orang (14.9%) dan kurang sesuai dengan jumlah 4 orang (6%).

- **Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan Informasi**

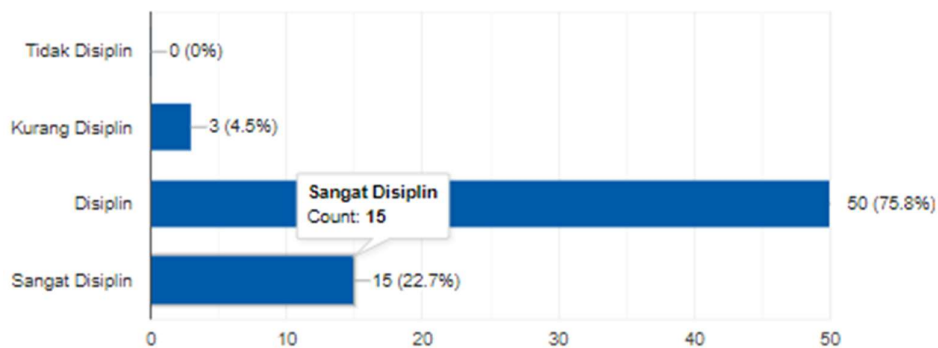
Berikut adalah diagram hasil survey kejelasan dan kepastian petugas yang melakukan pelayanan informasi.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas pelayanan informasi sudah jelas dengan jumlah 55 orang (82.1%). Lalu sebagian responden merasa sangat jelas dengan jumlah 11 orang (16.4%). Terakhir, sisa responden merasa kurang jelas dengan jumlah 2 orang (3%).

- **Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

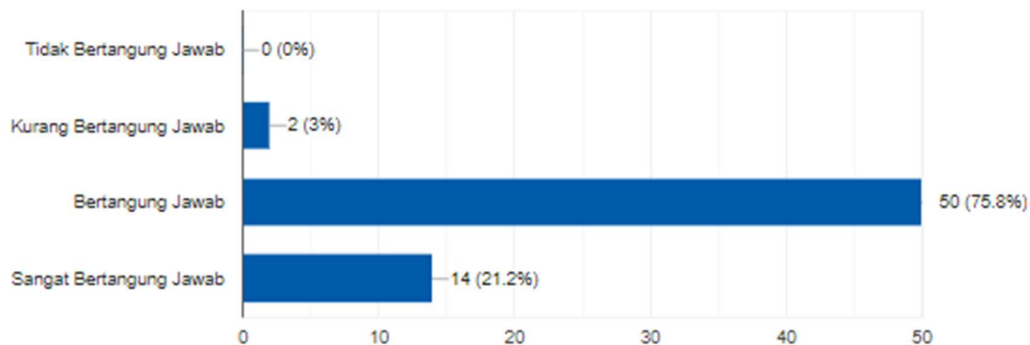
Berikut adalah diagram hasil survey kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan informasi.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas dalam melakukan pelayanan informasi sudah disiplin dengan jumlah 50 orang (75.8%). Lalu sebagian responden merasa sangat disiplin dengan jumlah 15 orang (22.7%). Sebagian responden lainnya merasa kurang disiplin dengan jumlah 3 orang (4.5%).

- **Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

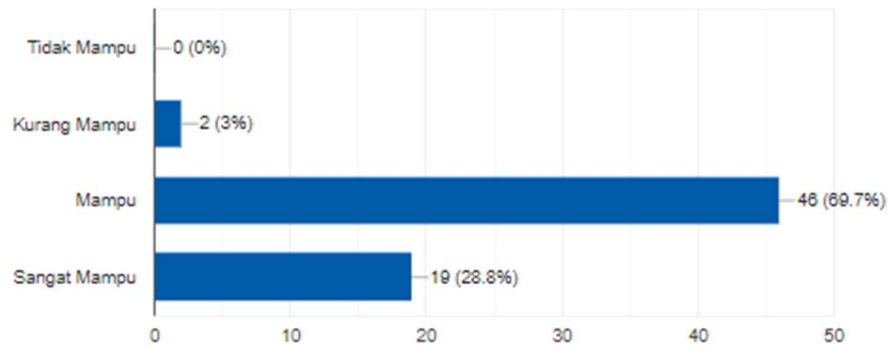
Berikut adalah diagram hasil survey tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan informasi.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas dalam memberikan pelayanan informasi sudah bertanggung jawab dengan jumlah 50 orang (75.8%), sangat bertanggung jawab sejumlah 14 orang (21.2%) dan sisanya responden merasa kurang bertanggung jawab dengan jumlah 2 orang (3%).

- **Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

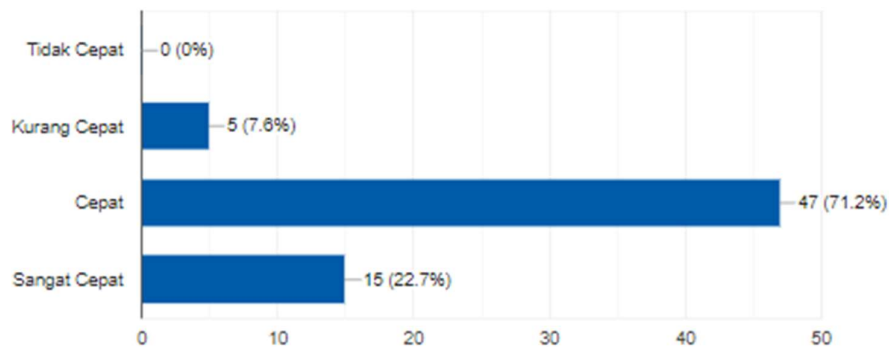
Berikut adalah diagram hasil survey kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan informasi.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas telah mampu memberikan pelayanan informasi dengan jumlah 46 orang (69.7%). Lalu sebagian responden merasa sangat mampu dengan jumlah 19 orang (28.8%), dan kurang mampu dengan jumlah 2 orang (3%).

- **Kecepatan Pelayanan Permintaan Informasi**

Berikut adalah diagram hasil survey kecepatan pelayanan permintaan informasi.

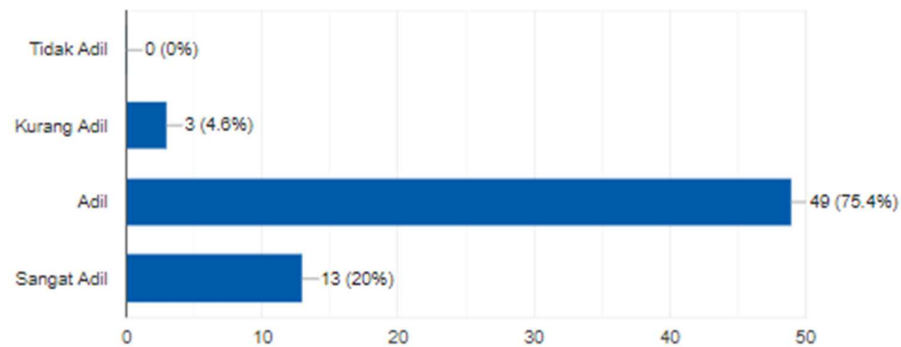


Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan permintaan informasi sudah cepat dengan jumlah 47 orang (71.2%). Lalu sebagian responden merasa sangat cepat dengan jumlah 15 orang (22.7%) dan kurang cepat dengan jumlah 5 orang (7.6%).

- **Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan Permintaan Informasi**



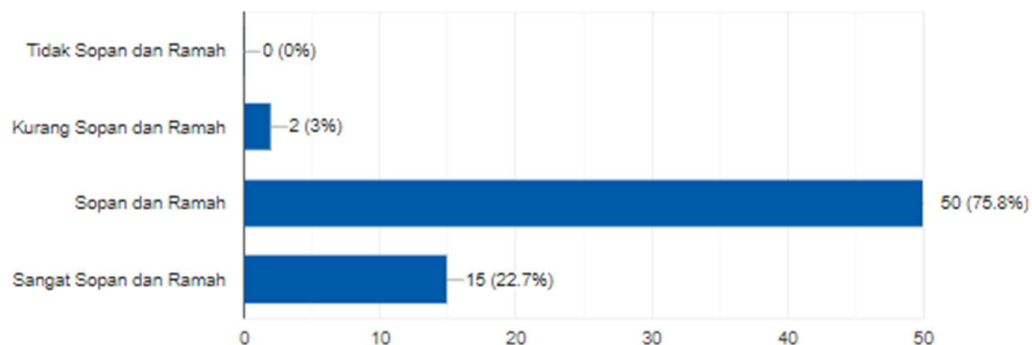
Berikut adalah diagram hasil survey keadilan untuk mendapatkan pelayanan permintaan informasi.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa adil dalam mendapatkan pelayanan permintaan informasi dengan jumlah 49 orang (75.4%), sebagian responden merasa sangat adil dengan jumlah 13 orang (20%), serta responden merasa kurang adil dengan jumlah 3 orang (4.6%).

- **Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Permintaan Informasi**

Berikut adalah diagram hasil survey kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan permintaan informasi.

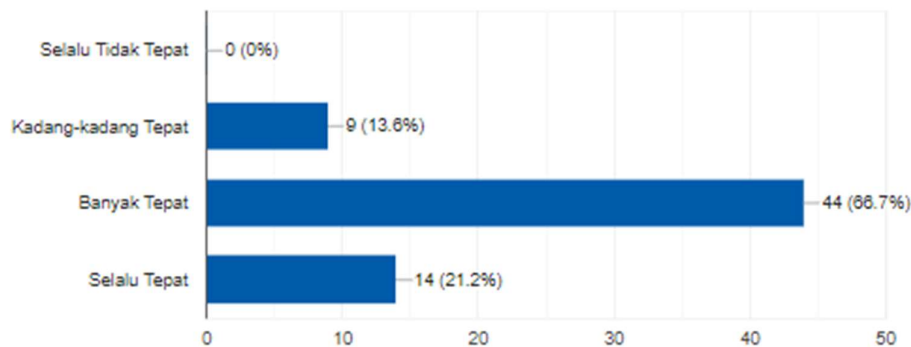


Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas sudah sopan dan ramah dengan jumlah 50 orang (75.8%). Lalu sebagian responden merasa

petugas sangat sopan dan ramah dengan jumlah 15 orang (22.7%). Terakhir, sisa responden merasa kurang sopan dan ramah dengan jumlah 2 orang (3%).

- **Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan dengan Prosedur Pelayanan**

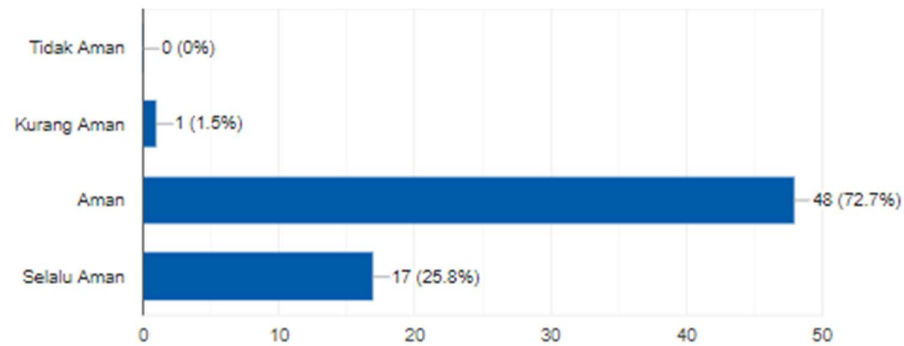
Berikut adalah diagram hasil survey ketepatan pelaksanaan pelayanan dengan prosedur pelayanan.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden, merasa pelaksanaan pelayanan dengan prosedur pelayanan banyak tepat dengan jumlah 44 orang (66.7%). Lalu sebagian responden merasa selalu tepat dengan jumlah 14 orang (21.2%). Sebagian responden lainnya merasa kadang-kadang tepat dengan jumlah 9 orang (13.6%).

- **Keamanan Pelayanan Informasi Melalui Tatap Muka Maupun Surat/Website/Fax/Email**

Berikut adalah diagram hasil survey keamanan pelayanan informasi melalui tatap muka maupun surat/website/email.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan informasi sudah aman dengan jumlah 48 orang (72.7%). Lalu sebagian responden merasa selalu aman dengan jumlah 17 orang (25.8%) dan kurang aman dengan jumlah 1 orang (1.5%).

Berikut ada alah hasil pembobotan masing-masing pertanyaan survey

Pertanyaan	Bobot
1	4.15
2	4.03
3	4.10
4	4.12
5	4.15
6	4.23
7	4.08
8	4.11
9	4.17
10	3.95
11	4.23
Rata-rata	4.12

Berdasarkan pembobotan masing-masing pertanyaan, didapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan informasi sebesar 4.12. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pemohon informasi merasa puas dengan pelayanan informasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia.