



**2019**

# SURVEI PELAYANAN INFORMASI

 **137**

    
**0821 3737 3737**

     
**OmbudsmanRI137**

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

## PENDAHULUAN

Puji syukur Kami haturkan atas segala rahmat dan kemudahan yang telah diberikan olehNya, sehingga survei pelayanan informasi di lingkungan Ombudsman RI dapat terlaksana dengan baik. Survei ini dilakukan sebagai sarana memperoleh masukan dan meningkatkan pelayanan informasi yang diberikan oleh Ombudsman RI kepada masyarakat luas. Survei dilakukan secara daring (*online*) melalui link atau tautan yang diberikan secara langsung kepada Pemohon Informasi.

Selama tahun 2019 ini, Pemohon Informasi yang datang baik secara langsung maupun melalui sarana lain seperti email, surat maupun permohonan *online*, sebanyak 58 (lima puluh delapan) Pemohon. Survei dibagikan kepada Pemohon melalui kontak nomor telepon dan email Pemohon. Namun demikian, dari lima puluh delapan Pemohon tersebut, sampai saat laporan ini disusun, hanya 13 (tiga belas) Pemohon yang mengisi survei. Tentunya ini menjadi catatan dalam penyelenggaraan survei selanjutnya di tahun 2020 agar bisa lebih baik lagi tingkat partisipasi Pemohon Informasi dalam mengisi survei.

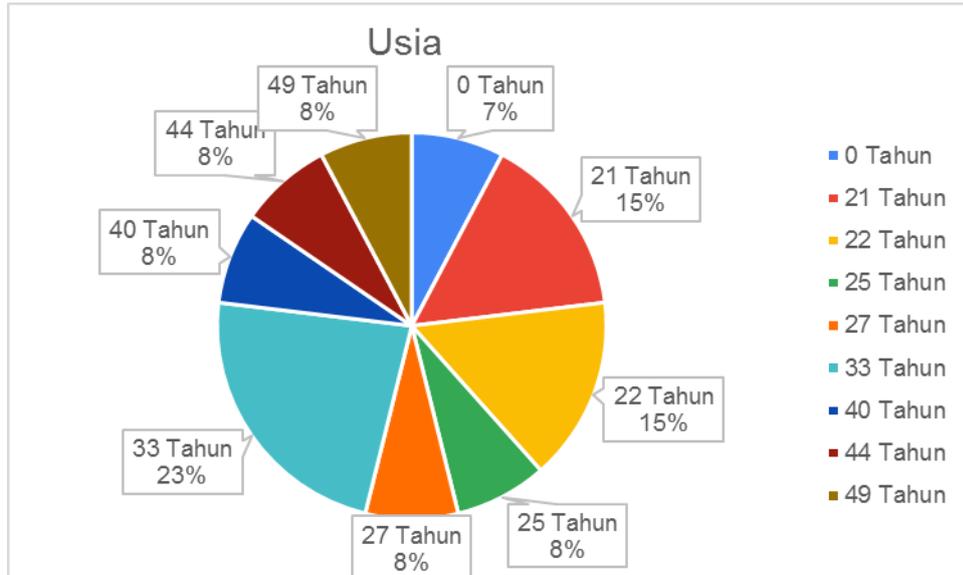
Demikian Laporan Survei Pelayanan Informasi ini, semoga bisa bermanfaat dalam memberikan gambaran secara umum kepuasan Pemohon Informasi dalam pelayanan informasi yang Ombudsman RI lakukan sebagai badan publik. Kritik dan saran membangun kami harapkan demi perbaikan laporan ini ke depannya.

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OMBUDSMAN RI

### DESKRIPSI DATA RESPONDEN

- **Komposisi Responden Berdasarkan Kelompok Usia**

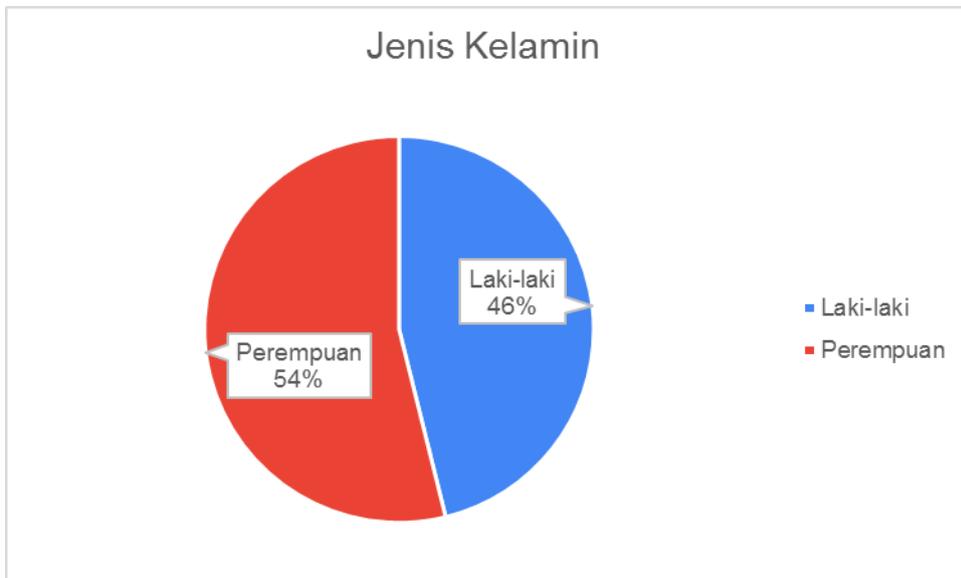
Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan kelompok usia.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden ada pada usia 25, 27, 40, 44 dan 49 tahun dengan jumlah masing-masing 1 orang (masing-masing 8%). Berikutnya adalah usia 21 dan 22 tahun dengan jumlah masing-masing 2 orang (masing-masing 15%). Pemohon dengan usia 33 tahun dengan jumlah 3 orang (23%). Kemudian responden yang tidak mengisi usia dengan benar dengan jumlah 1 orang (7%).

- **Komposisi Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin**

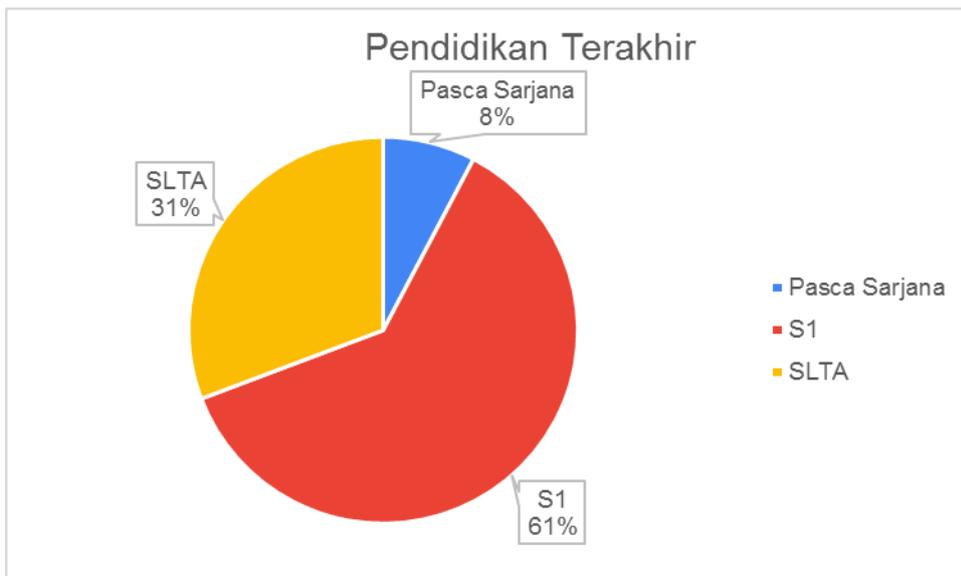
Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan kelompok jenis kelamin.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki. Responden laki-laki sebanyak 6 orang (46%), sedangkan selebihnya merupakan responden perempuan sebanyak 7 orang (54%).

- **Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan**

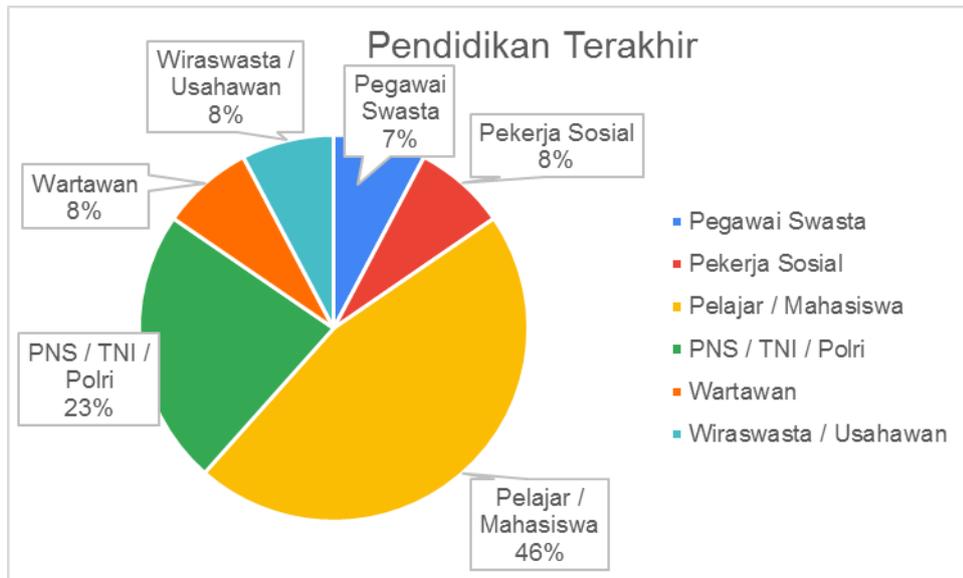
Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan pendidikan.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden ada pada kelompok pendidikan SLTA dengan jumlah 4 orang (31%). Dan responden dalam kelompok pendidikan S1 dengan jumlah 8 orang (61%). Dan responden di kelompok pendidikan Pasca Sarjana dengan jumlah 1 orang (8%).

- **Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan pekerjaan.

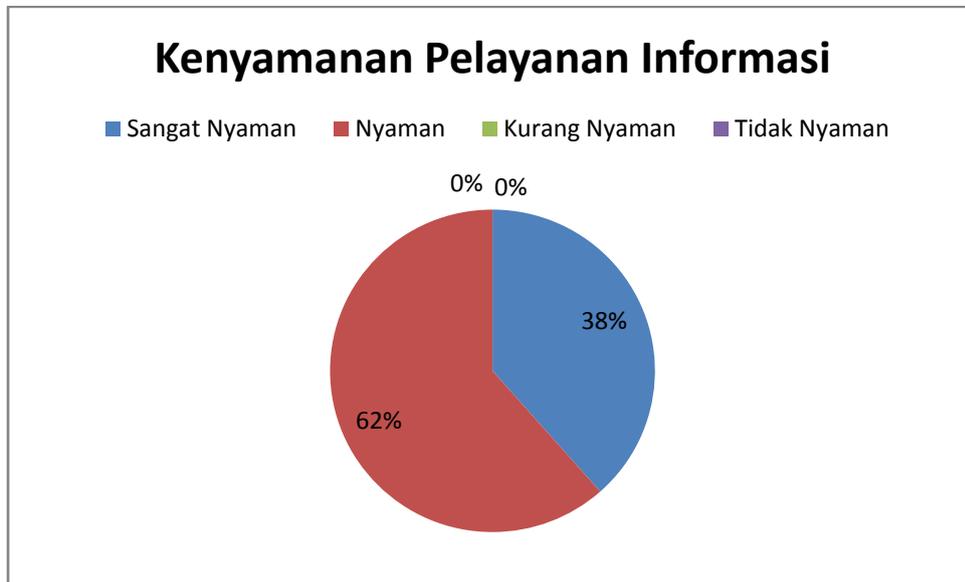


Dalam diagram tersebut terlihat bahwa semua responden ada pada kelompok PNS/TNI/POLRI dengan jumlah 3 orang (23%). Lalu kelompok Pelajar / Mahasiswa dengan jumlah 6 orang (46%). Dan kelompok Pegawai Swasta dengan jumlah 1 orang (7%). Dan kelompok Wiraswasta, Wartawan dan Pekerja Sosial dengan jumlah masing-masing 1 orang (masing-masing 8%).

## DESKRIPSI HASIL KUESIONER

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

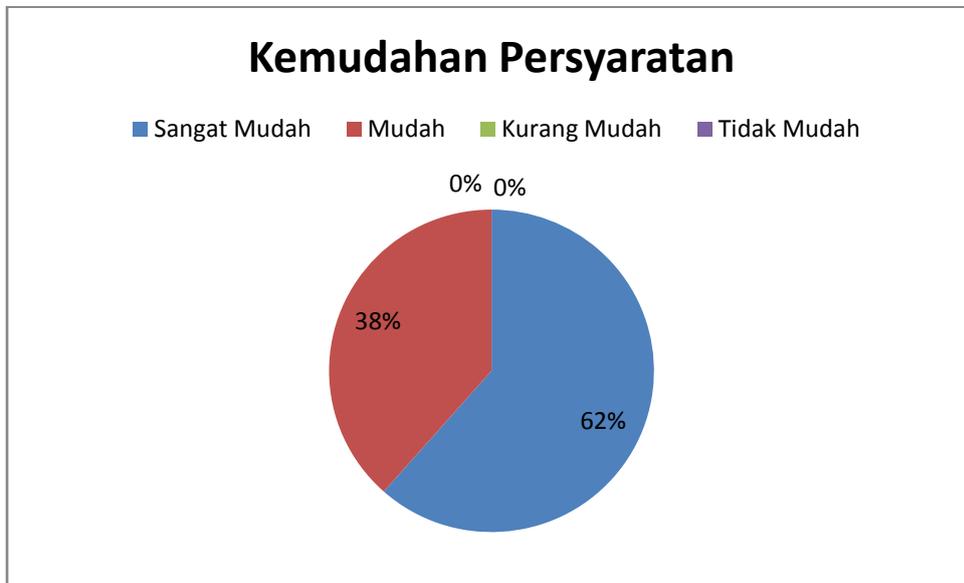
Berikut adalah diagram hasil survey kenyamanan pelayanan informasi melalui tatap muka maupun surat/website/fax/email.



Dalam diagram terdapat dua kesimpulan respon yaitu terlihat bahwa sebagian besar responden merasa nyaman terhadap pelayanan informasi yang dapat diakses melalui tatap muka maupun surat/website/fax/email dengan jumlah 8 orang (38%). Lalu sebagian responden merasa sangat nyaman dengan jumlah 5 orang (62%).

- **Kemudahan Persyaratan Pengajuan Permohonan Informasi Publik**

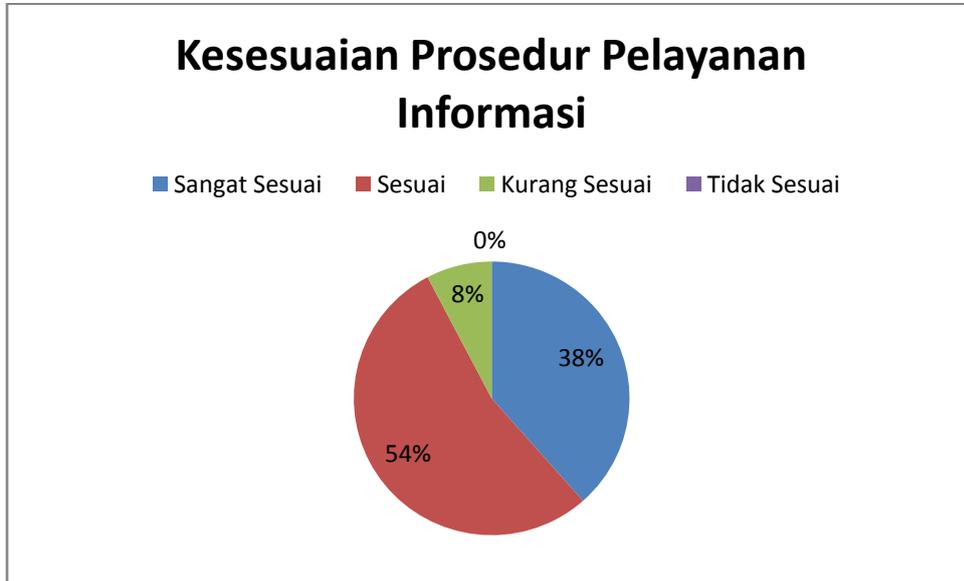
Berikut adalah diagram hasil survey kemudahan persyaratan pengajuan permohonan informasi publik.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa dimudahkan terhadap persyaratan pengajuan permohonan informasi publik dengan jumlah 5 orang (38%). Lalu sebagian responden merasa sangat dimudahkan dengan jumlah 8 orang (62%).

- **Kesesuaian antara Prosedur Pelayanan Informasi dengan Pelaksanaan Pelayanan**

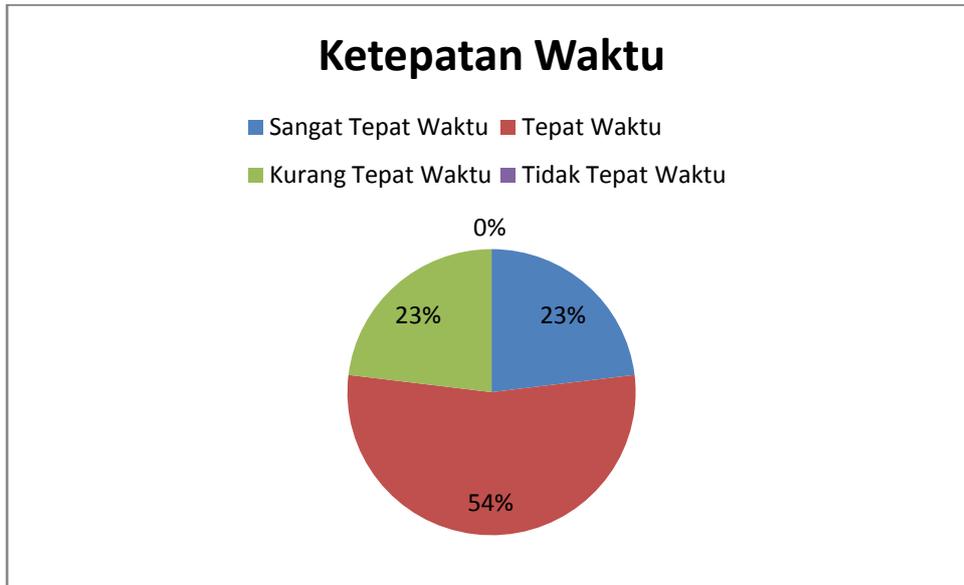
Berikut adalah diagram hasil survey kesesuaian antara prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa antara prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan petugas sudah sesuai dengan jumlah 7 orang (54%). Lalu sebagian responden merasa sangat sesuai dengan jumlah 5 orang (38%). Dan responden yang merasa kurang sesuai dengan jumlah 1 orang (8%).

- **Ketepatan Waktu Pelayanan Informasi**

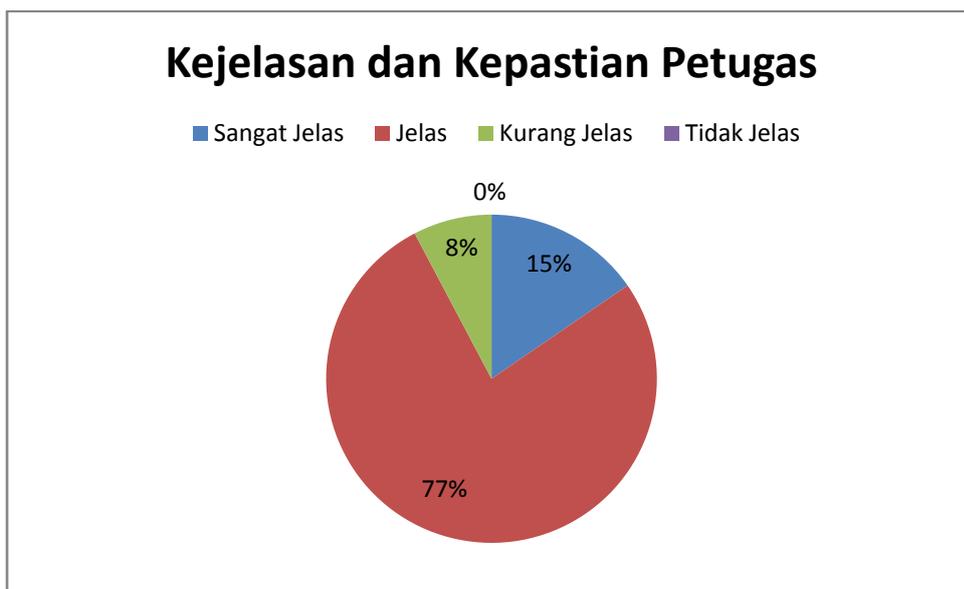
Berikut adalah diagram hasil survey ketepatan waktu pelayanan informasi.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan sudah tepat waktu dengan jumlah 7 orang (54%). Lalu sebagian responden merasa kurang tepat waktu dengan jumlah 3 orang (23%). Kemudian sebagian responden merasa sangat tepat waktu dengan jumlah 3 orang (23%).

- **Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan Informasi**

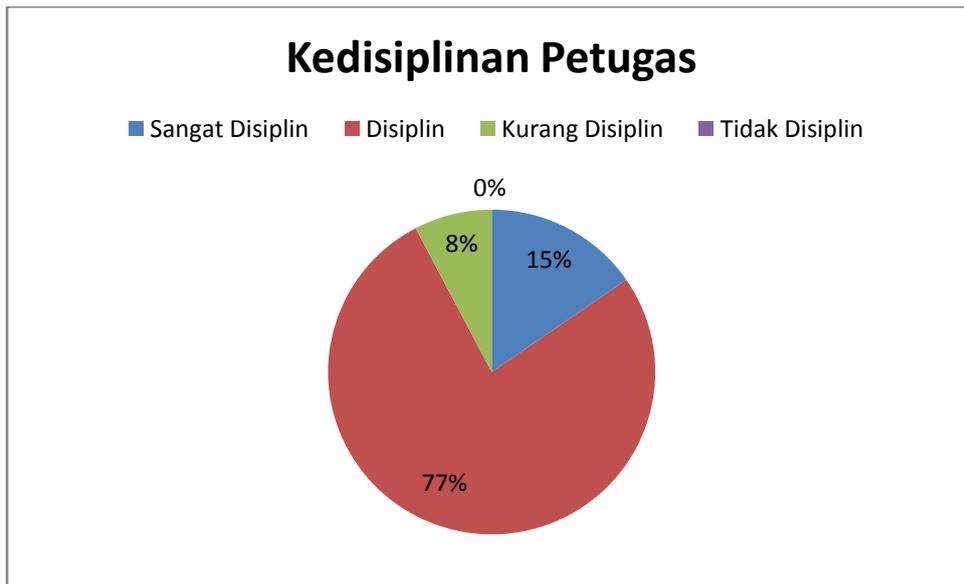
Berikut adalah diagram hasil survey kejelasan dan kepastian petugas yang melaksanakan pelayanan informasi.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas dalam pelayanan informasi sudah jelas dengan jumlah 10 orang (77%). Lalu sebagian responden merasa sangat jelas dengan jumlah 2 orang (15%). Kemudian responden yang merasa kurang jelas dengan jumlah 1 orang (8%).

- **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 10 orang (77%). Lalu sebagian responden merasa kurang disiplin dengan jumlah 1 orang (8%) dan sebagian responden lainnya merasa sangat disiplin dengan jumlah 2 orang (15%).

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

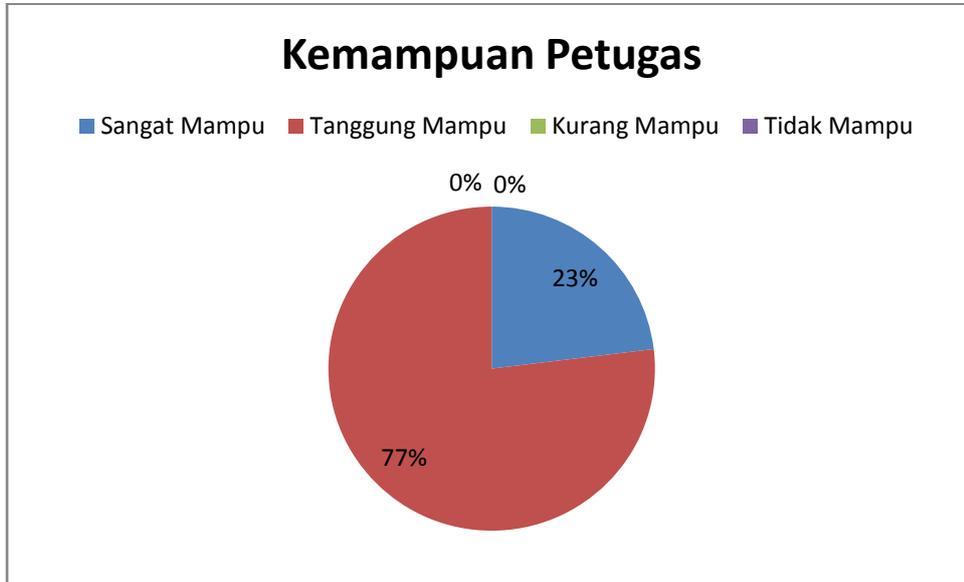
Berikut adalah diagram hasil survey tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan informasi



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas dalam memberikan pelayanan informasi sudah bertanggung jawab dengan jumlah 8 orang (61%). Lalu sebagian responden merasa kurang bertanggung jawab dengan jumlah 1 orang (8%). Sebagian responden lainnya merasa sangat bertanggung jawab dengan jumlah 4 orang (31%).

- **Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

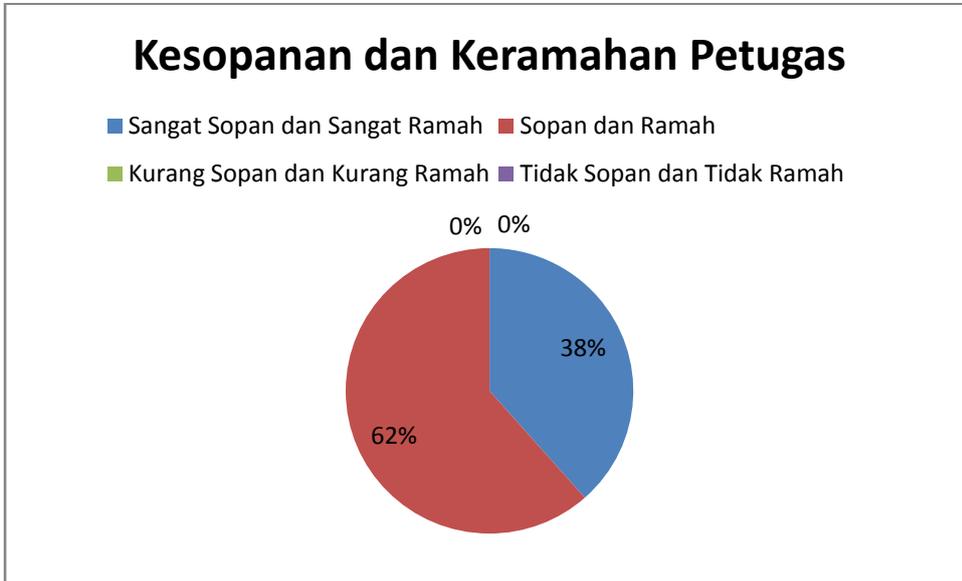
Berikut adalah diagram hasil survey kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan informasi



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas telah mampu memberikan pelayanan informasi dengan jumlah 10 orang (77%). Lalu sebagian responden merasa kurang mampu dengan jumlah 3 orang (23%).

- **Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

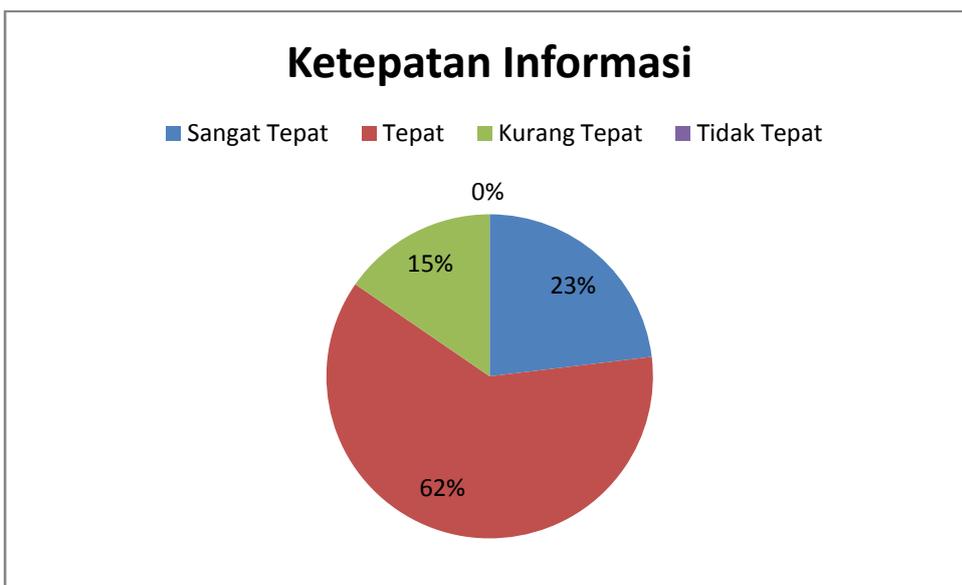
Berikut adalah diagram hasil survey kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan informasi



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas sudah sopan dan ramah dengan jumlah 8 orang (62%). Lalu sebagian responden merasa sangat sopan dan ramah dengan jumlah 5 orang (38%).

- **Ketepatan Informasi yang Diberikan oleh Petugas**

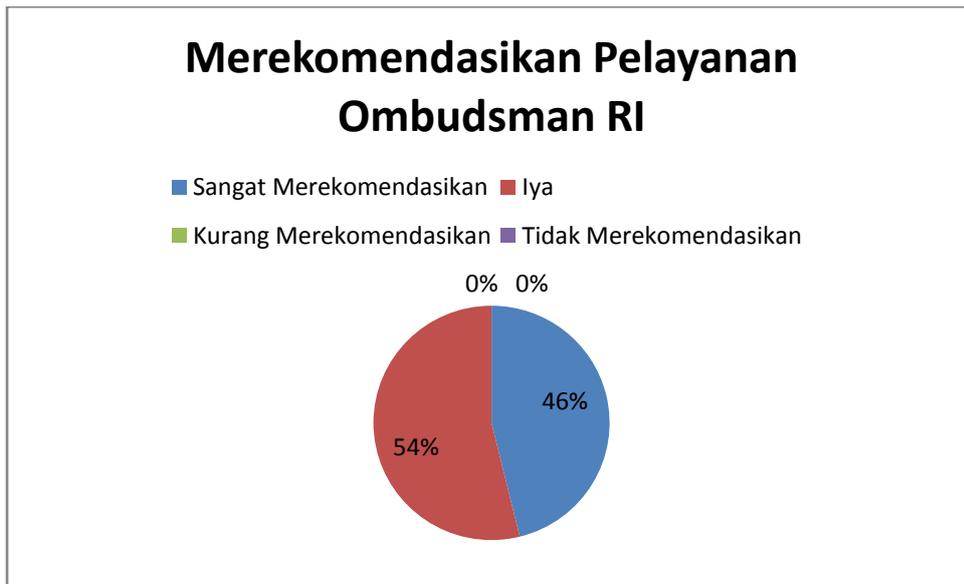
Berikut adalah diagram hasil survey ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden, merasa informasi yang diberikannya sudah tepat dengan jumlah 8 orang (62%) dan responden merasa kurang tepat dengan jumlah 2 orang (15%). Kemudian responden merasa sangat tepat dengan jumlah 3 orang (23%).

- **Apakah anda merekomendasikan pelayanan kami?**

Berikut adalah diagram hasil survey kelayakan pelayanan Ombudsman RI untuk direkomendasikan menurut responden.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan Ombudsman RI sudah layak untuk direkomendasikan dengan jumlah 7 orang (54%). Lalu sebagian responden merasa sangat merekomendasikan dengan jumlah 6 orang (46%).

Berikut adalah hasil pembobotan masing-masing pertanyaan survei.

Pertanyaan	Nilai
1	4.23
2	4.52
3	4.14
4	3.75
5	3.85
6	3.85
7	4.04
8	4.04
9	4.23
10	3.85
11	4.33
<b>Rata-rata</b>	<b>4.08</b>

Berdasarkan pembobotan masing-masing pertanyaan, didapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan informasi sebesar **4,08**. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pemohon informasi **merasa puas** dengan pelayanan informasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI.