



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN TRIWULAN II

April - Juni 2020

SURVEI PELAYANAN INFORMASI

PPID OMBUDSMAN RI



✉ pengaduan@ombudsman.go.id



0821 3737 3737

Ombudsman 137

🌐 www.ombudsman.go.id

Survei Pelayanan Informasi Triwulan II - 2020

1

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 Triwulan II mulai dari April hingga Juni ini, permohonan informasi disarankan untuk mengajukan permohonan melalui sarana daring (*online*) seperti website atau email. Hal tersebut dikarenakan adanya wabah pandemi Covid-19 yang menuntut adanya protokol kesehatan bagi pertemuan secara fisik atau langsung. Tercatat pada Triwulan II ini sebanyak 28 (dua puluh delapan) Pemohon. Survei dibagikan kepada Pemohon secara langsung bersamaan dengan penjawaban permohonan informasi. Metode tersebut dilakukan sebagai bentuk perbaikan dari survei tahun sebelumnya yang dilakukan di akhir tahun sehingga menyebabkan rendahnya tingkat partisipasi responden.

Demikian Laporan Survei Pelayanan Informasi pada Triwulan II 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.

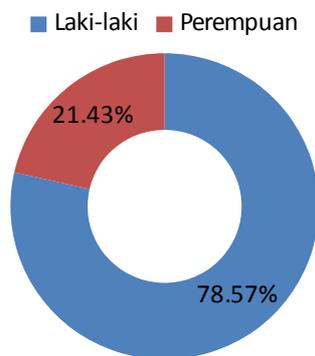


DATA RESPONDEN

Sepanjang Triwulan II ini terdapat 14 responden yang mengisi survei pelayanan informasi. Dengan rincian 11 responden berjenis kelamin laki-laki, dan 3 responden perempuan.

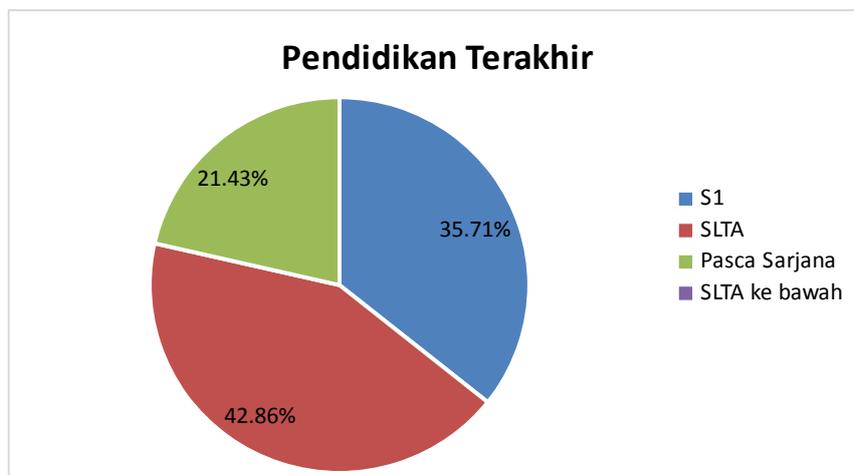
Jenis Kelamin	
Laki-laki	11
Perempuan	3

Jenis Kelamin



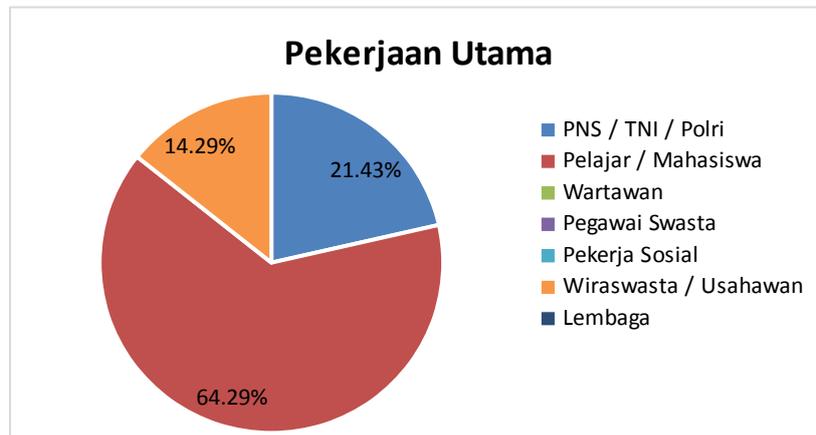
Dari segi pendidikan, didominasi oleh lulusan SLTA sebanyak 6 responden, kemudian S1 sebanyak 5 responden, dan sisanya pascasarjana sebanyak 3 responden.

Pendidikan Terakhir	
S1	5
SLTA	6
Pasca Sarjana	3



Adapun dari jenis pekerjaan didominasi oleh pelajar atau mahasiswa, yang rinciannya dapat dilihat melalui tabel berikut:

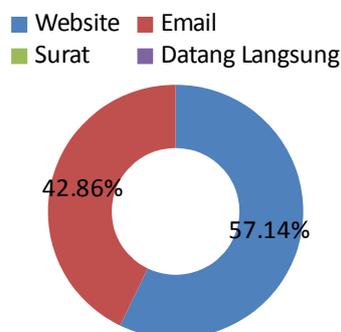
Pekerjaan Utama	
PNS / TNI / Polri	3
Pelajar / Mahasiswa	9
Wiraswasta / Usahawan	2



Dari total 14 Responden tersebut, sebanyak 8 Responden mengajukan permohonan melalui website dan sisanya 6 responden melalui email. Hal tersebut sejalan dengan protokol kesehatan di masa pandemi Covid-19 yang menyarankan agar menghindari pertemuan tatap muka secara langsung. PPID Ombudsman telah menyediakan beragam sarana daring (*online*) bagi Pemohon yang akan mengajukan permohonan informasi. Berikut tabel dan diagram media pengajuan permohonan informasi:

Media Pengajuan	
Website	8
Email	6

Media Pengajuan



DATA HASIL KUESIONER

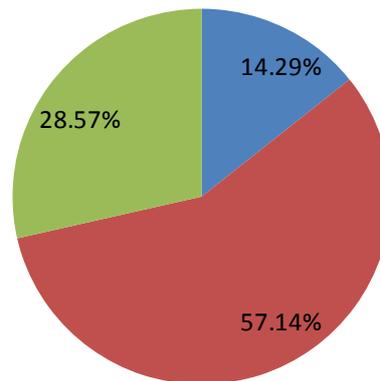
- **Kenyamanan Pelayanan Informasi Melalui Tatap Muka Maupun Surat/Website/Fax/Email**

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

Kenyamanan Pelayanan Informasi Melalui Tatap Muka Maupun Surat/Website/Fax/Email	
Sangat Nyaman	2
Nyaman	8
Cukup Nyaman	4
Kurang Nyaman	0
Tidak Nyaman	0

Kenyamanan Pelayanan Informasi

■ Sangat Nyaman ■ Nyaman ■ Cukup Nyaman
■ Kurang Nyaman ■ Tidak Nyaman



Dalam diagram terdapat dua kesimpulan respon yaitu terlihat bahwa sebagian besar responden merasa nyaman terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh PPID Ombudsman RI, dengan jumlah 8 orang (57%). Lalu sebagian responden merasa sangat nyaman dengan jumlah 2 orang (14%), serta sebanyak 4 orang atau sekitar 29% merasa cukup nyaman. Beragam kanal dan perbaikan fasilitas untuk memperoleh informasi membuat Pemohon Informasi merasa nyaman dalam mengakses informasi yang diinginkan. Baik melalui surat, website atau permohonan secara online, email, maupun datang langsung.



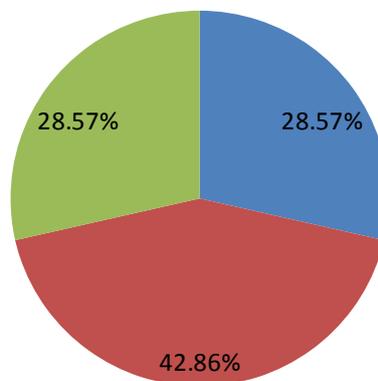
- **Kemudahan Persyaratan Pengajuan Permohonan Informasi Publik**

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

Kemudahan persyaratan pengajuan permohonan informasi publik	
Sangat Mudah	4
Mudah	6
Cukup Mudah	4
Kurang Mudah	0
Tidak Mudah	0

Kemudahan Persyaratan

■ Sangat Mudah ■ Mudah ■ Cukup Mudah
 ■ Kurang Mudah ■ Tidak Mudah



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa terdapat kemudahan persyaratan mengajukan permohonan informasi publik. Sebanyak 6 orang (43%) merasa mudah, begitu juga dengan 4 orang yang menjawab cukup mudah (29%) dan lainnya merasa sangat mudah sebanyak 4 orang (28%). Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada kesulitan yang dirasakan Pemohon saat mengajukan permohonan informasi.

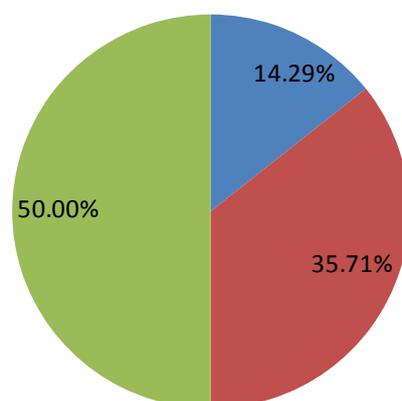


- **Kesesuaian antara Prosedur Pelayanan Informasi dengan Pelaksanaan Pelayanan**
Berikut adalah diagram hasil survei kesesuaian antara prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan.

Kesesuaian antara prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan	
Sangat Sesuai	2
Sesuai	5
Cukup Sesuai	7
Kurang Sesuai	0
Tidak Sesuai	0

Kesesuaian Prosedur Pelayanan Informasi

■ Sangat Sesuai ■ Sesuai ■ Cukup Sesuai ■ Kurang Sesuai ■ Tidak Sesuai



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian Responden merasa cukup sesuai antara prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan. Sebanyak 7 orang (50%) merasa cukup sesuai, begitu juga dengan 5 orang (36%) lainnya merasa sesuai, dan sisanya sebanyak 2 orang merasa sangat sesuai (14%). Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kapasitas petugas PPID semakin meningkat dalam memahami dan melaksanakan setiap prosedur dalam pelayanan informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.



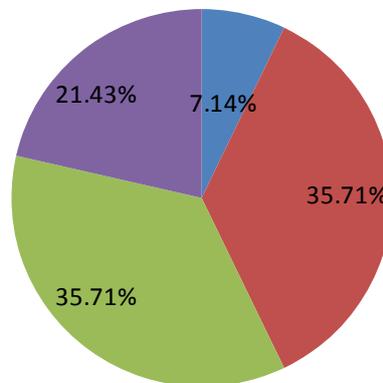
- **Ketepatan Waktu Pelayanan Informasi**

Berikut adalah diagram hasil survei ketepatan waktu pelayanan informasi.

Ketepatan Waktu Pelayanan Informasi	
Sangat Tepat Waktu	1
Tepat Waktu	5
Cukup Tepat Waktu	5
Kurang Tepat Waktu	3
Tidak Tepat Waktu	0

Ketepatan Waktu

■ Sangat Tepat Waktu
 ■ Tepat Waktu
 ■ Cukup Tepat Waktu
■ Kurang Tepat Waktu
 ■ Tidak Tepat Waktu



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa terjadi penurunan ketepatan waktu dalam menjawab permohonan informasi. Sebanyak 5 responden (36%) merasa pelayanan informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia cukup tepat waktu. Kemudian sebanyak 5 responden juga merasa tepat waktu (36%), dan terdapat 2 responden merasa sangat tepat waktu (7%). Sisanya sebanyak 3 orang merasa kurang tepat waktu (21%). Penurunan ketepatan waktu ini merupakan dampak dari adanya wabah pandemi Covid-19 yang menyebabkan adanya pembagian kerja dari rumah dan dari kantor. Hal tersebut menjadikan koordinasi dengan Unit Kerja pemilik informasi sedikit terhambat.



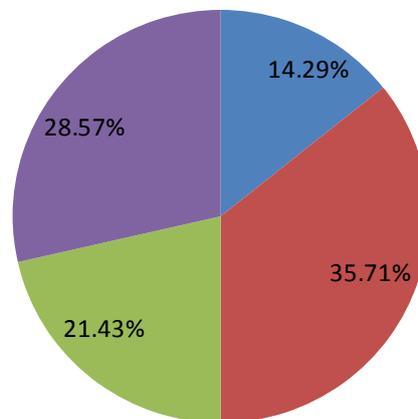
- **Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan Informasi**

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

Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan Informasi	
Sangat Jelas	2
Jelas	5
Cukup Jelas	3
Kurang Jelas	4
Tidak Jelas	0

Kejelasan dan Kepastian Petugas

■ Sangat Jelas ■ Jelas ■ Cukup Jelas ■ Kurang Jelas ■ Tidak Jelas



Dalam diagram tersebut dapat dilihat bahwa sebesar 4 responden atau (29%) merasa bahwa terdapat responden yang merasa bahwa petugas pelayanan informasi kurang jelas dalam memberi pelayanan. Hal ini tentu menjadi catatan tersendiri untuk perbaikan kedepannya. Kemudian sebanyak 3 responden (21%) merasa cukup jelas, 5 responden (36%) merasa jelas, dan sisanya sebanyak 2 orang (14%) merasa sangat jelas. Dari hasil survei ini, menunjukkan bahwa kapasitas petugas PPID harus terus ditingkatkan dalam memahami dan melaksanakan setiap prosedur dalam pelayanan informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.



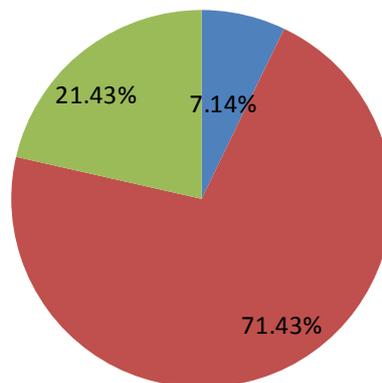
- **Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

Berikut adalah diagram hasil survei kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan informasi

Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi	
Sangat Disiplin	1
Disiplin	10
Cukup Disiplin	3
Kurang Disiplin	0
Tidak Disiplin	0

Kedisiplinan Petugas

■ Sangat Disiplin
 ■ Disiplin
 ■ Cukup Disiplin
■ Kurang Disiplin
 ■ Tidak Disiplin



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas PPID dalam melakukan pelayanan informasi sudah disiplin dengan jumlah 10 orang (72%). Lalu sebagian responden merasa cukup disiplin dengan jumlah 3 orang (21%), dan sisanya merasa sangat disiplin 1 orang (7%). Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan informasi menjadi kunci dalam menyelesaikan atau menjawab setiap permohonan informasi yang masuk. Sehingga tidak ada lagi keterlambatan dan kesalahan prosedur dalam setiap tahapan penjawaban informasi.



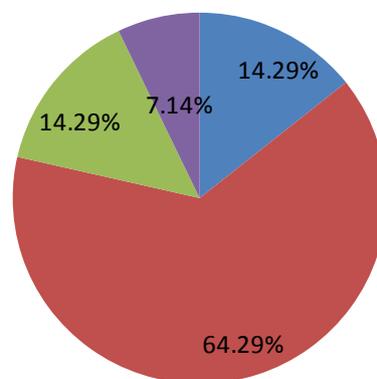
- **Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

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

Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi	
Sangat Tanggung Jawab	2
Tanggung Jawab	9
Cukup Tanggung Jawab	2
Kurang Tanggung Jawab	1
Tidak Tanggung Jawab	0

Tanggung Jawab Petugas

■ Sangat Tanggung Jawab ■ Tanggung Jawab ■ Cukup Tanggung Jawab
 ■ Kurang Tanggung Jawab ■ Tidak Tanggung Jawab



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas dalam memberikan pelayanan informasi sudah bertanggung jawab dengan jumlah 9 orang (65%). Lalu sebagian responden merasa sangat bertanggung jawab dengan jumlah 2 orang (14%). Jumlah yang sama sebanyak 2 responden juga merasa bahwa petugas PPID sangat bertanggungjawab (14%). Namun sayangnya ada 1 responden yang menjawab bahwa petugas PPID kurang bertanggungjawab. Hal ini tentu menjadi catatan perbaikan agar pelayanan PPID bisa semakin baik lagi.



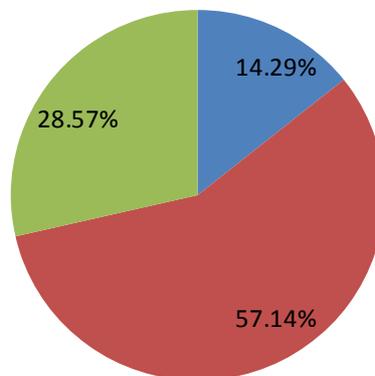
- **Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

Berikut adalah diagram hasil survei kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan informasi

Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi	
Sangat Mampu	2
Mampu	8
Cukup Mampu	4
Kurang Mampu	0
Tidak Mampu	0

Kemampuan Petugas

■ Sangat Mampu ■ Mampu ■ Cukup Mampu
 ■ Kurang Mampu ■ Tidak Mampu



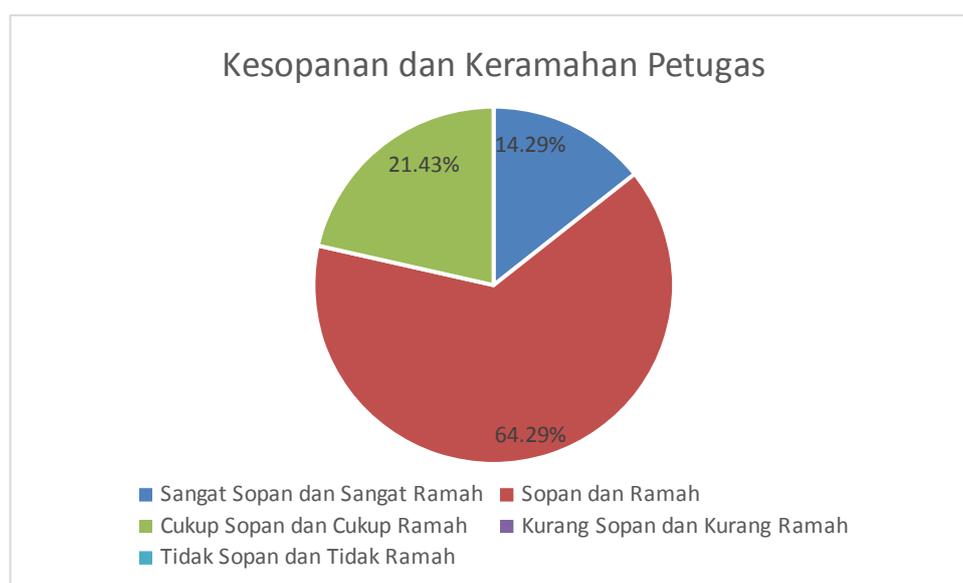
Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas PPID telah mampu memberikan pelayanan informasi dengan jumlah 8 orang (57%). Lalu sebagian responden merasa cukup mampu dengan jumlah 4 orang (29%) dan sisanya sebanyak 2 orang merasa sangat mampu (14%).



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

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

Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan informasi	
Sangat Sopan dan Sangat Ramah	2
Sopan dan Ramah	9
Cukup Sopan dan Cukup Ramah	3
Kurang Sopan dan Kurang Ramah	0
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	0



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas sudah sopan dan ramah dengan jumlah 9 orang (64%). Lalu sebagian responden merasa cukup sopan dan ramah dengan jumlah 3 orang (22%) dan sisanya sebanyak 2 responden menjawab sangat sopan dan sangat ramah. Meski semua permohonan datang secara online, petugas PPID tetap mampu menunjukkan kesopanan dan keramahan secara tidak langsung. Kesopanan dan keramahan dilakukan melalui cara menjawab melalui email, penggunaan kata yang digunakan serta kemudahan lainnya. Upaya yang telah dilakukan tersebut mendapat gambaran dari hasil jawaban responden yang merasa bahwa petugas PPID sudah sopan dan ramah.

- **Ketepatan Informasi yang Diberikan oleh Petugas**

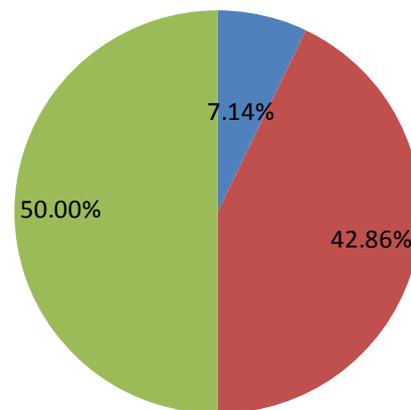
Berikut adalah diagram hasil survei ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas



Ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas	
Sangat Tepat	1
Tepat	6
Cukup Tepat	7
Kurang Tepat	0
Tidak Tepat	0

Ketepatan Informasi

■ Sangat Tepat ■ Tepat ■ Cukup Tepat ■ Kurang Tepat ■ Tidak Tepat



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa informasi yang diberikan kepada Pemohon sudah tepat. Tercatat sebanyak 6 orang menjawab tepat (43%), 7 orang menjawab cukup tepat (50%), dan sisanya 1 responden menjawab sangat tepat. Dari jawaban responden tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada responden yang merasa bahwa informasi yang diberikan Petugas tidak tepat. Artinya bahwa pemahaman Petugas PPID semakin meningkat sehingga informasi yang diberikan sesuai dengan informasi yang diminta.



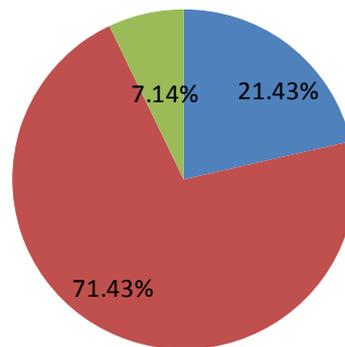
- Apakah anda merekomendasikan pelayanan kami?

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

Apakah anda merekomendasikan pelayanan kami?	
Sangat Merekomendasikan	3
Merekomendasikan	10
Sedikit Merekomendasikan	1
Kurang Merekomendasikan	0
Tidak Merekomendasikan	0

Merekomendasikan Pelayanan Ombudsman RI

■ Sangat Merekomendasikan ■ Merekomendasikan
■ Sedikit Merekomendasikan ■ Kurang Merekomendasikan
■ Tidak Merekomendasikan



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan informasi Ombudsman Republik Indonesia sudah layak untuk direkomendasikan dengan jumlah 10 orang (72%), 3 responden menjawab sangat merekomendasikan (21%), dan 1 orang menjawab sedikit merekomendasikan (7%).



Dari 11 Pertanyaan di atas, setiap pertanyaan memiliki bobot nilai yang akan diakumulatifkan untuk melihat berapa skala nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi yang dilaksanakan oleh PPID Ombudsman Republik Indonesia. Berikut adalah hasil pembobotan masing-masing pertanyaan survei.

Pertanyaan	Nilai
1	3,93
2	3,93
3	3,73
4	3,33
5	3,47
6	3,93
7	3,93
8	3,93
9	4,00
10	3,67
11	4,20
Rata-rata	3,82

Berdasarkan pembobotan masing-masing pertanyaan, didapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan informasi sebesar **3,82**. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pemohon informasi **merasa cukup puas** dengan pelayanan informasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI.

Penurunan nilai indeks kepuasan tersebut sebagian besar dikarenakan lamanya waktu menjawab permohonan informasi. Hal ini dikarenakan dampak dari wabah pandemi covid-19 yang menyebabkan sebagian pegawai bekerja dari rumah. Sehingga bagi Unit-unit Kerja pemilik informasi terkadang menjadi terhambat dalam menyediakan informasi yang diminta. Semoga dengan inovasi teknologi informasi yang dilakukan di Triwulan III nantinya, kendala tersebut tidak terulang kembali.



KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil survei pelayanan informasi di Triwulan II Tahun 2020 ini dapat diambil kesimpulan bahwa masyarakat pengguna atau pemohon informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia merasa cukup puas dengan pelayanan informasi yang diberikan. Tingkat partisipasi juga semakin bertambah naik jika dibandingkan Triwulan I. Upaya yang sudah dilakukan dengan memberikan lembar survei berbarengan dengan penjawaban informasi dan kembali menghubungi Pemohon untuk mengisi survei cukup berhasil dalam meningkatkan tingkat partisipasi responden.

Hasil survei ini akan menjadi catatan yang penting dalam perbaikan kualitas pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia. Semoga keterbukaan informasi publik semakin meningkat, dan masyarakat semakin paham akan haknya akan informasi.

Jakarta, 30 Juni 2020
Pejabat Pengelola Informasi dan
Dokumentasi

Heru Tjahjono

