



**OMBUDSMAN**  
REPUBLIK INDONESIA



# **LAPORAN TRIWULAN I** *(Januari - Maret 2020)* **SURVEI PELAYANAN INFORMASI**

**PPID OMBUDSMAN RI**



0821 3737 3737



OmbudsmanRI137

✉ [pengaduan@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan@ombudsman.go.id)

🌐 [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

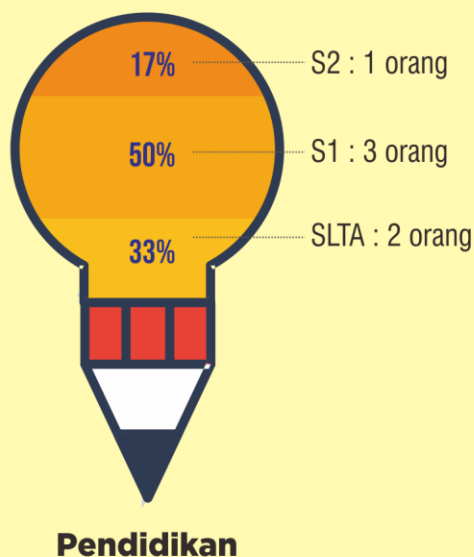
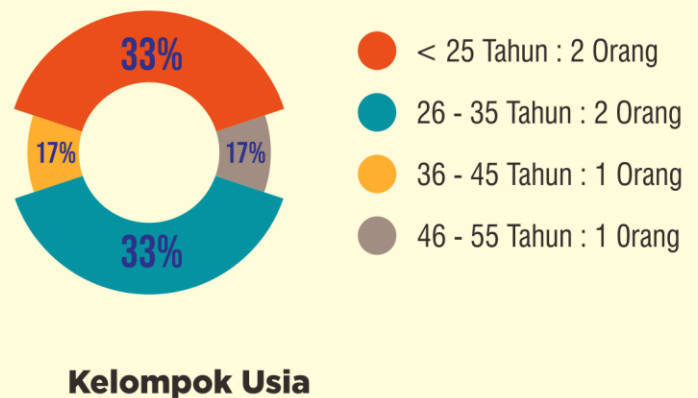
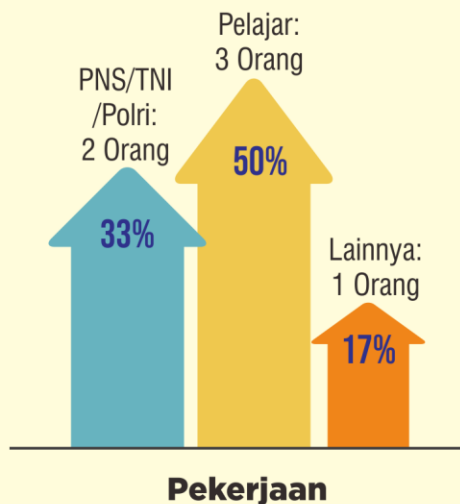
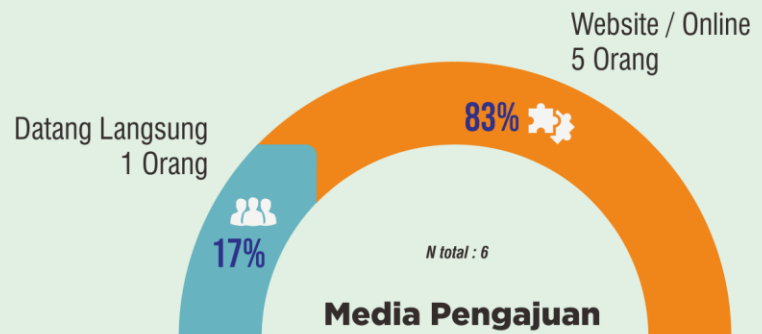
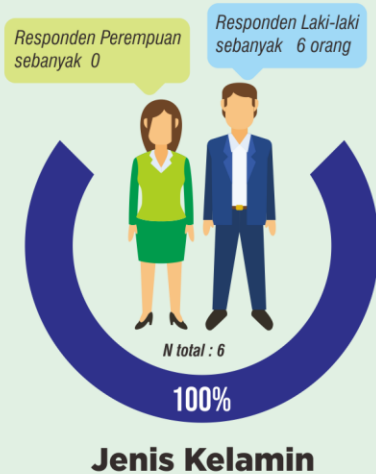
## PENDAHULUAN

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 Triwulan I mulai dari Januari hingga Maret ini, Pemohon Informasi yang datang baik secara langsung maupun melalui sarana lain seperti email, surat maupun permohonan *online*, sebanyak 34 (tiga puluh empat) 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 I 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

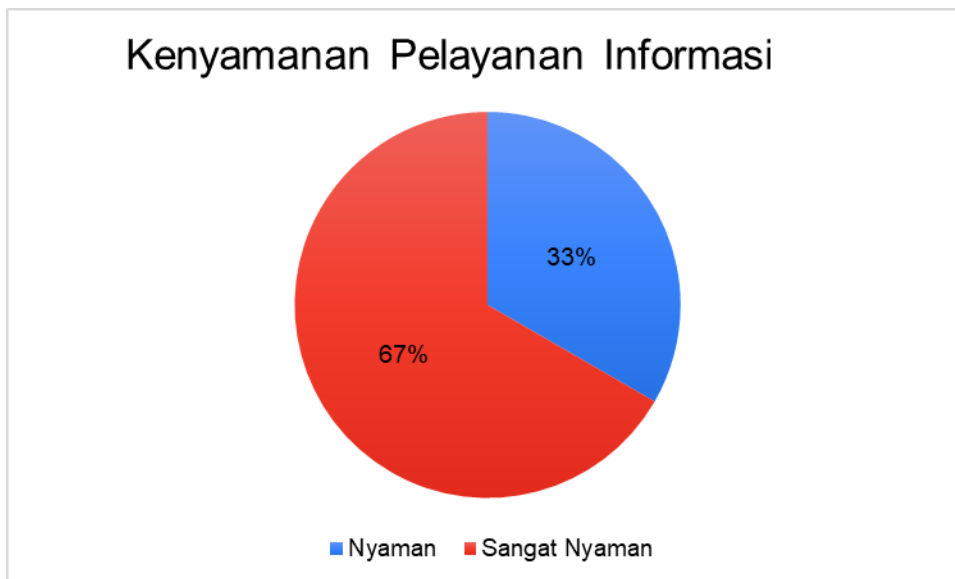


Sepanjang Triwulan I tahun 2020 ini dari 34 Pemohon Informasi hanya 6 orang yang mengisi survei. Tentu jumlah ini sangat sedikit jika dibanding dengan jumlah total Pemohon. Meski sudah dilakukan penyebaran form survei berbarengan dengan penjawaban informasi, ternyata masih banyak Pemohon yang tidak mengisi lembar survei. Rendahnya tingkat partisipasi responden ini perlu mendapat perhatian dan strategi khusus agar responden berkenan untuk mengisi lembar survei.

## DESKRIPSI 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.



Dalam diagram terdapat dua kesimpulan respon yaitu terlihat bahwa sebagian besar responden merasa sangat nyaman terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh PPID Ombudsman RI, dengan jumlah 4 orang (67%). Lalu sebagian responden merasa nyaman dengan jumlah 2 orang (33%). Beragam kanal dan perbaikan fasilitas untuk memperoleh informasi membuat Pemohon Informasi merasa sangat nyaman dalam mengakses informasi yang diinginkan. Baik melalui surat, website atau permohonan secara online, email, maupun datang langsung.

- **Kemudahan Persyaratan Pengajuan Permohonan Informasi Publik**

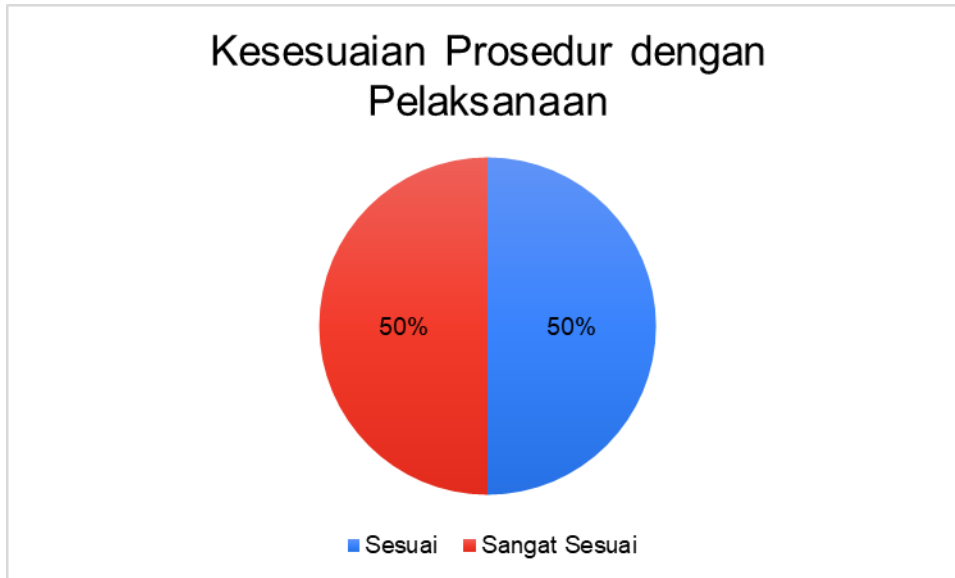
Berikut adalah diagram hasil survei kemudahan persyaratan pengajuan permohonan informasi publik.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa terdapat keseimbangan dari Responden terhadap kemudahan persyaratan mengajukan permohonan informasi publik. Sebanyak 3 orang (50%) merasa mudah, begitu juga dengan 3 orang (50%) lainnya merasa sangat mudah. 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**

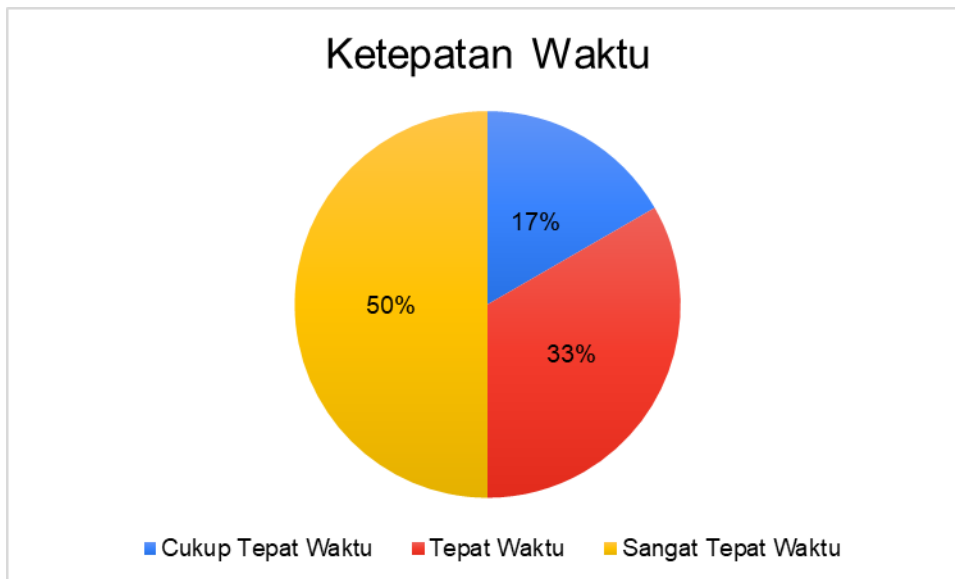
Berikut adalah diagram hasil survei kesesuaian antara prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa terdapat keseimbangan dari Responden terhadap kesesuaian antara prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan. Sebanyak 3 orang (50%) merasa sesuai, begitu juga dengan 3 orang (50%) lainnya merasa sangat sesuai. 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.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia sangat responsif. Hal tersebut ditandai dengan hasil survei yang menyatakan bahwa pelayanan informasi sangat tepat waktu dengan jumlah 3 orang (50%). Lalu sebagian responden merasa tepat waktu dengan jumlah 2 orang (33%). Kemudian sebagian responden merasa cukup tepat waktu dengan jumlah 1 orang (17%). Kecepatan dalam menjawab permohonan informasi menjadi tanda bahwa sudah terdapat koordinasi yang baik antara PPID dengan unit kerja pemilik informasi.

- **Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan Informasi**

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

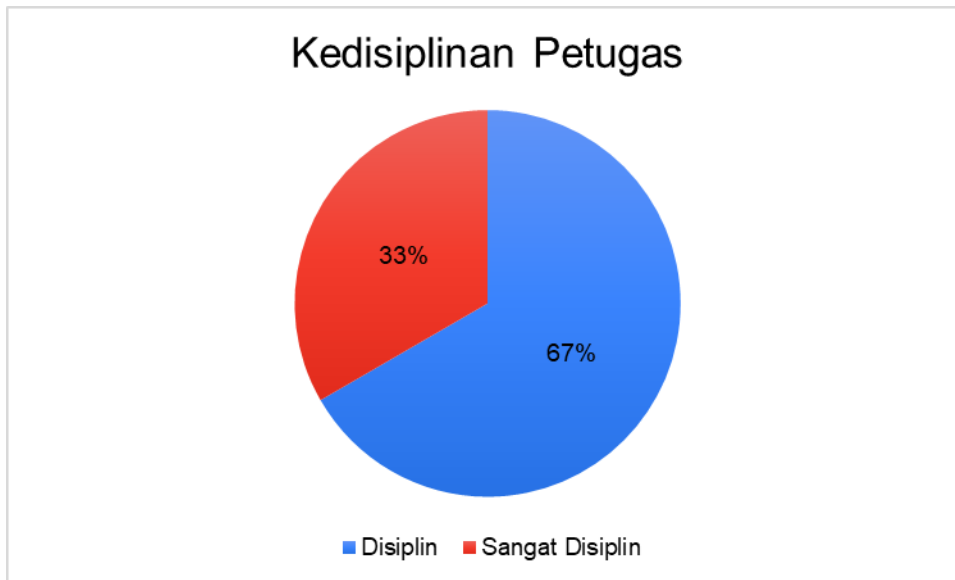


Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas dalam pelayanan informasi sudah sangat jelas dengan jumlah 4 orang (67%). Lalu sebagian responden merasa jelas dengan jumlah 2 orang (33%). Hal ini berarti bahwa kapasitas petugas PPID semakin meningkat dalam memahami dan melaksanakan setiap prosedur dalam pelayanan informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.



- **Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

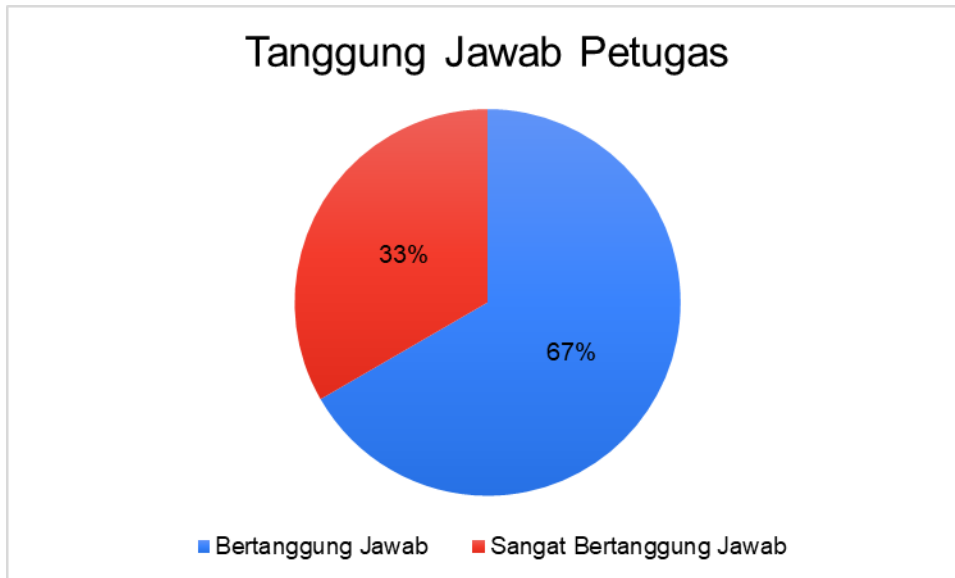
Berikut adalah diagram hasil survei kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan informasi



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas PPID dalam melakukan pelayanan informasi sudah disiplin dengan jumlah 4 orang (67%). Lalu sebagian responden merasa sangat disiplin dengan jumlah 2 orang (33%). 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 jawaban informasi.

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

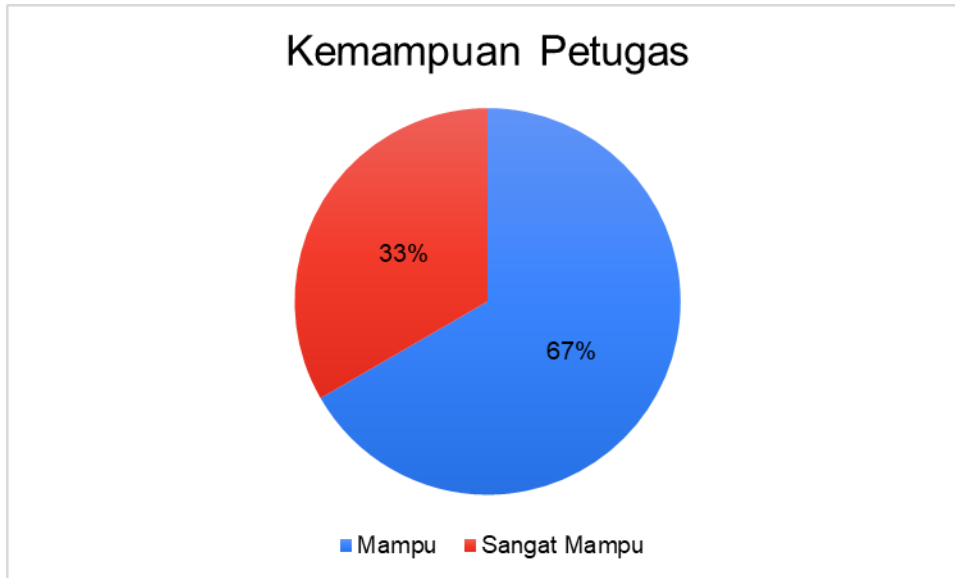
Berikut adalah diagram hasil survei tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan informasi



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas dalam memberikan pelayanan informasi sudah bertanggung jawab dengan jumlah 4 orang (67%). Lalu sebagian responden merasa sangat bertanggung jawab dengan jumlah 2 orang (33%). Hal tersebut menandakan kepuasan Pemohon terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh PPID Ombudsman Republik Indonesia. Dari sisi internal, Petugas PPID selalu memberikan respon atau tanggapan jika ada Permohonan Informasi yang tidak jelas atau tidak spesifik jenis informasi yang diminta. Hal ini membantu Pemohon untuk mendapatkan informasi secara tepat seperti yang dibutuhkan.

- **Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

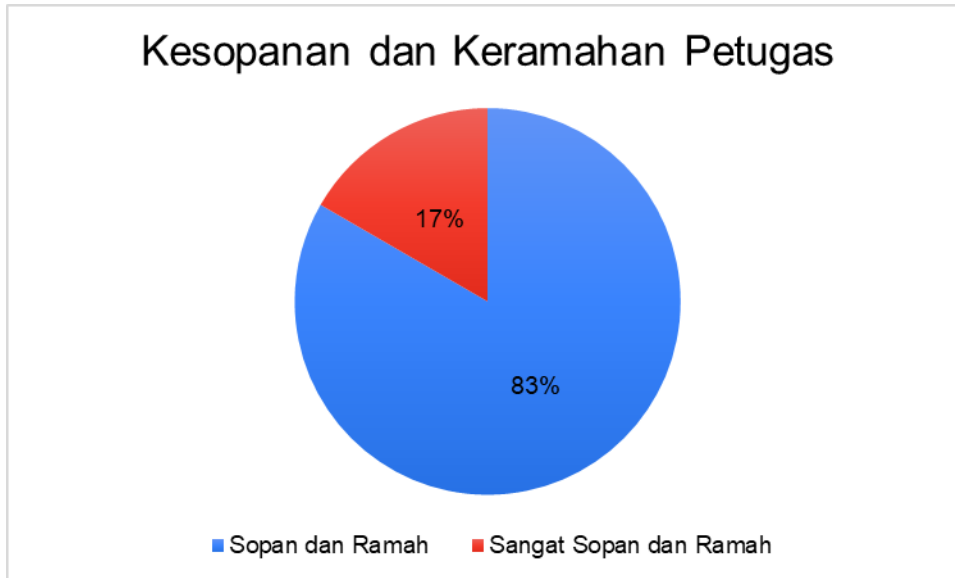
Berikut adalah diagram hasil survei kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan informasi



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas PPID telah mampu memberikan pelayanan informasi dengan jumlah 4 orang (67%). Lalu sebagian responden merasa sangat mampu dengan jumlah 2 orang (33%). Sepanjang Triwulan I ini, PPID Ombudsman Republik Indonesia telah mengikutsertakan 2 Orang Petugas PPID untuk mengikuti Bimbingan Teknis Pelayanan Informasi. Hal tersebut bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan informasi, seperti yang terlihat dari jawaban responden.

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

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



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas sudah sopan dan ramah dengan jumlah 5 orang (83%). Lalu sebagian responden merasa sangat sopan dan ramah dengan jumlah 1 orang (17%). Kesopanan dan Keramahan Petugas PPID ditunjukan tidak hanya bagi para Pemohon yang datang secara langsung. Namun juga dilakukan bagi Pemohon yang mengajukan melalui saluran lainnya. Seperti melalui pengajuan online, 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**

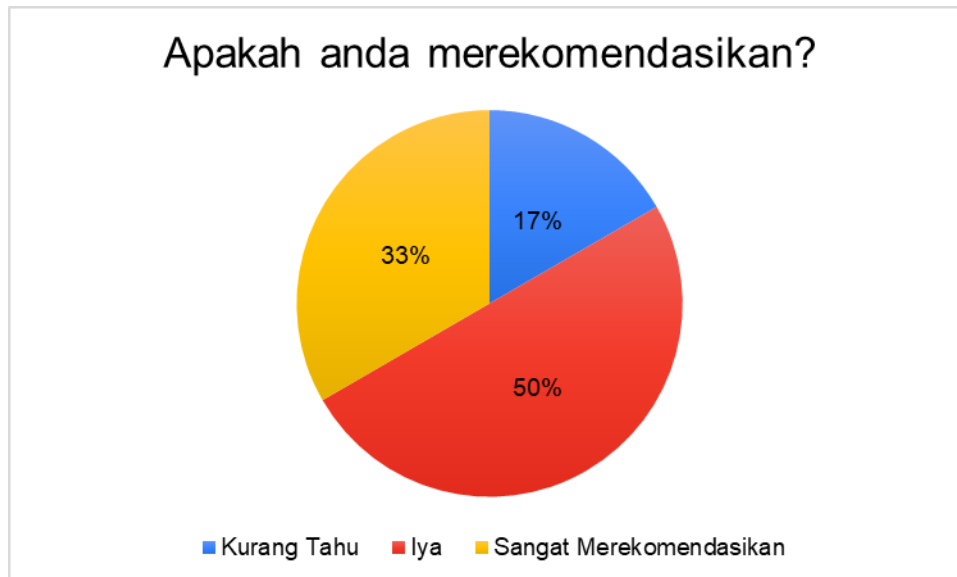
Berikut adalah diagram hasil survei ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa terdapat keseimbangan jawaban responden, responden merasa informasi yang diberikan sudah tepat dengan jumlah 3 orang (50%) dan responden yang merasa sangat tepat dengan jumlah 3 orang (50%). 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.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan informasi Ombudsman Republik Indonesia sudah layak untuk direkomendasikan dengan jumlah 3 orang (50%). Lalu sebagian responden merasa sangat merekomendasikan dengan jumlah 2 orang (33%), dan sisanya 1 orang (17%) menjawab kurang tahu.

Dari 11 Pertanyaan di atas, setiap pertanyaan memiliki bobot nilai yang akan diakumulatikan 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	4.7
2	4.5
3	4.5
4	4.3
5	4.7
6	4.3
7	4.3
8	4.3
9	4.7
10	4.5
11	4
<b>Rata-rata</b>	<b>4.39</b>

Berdasarkan pembobotan masing-masing pertanyaan, didapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan informasi sebesar **4,39**. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pemohon informasi **merasa puas** dengan pelayanan informasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari hasil survei pelayanan informasi di Triwulan I Tahun 2020 ini dapat diambil kesimpulan bahwa masyarakat pengguna atau pemohon informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia merasa puas dengan pelayanan informasi yang diberikan. Namun demikian, tingkat partisipasi responden masih sangat rendah, sehingga dari 34 Pemohon Informasi hanya 6 orang yang mengisi lembar survei. Salah satu upaya yang sudah dilakukan adalah memberikan lembar survei berbarengan dengan penjawaban informasi, namun rupanya upaya ini belum cukup untuk membuat Pemohon berkenan untuk mengisi survei. Salah satu upaya untuk meningkatkan tingkat partisipasi responden yang mungkin perlu dilakukan adalah dengan memberi souvenir bagi responden yang telah mengisi lembar survei. Semoga dalam Triwulan II ataupun Triwulan III nantinya, akan terjadi peningkatan partisipasi dari responden, sehingga bisa didapat hasil survei yang representatif bagi kemajuan dan perbaikan pelayanan informasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.