



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

SURVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PPID OMBUDSMAN RI TAHUN 2020

 **137**



0821 3737 3737



OmbudsmanRI137

 **ppid@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 2020 ini, Pemohon Informasi yang datang baik secara langsung maupun melalui sarana lain seperti email, surat maupun permohonan online, sebanyak 171 (Seratus tujuh puluh satu) Pemohon. Dari jumlah total 171 Pemohon, permohonan yang dijawab sebanyak 142 Permohonan. Sisanya sebanyak 4 Permohonan batal, 20 Permohonan dalam proses penjawaban, dan 5 permohonan merupakan spam. Sehingga jumlah total responden yang akan disurvei sebanyak 142 Pemohon. Survei dibagikan kepada Pemohon melalui kontak nomor telepon dan email Pemohon. Sampai saat laporan ini disusun, terdapat sejumlah 74 Pemohon yang 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.

Jakarta, Januari 2021
Kepala Biro Humas dan TI
selaku PPID Utama Ombudsman RI,

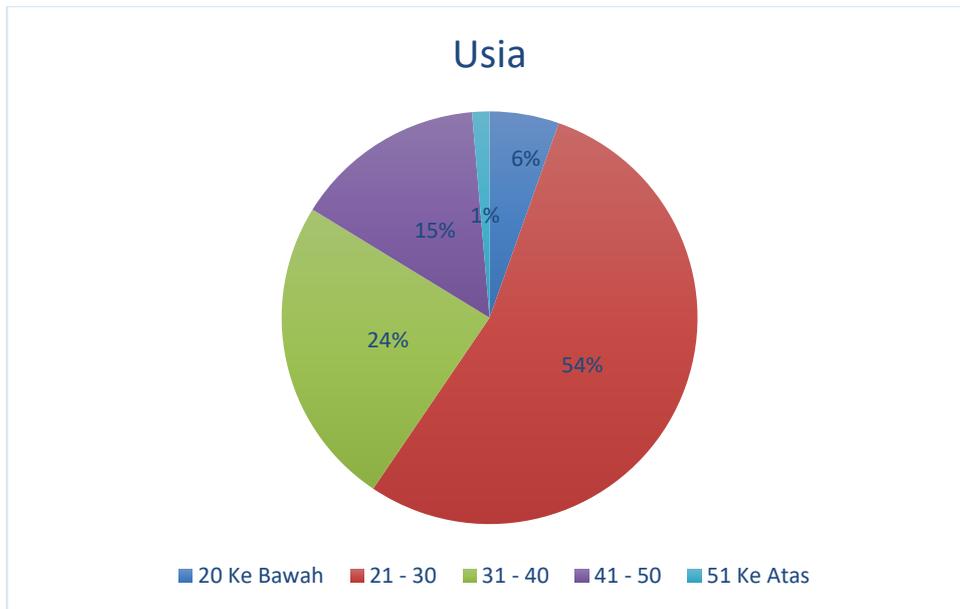
TTD
Wanton Sidauruk

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OMBUDSMAN RI

A. DESKRIPSI DATA RESPONDEN

- **Komposisi Responden Berdasarkan Kelompok Usia**

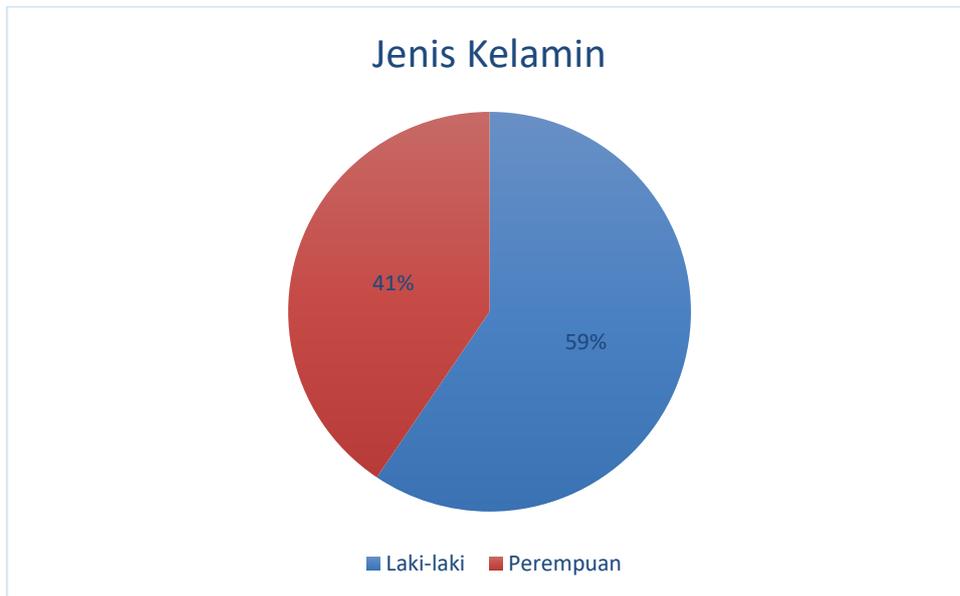
Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan kelompok usia.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa responden pada usia 20 tahun kebawah dengan jumlah 4 orang (6%). Berikutnya adalah usia 21 sampai dengan 30 tahun dengan jumlah masing-masing 40 orang (54%). Pemohon dengan usia 31 sampai dengan 40 tahun dengan jumlah 18 orang (24%). Pemohon dengan usia 41 sampai dengan 50 tahun dengan jumlah 11 orang (15%). Pemohon dengan usia 51 tahun keatas dengan jumlah 1 orang (1%). Dari data tersebut diketahui mayoritas responden berusia antara 21 – 30 tahun.

- **Komposisi Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin**

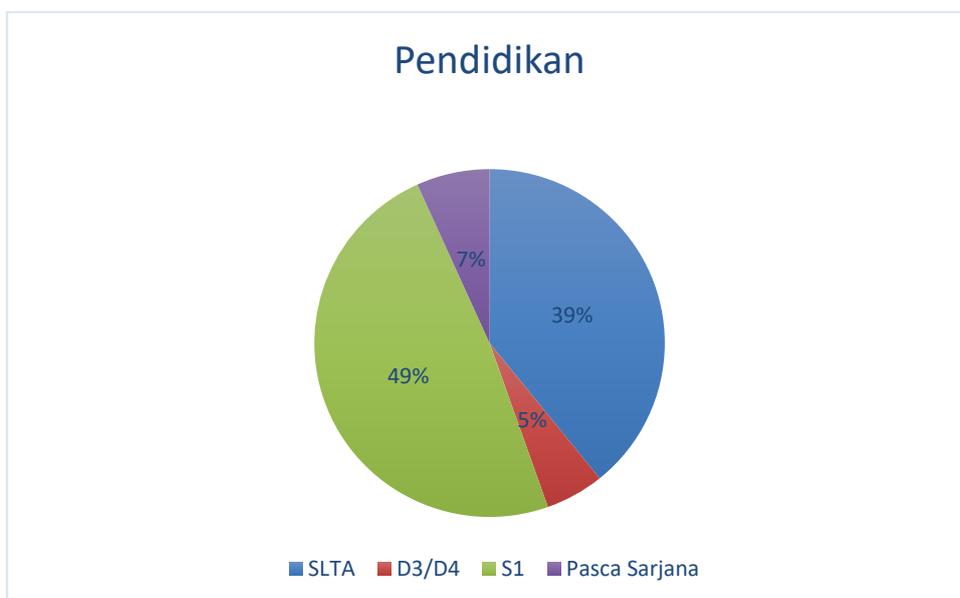
Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan kelompok jenis kelamin.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki. Responden laki-laki sebanyak 44 orang (59%), sedangkan selebihnya merupakan responden perempuan sebanyak 30 orang (41%).

- **Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan**

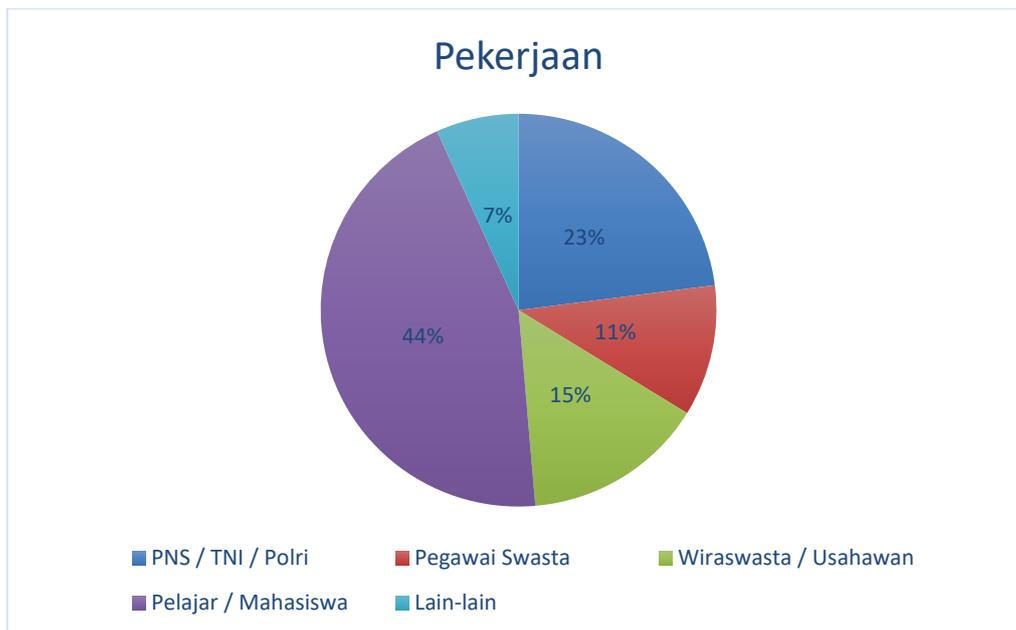
Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan pendidikan.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden ada pada kelompok pendidikan S1 dengan jumlah 36 orang (49%). Disusul oleh SLTA dengan jumlah 29 orang (39%). Responden dalam kelompok pendidikan D3/D4 berjumlah 4 orang (5%). Dan responden di kelompok pendidikan Pasca Sarjana dengan jumlah 5 orang (7%).

- **Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan pekerjaan.

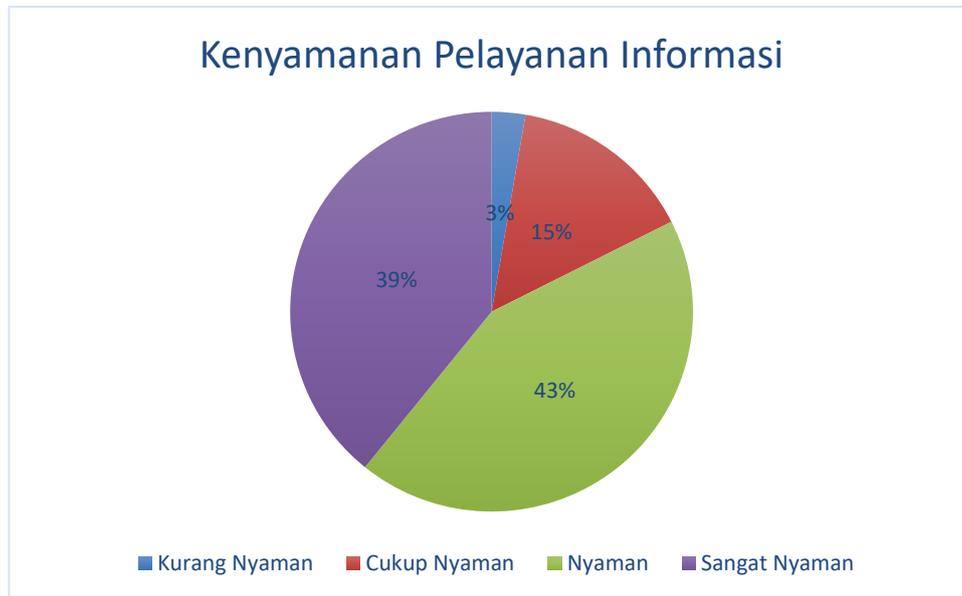


Dalam diagram tersebut terlihat bahwa responden yang ada pada kelompok PNS/TNI/POLRI berjumlah 17 orang (23%). Lalu kelompok Pelajar/ Mahasiswa dengan jumlah 33 orang (44%). Lalu kelompok Wiraswasta / Usahawan dengan jumlah 11 orang (11%). Dan kelompok Pegawai Swasta dengan jumlah 8 orang (11%). Dan Lain-lain dengan jumlah 5 orang (7%).

B. 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 terlihat bahwa sebagian besar responden merasa nyaman dan terhadap pelayanan informasi yang dapat diakses melalui tatap muka maupun surat/website/fax/email dengan jumlah 32 orang (43%) dan 29 orang (39%) merasa sangat nyaman. Lalu responden merasa cukup nyaman dengan jumlah 11 orang (15%). Sisanya sejumlah 2 orang (2.7%) merasa kurang nyaman.

- **Kemudahan Persyaratan Pengajuan Permohonan Informasi Publik**

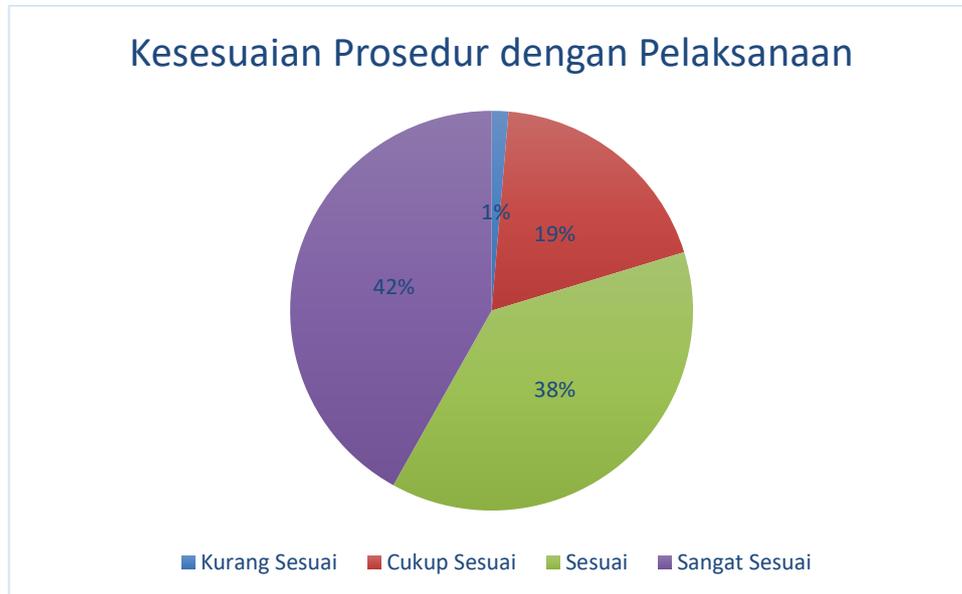
Berikut adalah diagram hasil survei kemudahan persyaratan pengajuan permohonan informasi publik.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa sangat mudah dengan jumlah 38 orang (51%), kemudian merasa mudah sebanyak 21 orang (29%). Dan responden yang merasa cukup mudah sebanyak 12 orang (16%), serta kurang mudah sebanyak 3 orang (4%).

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

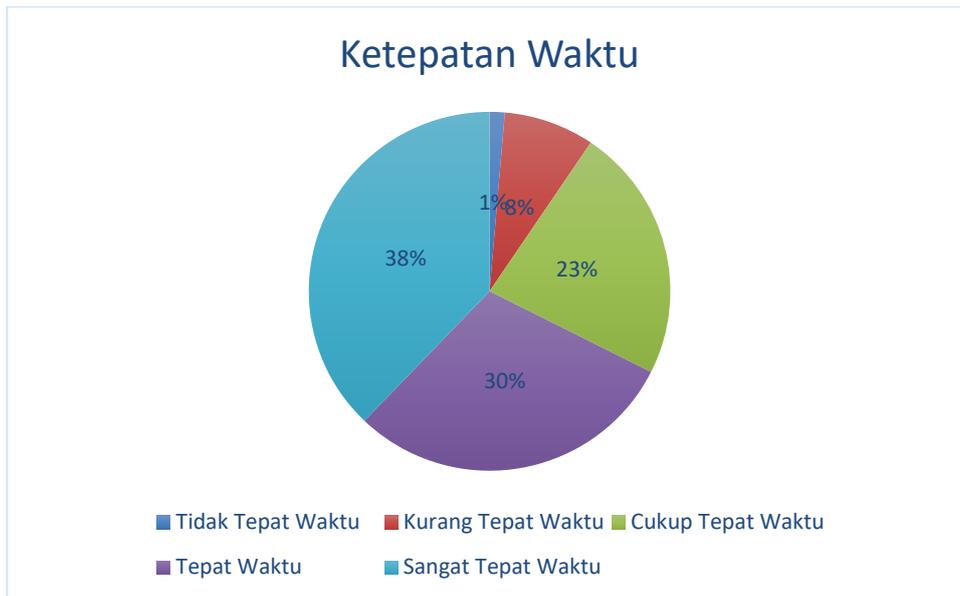
Berikut adalah diagram hasil survei kesesuaian antara prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa antara prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan petugas sudah sangat sesuai berjumlah 38 orang (51%). Lalu sebagian responden merasa sesuai berjumlah 28 orang (38%). Dan responden yang merasa cukup sesuai dengan jumlah 14 orang (19%). Sedangkan, responden yang merasa kurang sesuai berjumlah 1 orang (1%).

- **Ketepatan Waktu Pelayanan Informasi**

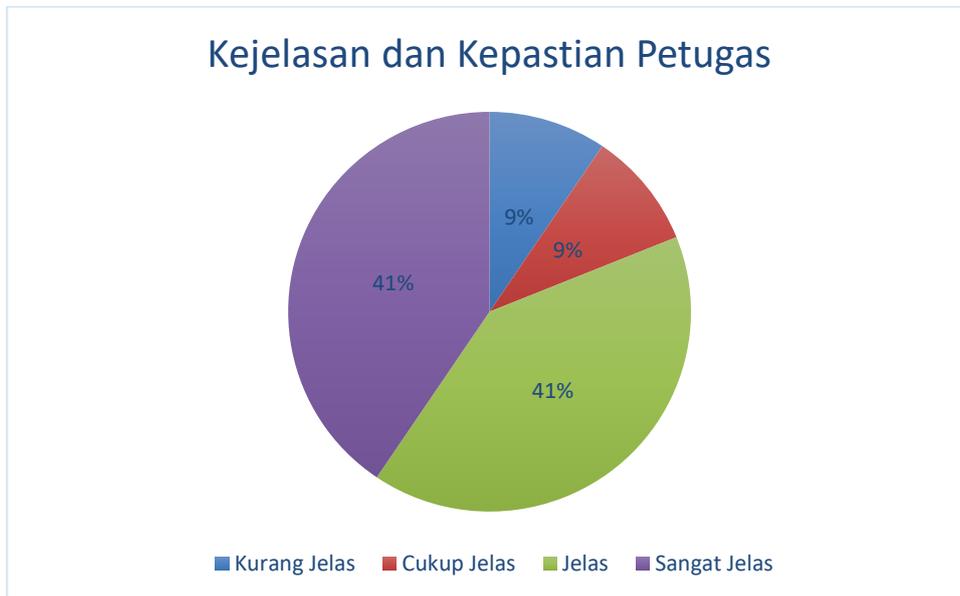
Berikut adalah diagram hasil survei ketepatan waktu pelayanan informasi.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa pelayanan sangat tepat waktu dengan jumlah 28 orang (38%). Lalu sebagian responden merasa tepat waktu dengan jumlah 22 orang (30%). Kemudian sebagian responden merasa cukup tepat waktu dengan jumlah 17 orang (23%). Dan sebagian responden merasa cukup tepat waktu dengan jumlah 17 orang (8%). Sementara responden yang merasa tidak tepat waktu ada 1 orang (1%)

- **Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan Informasi**

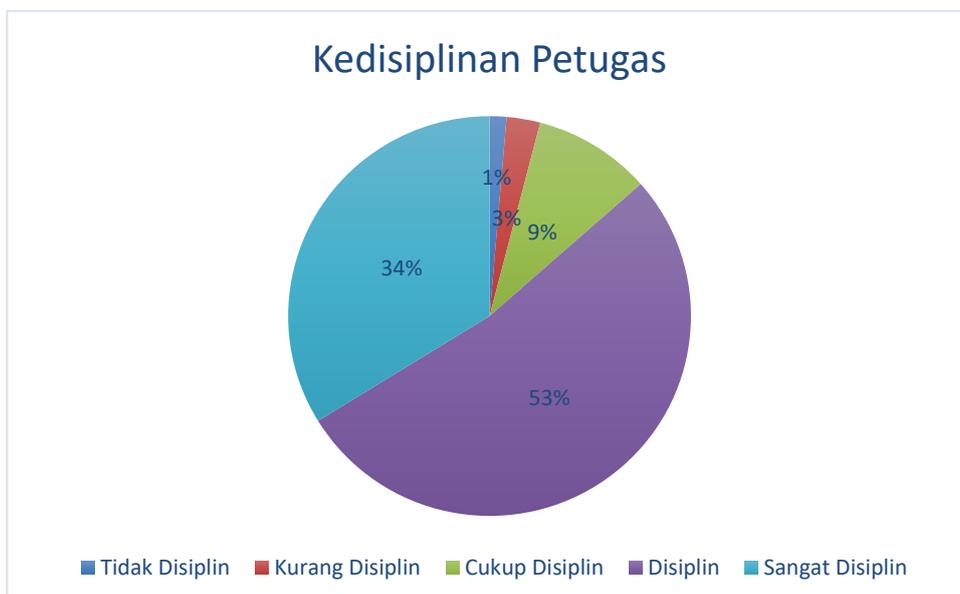
Berikut adalah diagram hasil survei kejelasan dan kepastian petugas yang melaksanakan pelayanan informasi.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa terdapat persamaan antara responden yang merasa petugas dalam pelayanan informasi sudah sangat jelas dan jelas dengan jumlah masing-masing 30 orang (41%). Lalu sebagian responden lainnya juga terdapat kesamaan antara yang merasa cukup jelas dan kurang jelas dengan jumlah sama yaitu 7 orang (9%).

- **Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

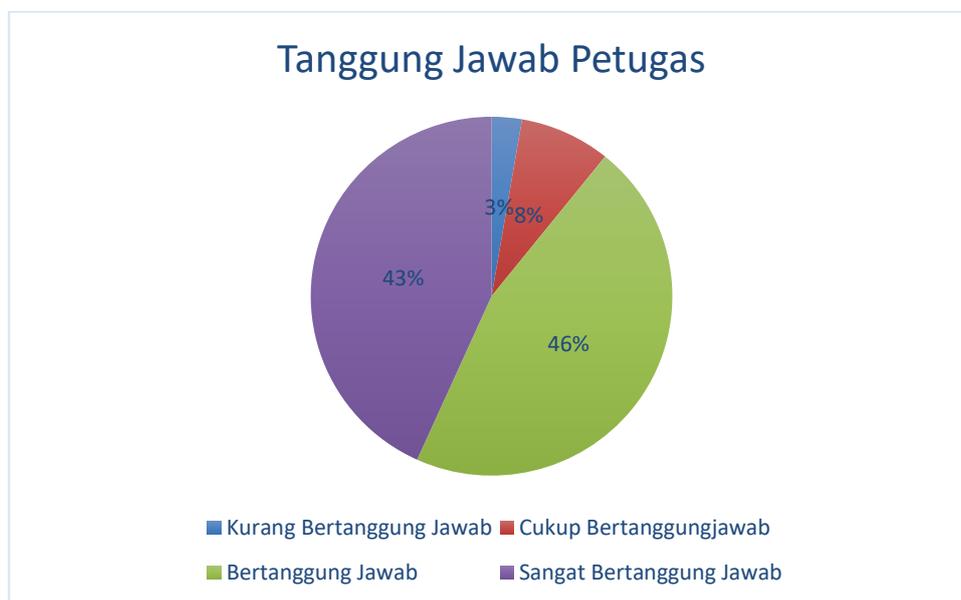
Berikut adalah diagram hasil survei kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan informasi



Pada diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas dalam melakukan pelayanan informasi sudah disiplin dengan jumlah 39 orang (53%). Lalu sebagian responden lainnya merasa sangat disiplin dengan jumlah 25 orang (34%). Lainnya responden merasa cukup disiplin dengan jumlah 7 orang (9%), kurang disiplin dengan jumlah 2 orang (3%) dan merasa tidak disiplin dengan jumlah 1 orang (1%).

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

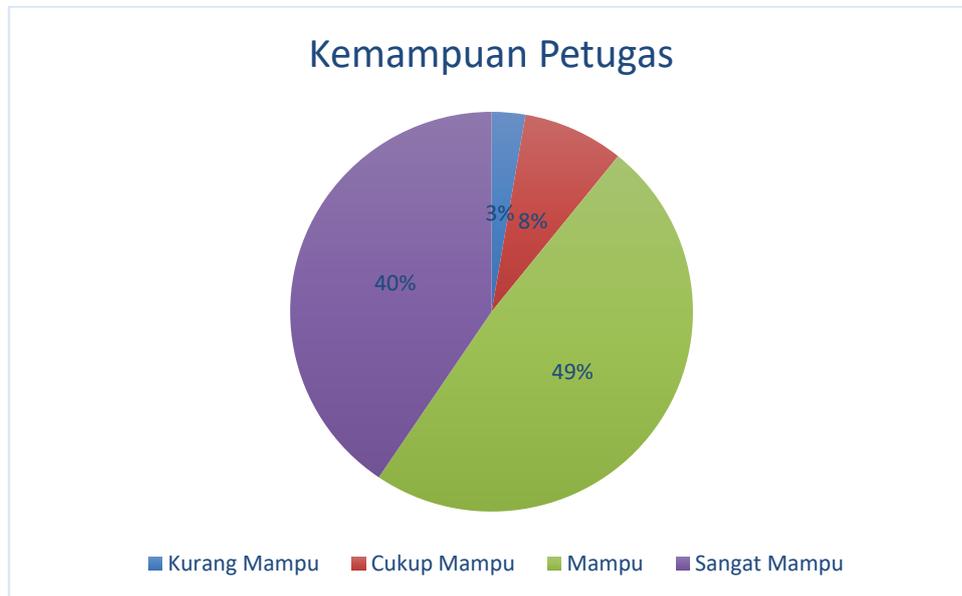
Berikut adalah diagram hasil survei tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan informasi



Pada diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas dalam memberikan pelayanan informasi sudah bertanggung jawab dengan jumlah 34 orang (46%) dan merasa sangat bertanggung jawab dengan jumlah 32 orang (43%). Lainnya responden merasa cukup bertanggung jawab dengan jumlah 6 orang (8%), dan sisanya dengan jumlah 2 orang (3%) responden merasa kurang bertanggungjawab.

- **Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

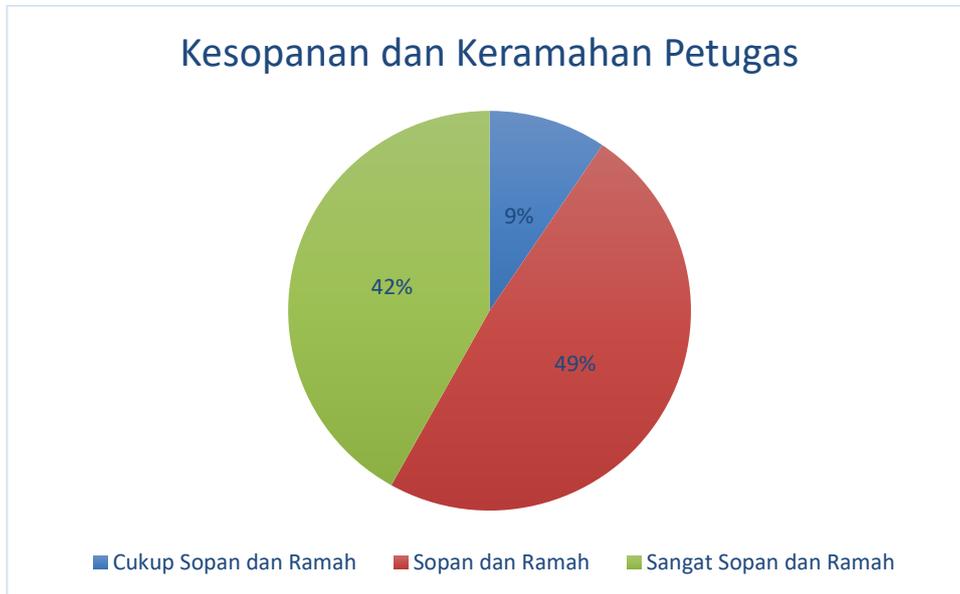
Berikut adalah diagram hasil survei kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan informasi



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa petugas telah mampu memberikan pelayanan informasi dengan jumlah 36 orang (49%). Kemudian sebagian responden merasa sangat mampu dengan jumlah 30 orang (40%). Lalu sebagian responden merasa cukup mampu dengan jumlah 6 orang (8%). Dan sisanya responden merasa kurang mampu dengan jumlah 2 orang (3%).

- **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 36 orang (49%). Kemudian sebagian responden merasa sangat sopan dan ramah dengan jumlah 31 orang (42%). Lainnya responden merasa cukup sopan dan ramah dengan jumlah 7 orang (9%).

- **Ketepatan Informasi yang Diberikan oleh Petugas**

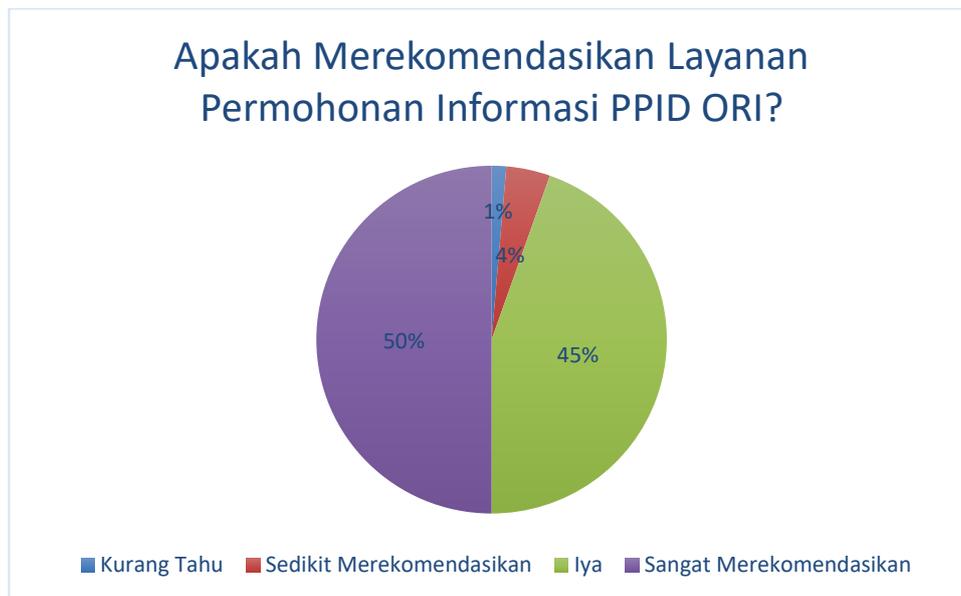
Berikut adalah diagram hasil survei ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas



Pada diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa informasi yang diberikan sudah tepat dengan jumlah 33 orang (45%), merasa sangat tepat berjumlah 27 orang (36%). Kemudian responden merasa cukup tepat dengan jumlah 13 orang (18%). Sisanya responden merasa kurang tepat dengan jumlah 1 orang (1%)

- **Apakah anda merekomendasikan pelayanan kami?**

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



Pada diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden merasa sangat merekomendasikan dengan jumlah 37 orang (50%) dan merasa layak untuk direkomendasikan dengan jumlah 33 orang (45%). Sisanya merasa pelayanan Ombudsman RI sedikit merekomendasikan dengan jumlah 3 orang (4%) dan 1 orang (1%) merasa kurang tahu.

C. HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan data tersebut di atas, berikut adalah hasil pembobotan masing-masing pertanyaan survei.

Pertanyaan Nomor	Nilai
1	3,35
2	3,42
3	3,36
4	3,16
5	3,3
6	3,32
7	3,44
8	3,42
9	3,46
10	3,33
11	3,55
Rata-rata	3,37

Berdasarkan pembobotan masing-masing pertanyaan, didapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan informasi sebesar **3.37**. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan informasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI adalah **Baik**.

D. PENUTUP

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.