

LAPORAN  
**SURVEI KEPUASAN**  
**LAYANAN INFORMASI PUBLIK**

---



## 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 tautan yang diberikan secara langsung kepada Pemohon Informasi.

Selama tahun 2021 ini, Pemohon Informasi yang datang baik secara langsung maupun melalui sarana lain seperti email, surat maupun permohonan online, sebanyak 170 Permohonan informasi. Sebagian besar permohonan datang melalui website sebanyak 86 permohonan, melalui aplikasi PPID sebanyak 80 permohonan, dan melalui surat sebanyak 3 permohonan, dan melalui email 1 permohonan. Survei dibagikan kepada Pemohon melalui kontak nomor telepon dan email Pemohon. Dari 170 Permohonan tersebut, jumlah responden survei adalah 121 Pemohon. Sampai saat laporan ini disusun, terdapat sejumlah 67 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 2022  
Kepala Biro Humas dan TI  
selaku PPID Utama Ombudsman RI,

#

Wanton Sidauruk





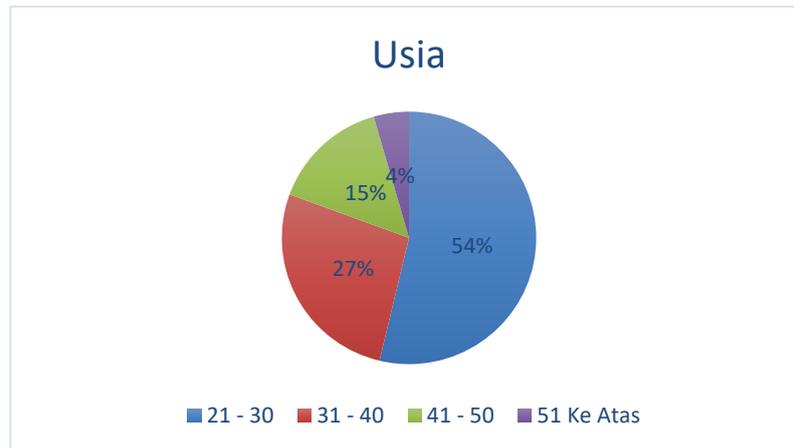
# DESKRIPSI **DATA RESPONDEN**

2021

## DESKRIPSI DATA RESPONDEN

- **Komposisi Responden Berdasarkan Kelompok Usia**

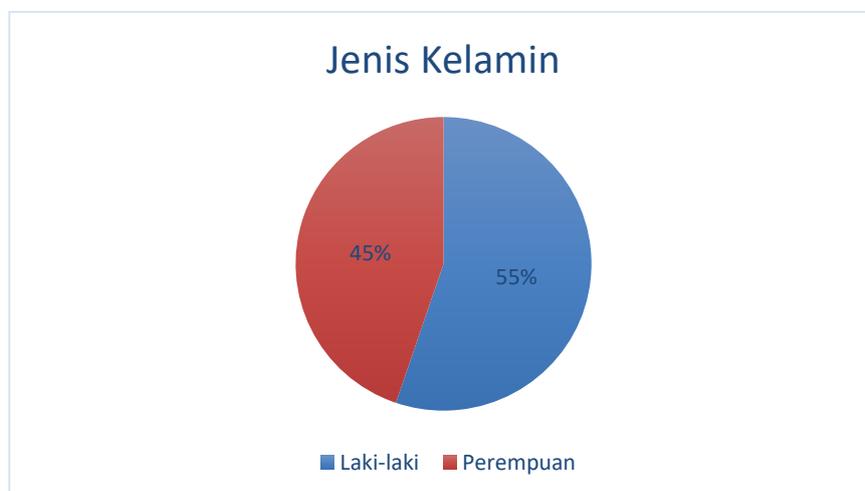
Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan kelompok usia.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa tidak ada responden yang berusia di bawah 20 tahun. Berikutnya adalah usia 21 sampai dengan 30 tahun dengan jumlah masing-masing 36 orang (54%). Pemohon dengan usia 31 sampai dengan 40 tahun dengan jumlah 18 orang (27%). Pemohon dengan usia 41 sampai dengan 50 tahun dengan jumlah 10 orang (15%). Pemohon dengan usia 51 tahun keatas dengan jumlah 3 orang (4%). Dari data tersebut diketahui mayoritas responden berusia antara 21 – 30 tahun.

- **Komposisi Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin**

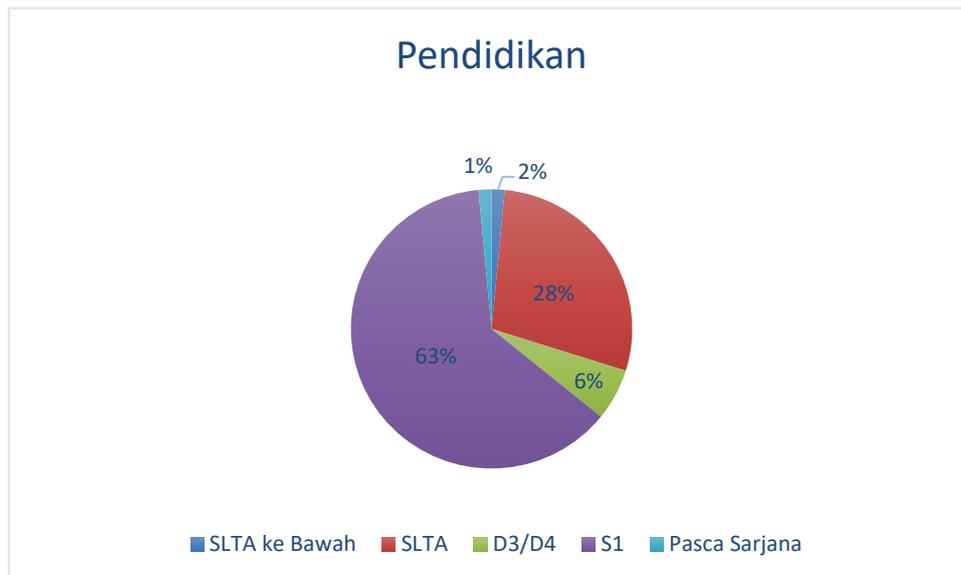
Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan kelompok jenis kelamin.



Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki. Responden laki-laki sebanyak 37 orang (55%), sedangkan selebihnya merupakan responden perempuan sebanyak 30 orang (45%).

- **Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan**

Berikut adalah diagram data responden yang dijadikan sampel berdasarkan pendidikan.

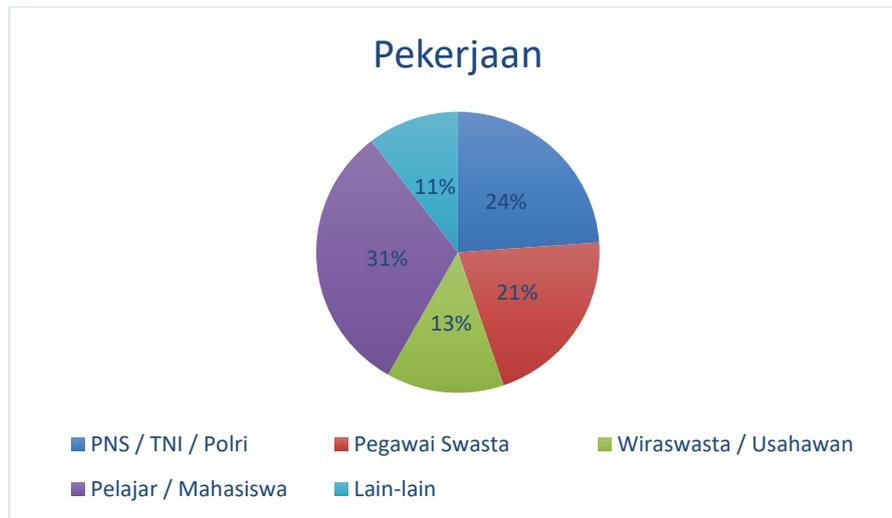


Dalam diagram tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden ada pada kelompok pendidikan S1 dengan jumlah 42 orang (63%). Disusul oleh SLTA dengan jumlah 19 orang (28%). Responden dalam kelompok pendidikan D3/D4 berjumlah 4 orang (6%). Dan responden di kelompok pendidikan Pasca Sarjana dengan jumlah 1 orang (1%).

- **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 16 orang (24%). Lalu kelompok Pelajar/ Mahasiswa dengan jumlah 21 orang (31%). Lalu kelompok Wiraswasta / Usahawan dengan jumlah 9 orang (13%). Dan kelompok Pegawai Swasta dengan jumlah 14 orang (21%). Dan Lain-lain dengan jumlah 7 orang (11%).





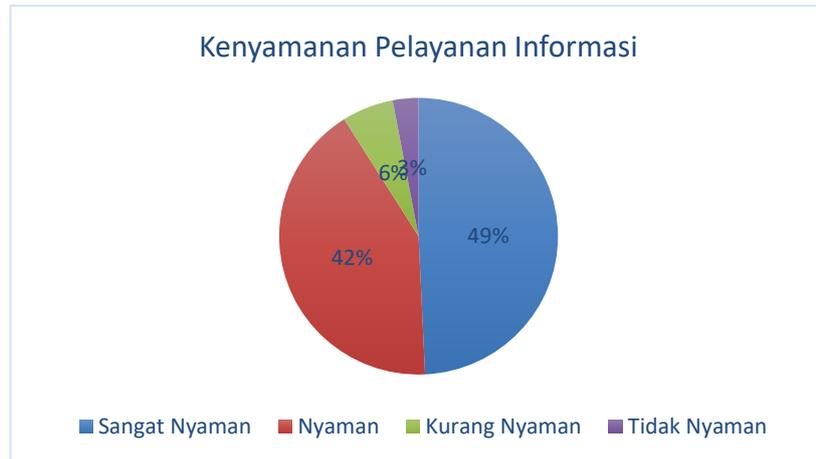
# DESKRIPSI **HASIL KUESINONER**

2021

## DESKRIPSI HASIL KUESIONER

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

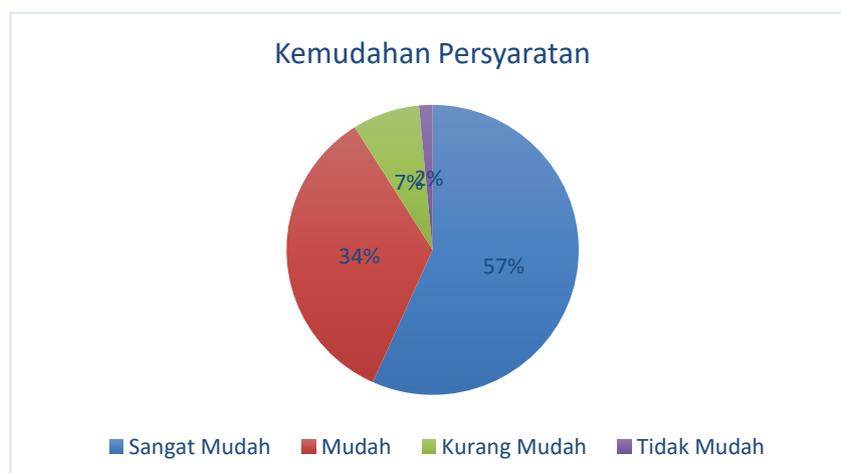
Berikut adalah diagram hasil survey kenyamanan pelayanan informasi melalui tatap muka maupun surat/website/fax/email.



Dari diagram tersebut dapat dilihat bahwa responden mayoritas merasa sangat nyaman dan nyaman dengan pelayanan informasi masing-masing 33 orang (49%) dan 28 orang (42%). Sedangkan responden yang merasa kurang nyaman ada 4 orang (6%) dan tidak nyaman ada 2 orang (3%).

- **Kemudahan Persyaratan Pengajuan Permohonan Informasi Publik**

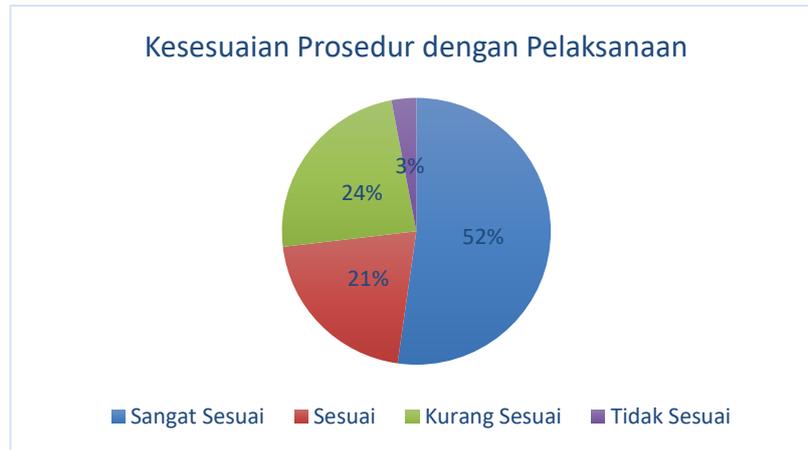
Berikut adalah diagram hasil survey kemudahan persyaratan pengajuan permohonan informasi publik.



Pada diagram di atas dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden merasa persyaratan pengajuan permohonan informasi publik sangat mudah dengan jumlah

responden 38 orang (57%). Selanjutnya responden yang memilih mudah ada 23 orang (34%), kurang mudah ada 5 orang (7%) dan tidak mudah ada 1 orang (2%).

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



Berdasarkan diagram di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa kebanyakan responden merasa antara prosedur dan pelaksanaan pelayanan informasi sangat sesuai dengan jumlah 35 orang (52%). Responden yang menyatakan sesuai ada 14 orang (21%). Sedangkan yang merasa kurang sesuai ada 16 orang (24%) dan tidak sesuai ada 2 orang (3%).

- **Ketepatan Waktu Pelayanan Informasi**  
Berikut adalah diagram hasil survei ketepatan waktu pelayanan informasi.

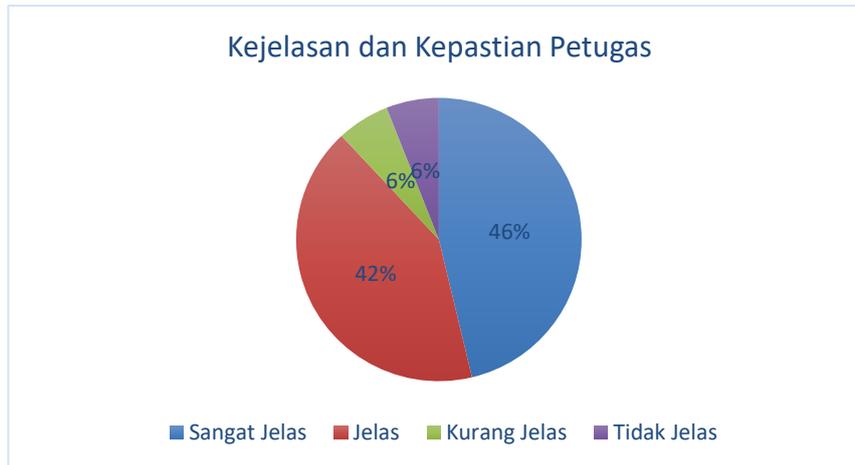


Berdasarkan hasil survei ketepatan seperti pada diagram di atas, sebanyak 28 responden (42%) merasa ketepatan waktu pelayanan informasi sudah sangat tepat waktu. 19 orang responden (28%) responden merasa tepat waktu dan 18 orang (27%)

merasa kurang tepat waktu. Sedangkan responden yang merasa tidak tepat waktu ada 2 orang (3%).

- **Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan Informasi**

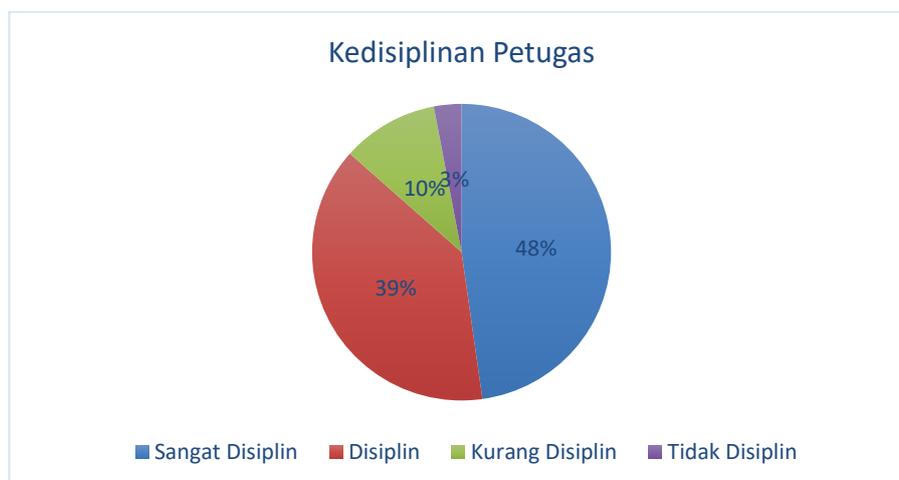
Berikut adalah diagram hasil survey kejelasan dan kepastian petugas yang melaksanakan pelayanan informasi.



Dari diagram di atas, mayoritas responden merasa kejelasan dan kepastian petugas pelayanan informasi sudah sangat jelas dan jelas dengan masing-masing pemilih ada 31 orang (46%) dan 28 orang (42%). Sementara yang merasa kurang jelas dan tidak jelas masing-masing ada 4 orang (6%) di tiap pertanyaan survei.

- **Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

Berikut adalah diagram hasil survey kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan informasi

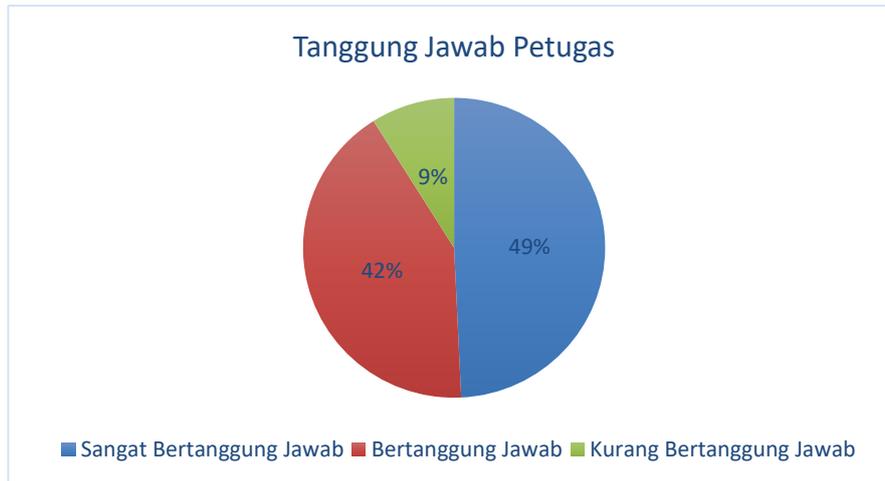


Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa responden menyatakan kedisiplinan petugas sudah sangat disiplin dengan jumlah 32 orang (48%) dan sudah

disiplin ada 26 orang (39%). Sementara yang menyatakan kurang disiplin ada 7 orang (10%) dan 2 orang (3%) menyatakan kurang disiplin.

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

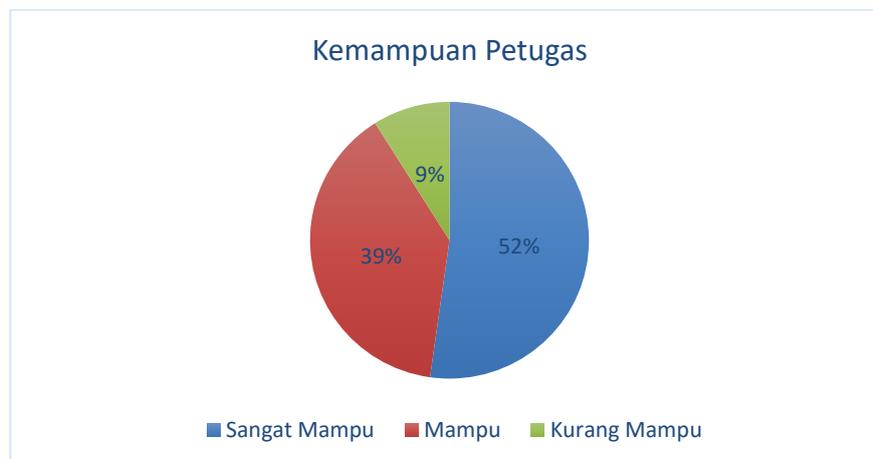
Berikut adalah diagram hasil survey tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan informasi



Pada diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa petugas pelayanan informasi sangat bertanggung jawab dan bertanggungjawab dengan masing-masing 33 orang (49%) dan 28 orang (42%). Sedangkan responden yang merasa kurang bertanggungjawab ada 6 orang (9%).

- **Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi**

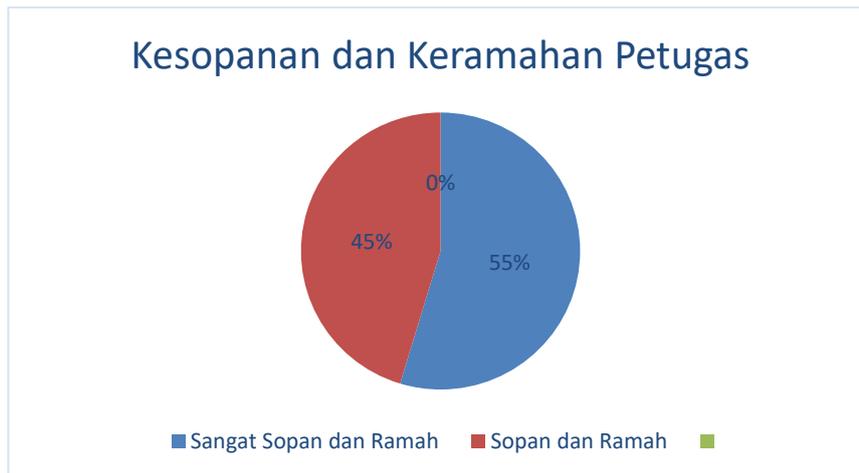
Berikut adalah diagram hasil survey kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan informasi



Berdasarkan diagram di atas, disimpulkan bahwa sebanyak 35 orang (52%) responden merasa petugas sudah sangat mampu, 26 orang (39%) merasa sangat mampu, dan 6 orang (9%) responden merasa petugas kurang mampu.

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

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



Dari diagram di atas terlihat bahwa seluruh responden memilih bahwa petugas pelayanan informasi sudah sangat sopan dan ramah sebanyak 35 orang (55%). Yang memilih sopan dan ramah sebanyak 29 orang (45%).

- **Ketepatan Informasi yang Diberikan oleh Petugas**

Berikut adalah diagram hasil survei ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas

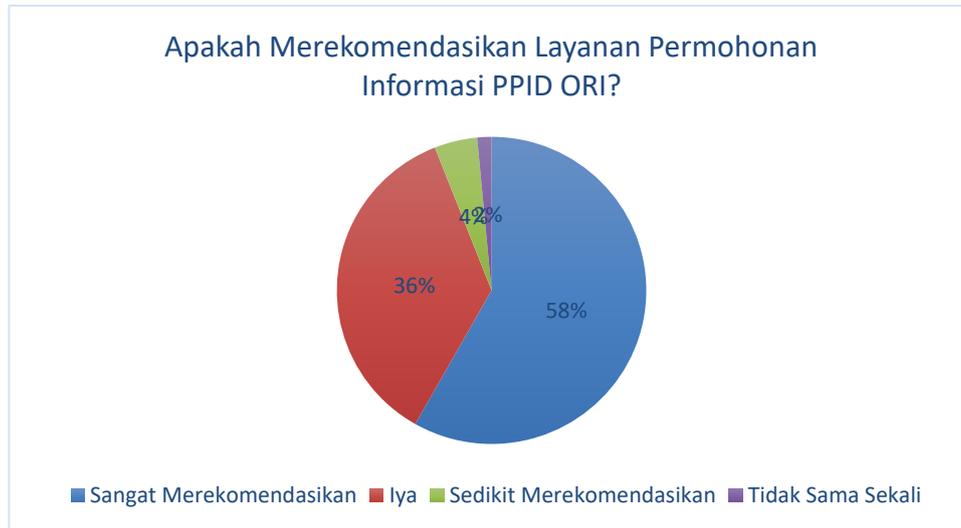


Dari diagram di atas, hasil ketepatan informasi petugas sudah sangat baik di mana 33 orang (49%) menyatakan sangat tepat, dan 26 orang (39%) menyatakan tepat.

Sementara yang menyatakan kurang tepat ada 7 orang (10%) dan tidak tepat ada 1 orang (2%).

- **Apakah anda merekomendasikan pelayanan kami?**

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



Berdasarkan diagram di atas, kebanyakan responden mengatakan bahwa menyatakan sangat merekomendasikan pelayanan dengan jumlah pemilih 39 orang (58%). Kemudian sebanyak 24 orang (36%) menyatakan merekomendasikan dan 3 orang sedikit merekomendasikan. Selain itu ada 1 orang (2%) responden menyatakan tidak sama sekali merekomendasikan.





HASIL  
SURVEI KEPUASAN  
**PENGGUNA LAYANAN**  
**INFORMASI PUBLIK**

2021

## HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA INFORMASI PUBLIK

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

Pertanyaan Nomor	Nilai
1	3.37
2	3.46
3	3.22
4	3.09
5	3.28
6	3.31
7	3.4
8	3.43
9	3.48
10	3.36
11	3.51
<b>Rata-rata</b>	<b>3,36</b>

Berdasarkan pembobotan masing-masing pertanyaan, didapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan informasi sebesar **3.36**. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan informasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI adalah **Baik**.



## 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.

