

**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN LAYANAN
INFORMASI PUBLIK**

2022

PENGANTAR

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.

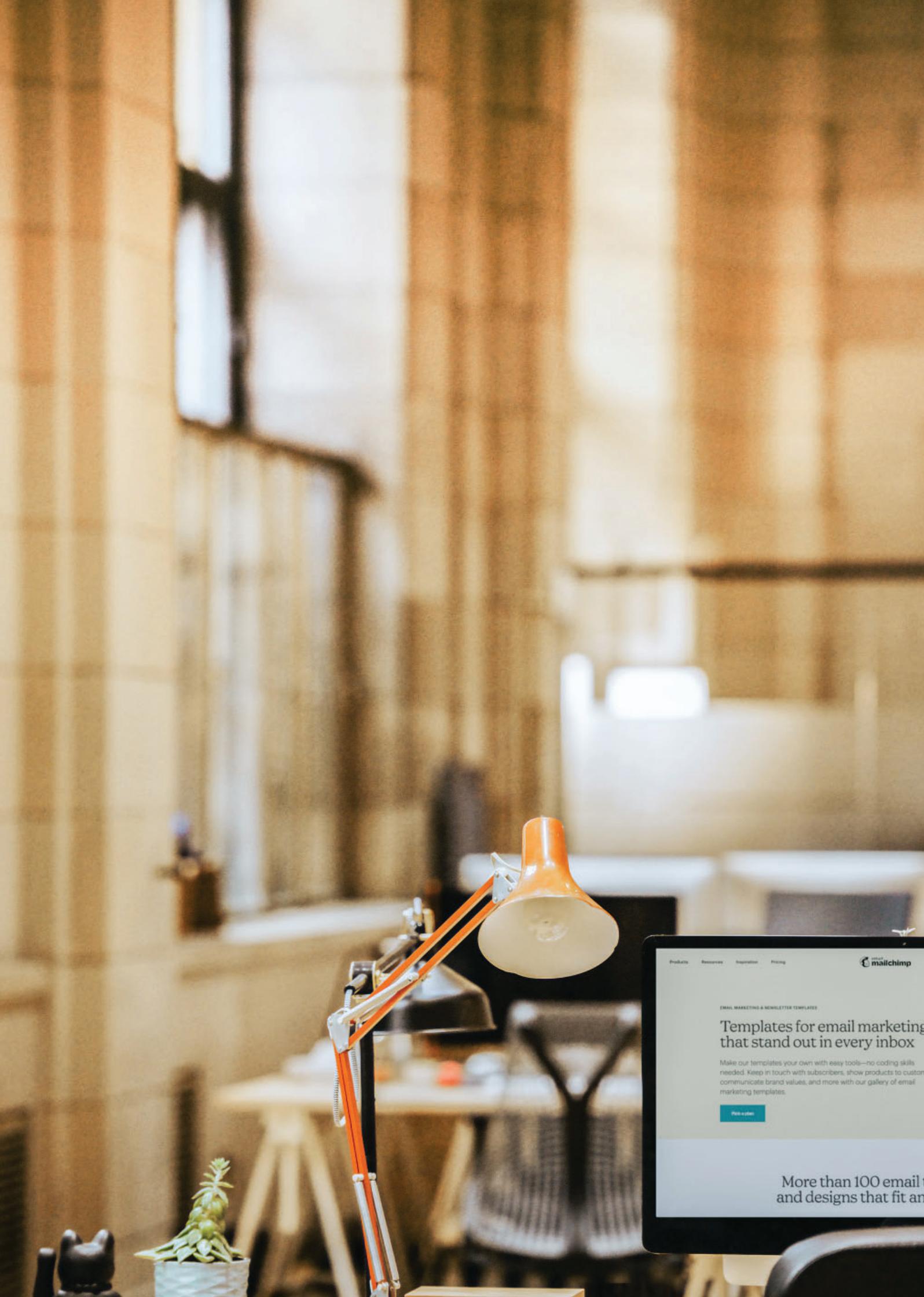
Survei ini dilakukan sebagai sarana memperoleh masukan dan meningkatkan pelayanan informasi yang diberikan oleh Ombudsman RI kepada masyarakat luas. Survei dilakukan secara daring (online) melalui tautan yang diberikan secara langsung kepada Pemohon Informasi.

Selama tahun 2022 ini, Pemohon Informasi yang datang baik secara langsung maupun melalui sarana lain seperti email, surat maupun permohonan online, sebanyak 138 Permohonan informasi. Sebagian besar permohonan datang melalui website sebanyak 39 permohonan, melalui aplikasi PPID sebanyak 85 permohonan, dan melalui email sebanyak 10 permohonan, dan melalui Surat 4 permohonan. Survei dibagikan kepada Pemohon melalui kontak nomor telepon dan email Pemohon. Dari 138 Permohonan tersebut, jumlah responden survei adalah 36 Pemohon.

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



EMAIL MARKETING & NEWSLETTER TEMPLATES

Templates for email marketing that stand out in every inbox

Make our templates your own with easy tools—no coding skills needed. Keep in touch with subscribers, show products to customers, communicate brand values, and more with our gallery of email marketing templates.

[Pick a plan](#)

More than 100 email templates and designs that fit any brand

DESKRIPSI

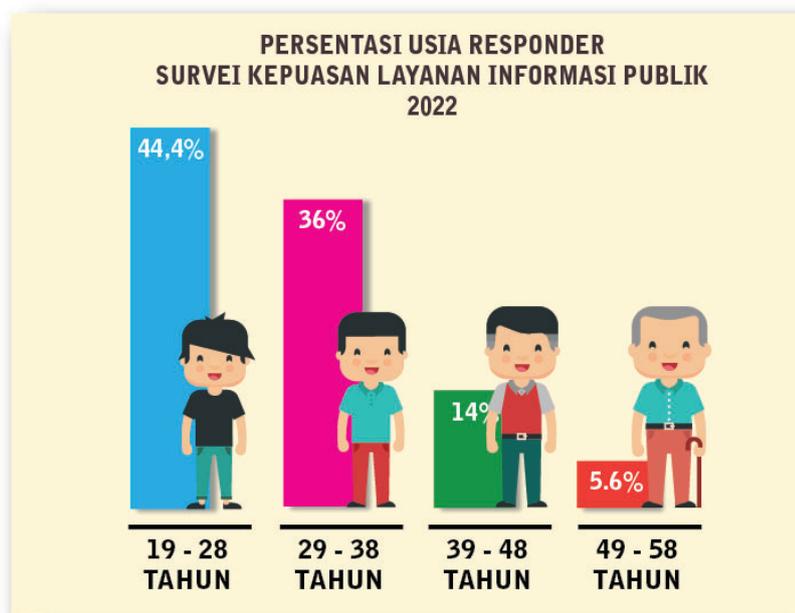
DATA RESPONDEN

Survei kepuasan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan yang dirasakan oleh pemohon informasi yang telah menerima layanan informasi publik dari PPID Ombudsman Republik Indonesia. Hal ini selanjutnya akan menjadi evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik Ombudsman RI. Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya merupakan jawaban dari responden terhadap pertanyaan yang diberikan kepada responden.

Pada pengumpulan jawaban kuesioner survei ini menggunakan media berupa formulir survei online di tautan : http://bit.ly/SurveiPPID_ORI

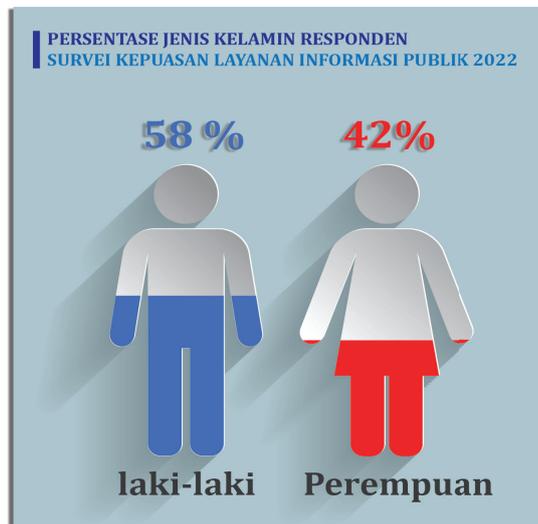
1. Komposisi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang terkumpul dari formulir survei yang telah dilakukan, usia responden kepuasan pelayanan informasi publik Ombudsman RI pada tahun 2022 didominasi oleh usia rentang 19-28 tahun dengan persentase mencapai 44,4% dari total responden. Dari total seluruh responden, usia di 29-38 tahun memiliki presentasi tertinggi kedua, yakni berjumlah 36%.



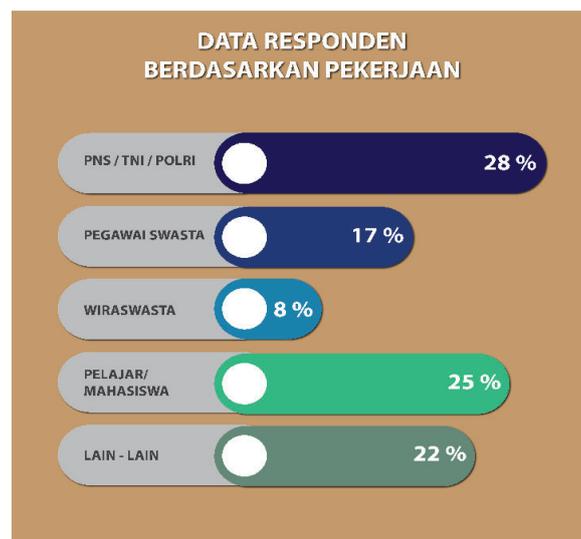
2. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada survei kepuasan pelayanan informasi publik Ombudsman RI tahun 2022, responden terbanyak merupakan laki – laki yang mencapai 58% dari total responden, sedangkan untuk responden Perempuan sebanyak 42 %.



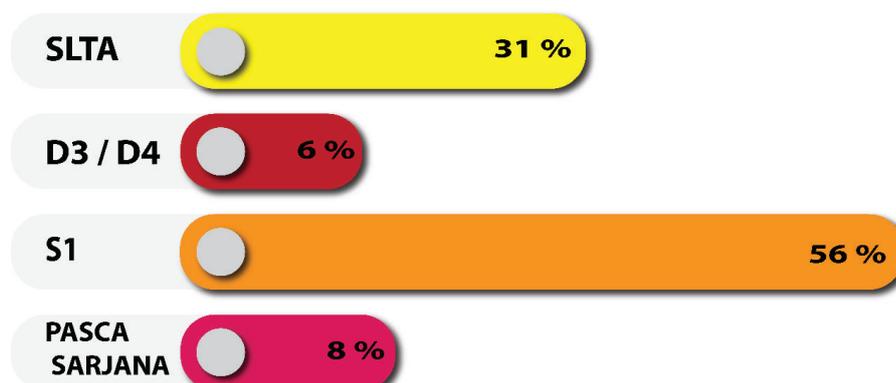
3. Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun pekerjaan responden pada survei kepuasan pelayanan informasi publik tahun 2022 cukup beragam dengan rata-rata permohonan informasi dilakukan oleh PNS/TNI/Polri sebanyak 28 % dan Pelajar/Mahasiswa sebesar 25 % sebagaimana gambar di bawah ini :



4. Komposisi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan Tingkat Pendidikan sebagian besar responden ada pada kelompok pendidikan S1 Sebesar 56%. Disusul oleh SLTA 31 %. Responden dalam kelompok pendidikan D3/D4 sebanyak 6 %. Dan responden di kelompok pendidikan Pasca Sarjana dengan jumlah 8%.

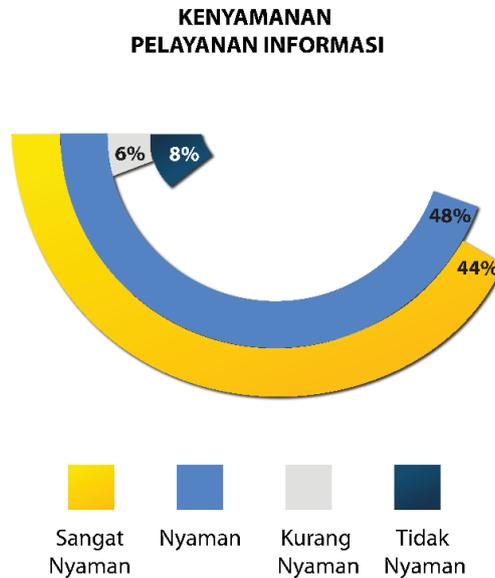




DESKRIPSI
HASIL SURVEI

1. Kenyamanan Pelayanan Informasi Melalui Tatap Muka Maupun Surat/Website/Fax/Email

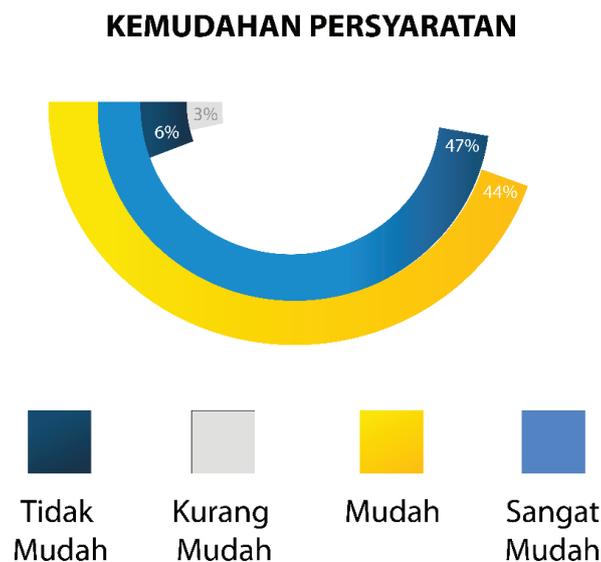
Berikut adalah diagram hasil survey kenyamanan pelayanan informasi melalui tatap muka maupun surat/website/fax/email.



Dari diagram tersebut dapat dilihat bahwa responden mayoritas merasa sangat nyaman dan nyaman dengan pelayanan informasi masing-masing 44% dan 42%. Sedangkan responden yang merasa kurang nyaman ada 6% dan tidak nyaman ada 8%.

2. Kemudahan Persyaratan Pengajuan Permohonan Informasi Publik

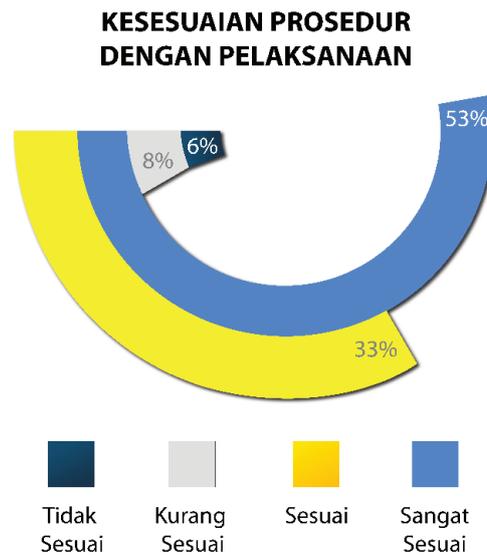
Berikut adalah diagram hasil survey kemudahan persyaratan pengajuan permohonan informasi publik.



Pada diagram di atas dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden merasa persyaratan pengajuan permohonan informasi publik sangat mudah dengan hasil Sangat Mudah 47%. Selanjutnya responden yang memilih mudah ada 44%, kurang mudah ada 3% dan tidak mudah ada 6%.

3. Kesesuaian antara Prosedur Pelayanan Informasi dengan Pelaksanaan Pelayanan

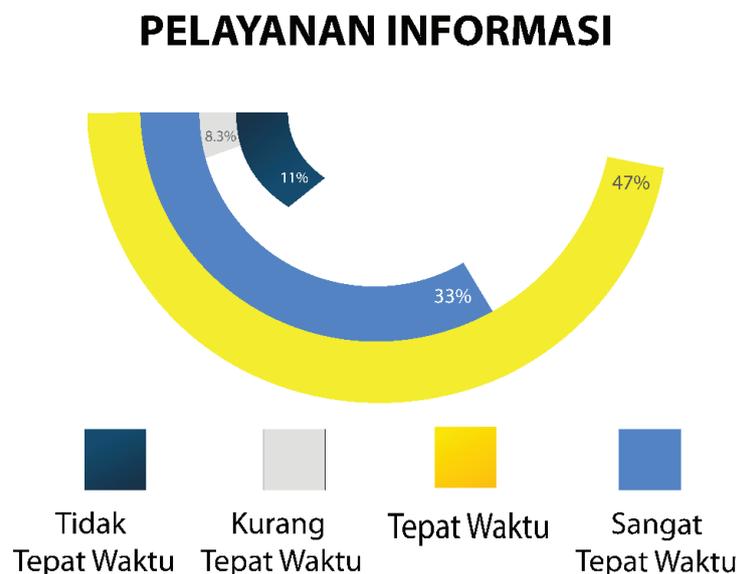
Berikut adalah diagram hasil survey kesesuaian antara prosedur pelayanan informasi dengan pelaksanaan pelayanan.



Berdasarkan diagram di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa kebanyakan responden merasa antara prosedur dan pelaksanaan pelayanan informasi sangat sesuai sebesar 53%. Responden yang menyatakan sesuai ada 33%. Sedangkan yang merasa kurang sesuai ada hanya 8% dan tidak sesuai hanya 6%.

4. Ketepatan Waktu Pelayanan Informasi

Berikut adalah diagram hasil survei ketepatan waktu pelayanan informasi.

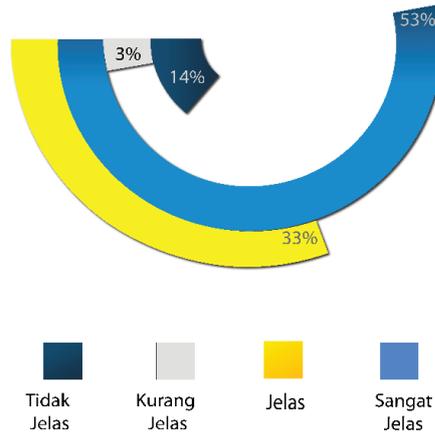


Berdasarkan hasil survei ketepatan seperti pada diagram di atas, sebanyak 28 responden (42%) merasa ketepatan waktu pelayanan informasi sudah sangat tepat waktu. 19 orang responden (28%) responden merasa tepat waktu dan 18 orang (27%).

5. Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan Informasi

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

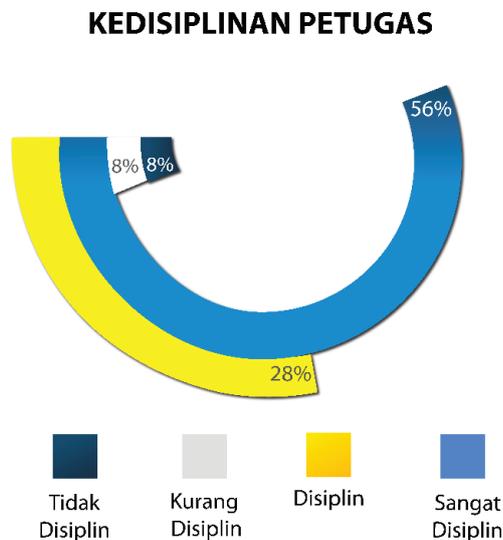
KEJELASAN DAN KEPASTIAN PETUGAS



Dari diagram di atas, mayoritas responden merasa kejelasan dan kepastian petugas pelayanan informasi sudah sangat jelas dan jelas dengan masing-masing pemilih 53% dan 30%. Sementara yang merasa kurang jelas dan tidak jelas masing-masing ada 3% dan 14% di tiap pertanyaan survei.

6. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi

Berikut adalah diagram hasil survey kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan informasi.

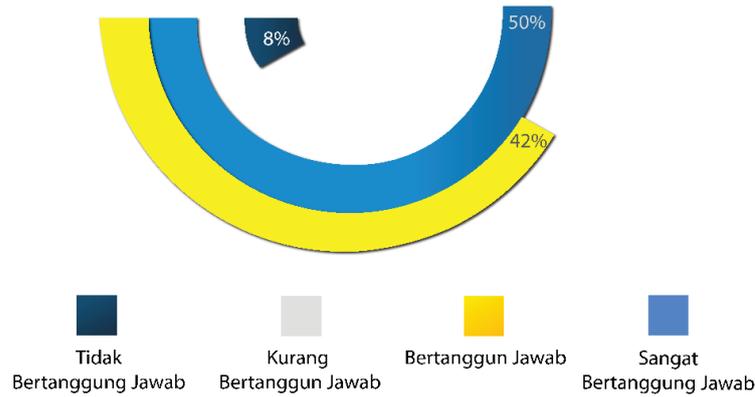


Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa responden menyatakan kedisiplinan petugas sudah sangat disiplin sebanyak 56% dan sudah disiplin ada 28%. Sementara yang menyatakan kurang disiplin ada 8% dan 8% menyatakan kurang disiplin.

7. Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi

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

TANGGUNG JAWAB PETUGAS

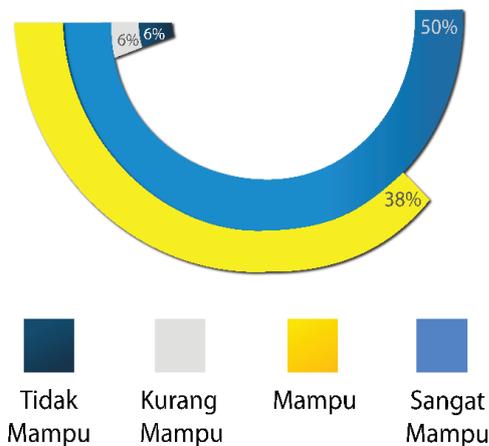


Pada diagram di atas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa petugas pelayanan informasi sangat bertanggung jawab dan bertanggungjawab dengan masing-masing 50% dan 42%. Sedangkan responden yang merasa kurang bertanggung jawab ada 8%.

8. Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi

Berikut adalah diagram hasil survey kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan informasi

KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

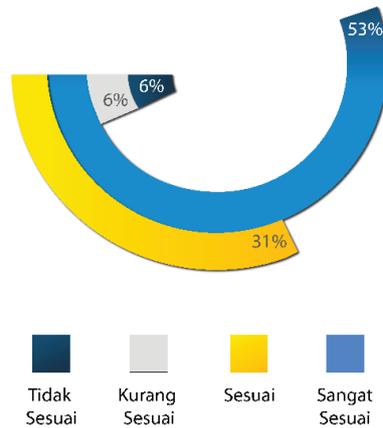


Berdasarkan diagram di atas, disimpulkan bahwa sebanyak 50% responden merasa petugas sudah sangat mampu, 38% merasa sangat mampu, 6% responden merasa petugas kurang mampu dan 6% responden menyatakan tidak mampu.

9. 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

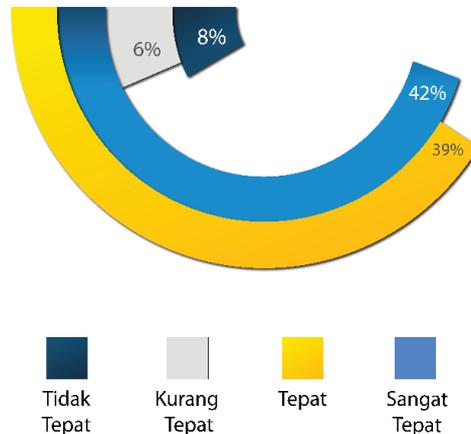


Dari diagram di atas terlihat bahwa seluruh responden memilih bahwa petugas pelayanan informasi sudah sangat sopan dan ramah sebanyak 53 %. Yang memilih sopan dan ramah sebanyak 31% dan sisanya 6% memilih kurang sopan dan 6% memilih tidak sopan dan tidak ramah.

10. Ketepatan Informasi yang Diberikan oleh Petugas

Berikut adalah diagram hasil survei ketepatan informasi yang diberikan oleh petugas.

KETEPATAN INFORMASI

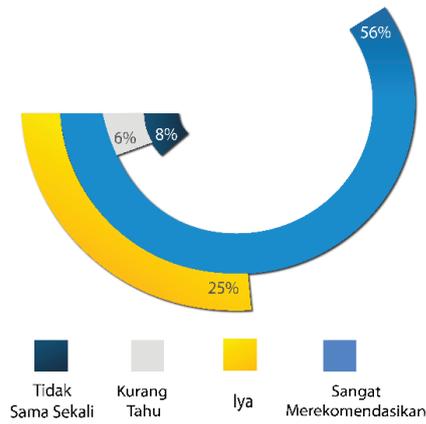


Dari diagram di atas, hasil ketepatan informasi petugas sudah sangat baik di mana 42% menyatakan sangat tepat, dan 39% menyatakan tepat. Sementara yang menyatakan kurang tepat ada 6% dan tidak tepat ada 8%.

11. Apakah anda merekomendasikan pelayanan kami?

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

**APAKAH ANDA AKAN MEREKOMENDASIKAN
PPID OMBUDSMAN RI ?**



Berdasarkan diagram di atas, kebanyakan responden mengatakan bahwa menyatakan sangat merekomendasikan pelayanan dengan jumlah pemilih 56%. Kemudian sebanyak 25% menyatakan merekomendasikan dan 6% responden menyatakan kurang tahu. Selain itu ada 8% responden menyatakan tidak sama sekali merekomendasikan.

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA INFORMASI PUBLIK

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

NO	PERTANYAAN	NILAI RATA-RATA
1	Kenyamanan Pelayanan Informasi Melalui Tatap Muka Maupun Surat/Website/Fax/Email	3.22
2	Kemudahan Persyaratan Pengajuan Permohonan Informasi Publik	3.33
3	Kesesuaian Antara Prosedur Pelayanan Informasi dengan Pelaksanaan Pelayanan	3.33
4	Ketepatan Waktu Pelayanan Informasi	3.02
5	Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan Informasi	3.21
6	Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Informasi	3.30
7	Tanggung Jawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan Informasi	3.33
8	Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Informasi	3.30
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Informasi	3.41
10	Ketepatan Informasi yang diberikan Oleh Petugas	3.24
11	Apakah Anda Merekomendasikan Pelayanan Kami?	3.38
RATA - RATA NILAI		3.28

Berdasarkan pembobotan masing-masing pertanyaan, didapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan informasi sebesar **3.28**. 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.