



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA

Metodologi



Pihak yang secara mandiri (tidak diwakilkan oleh pihak lain) pernah menyampaikan aspirasi/pengaduan terhadap layanan publik melalui ORI. Pihak ini tidak termasuk staff ORI



Survey kuantitatif dengan metode CATI
(*Computer Assisted Telephone Interview*)*

* Phone survey dimana kuesioner, database, pengumpulan data, data entry dan proses Quality Control terintegrasi dalam satu sistem



1,010** respondents

** Jumlah sample yang ditentukan adalah 1,000

Proses Sampling & Pemilihan Responden



Response Rate

NO	KONDISI	%	Frekuensi
1	Survey selesai	15%	1,010
2	Tidak diangkat	20%	1,417
3	Kuota sudah terpenuhi	16%	1,131
4	No salah / tidak lengkap	16%	1,084
5	Telepon tidak aktif	14%	956
6	Tidak bersedia	9%	618
7	Tidak memenuhi kriteria*	3%	205
8	Nada sibuk	2%	173
9	Reschedule	1%	89
10	Salah Sambung	2%	120
11	Telepon terputus	2%	111
12	Reschedule	1%	89
	RESPONSE RATE	100%	6,914

*

1. Jika responden melakukan proses pelaporan dengan dibantu oleh pihak lain (keluarga, saudara, teman, pengacara, dll)
2. Staff ORI



Mengenal Responden

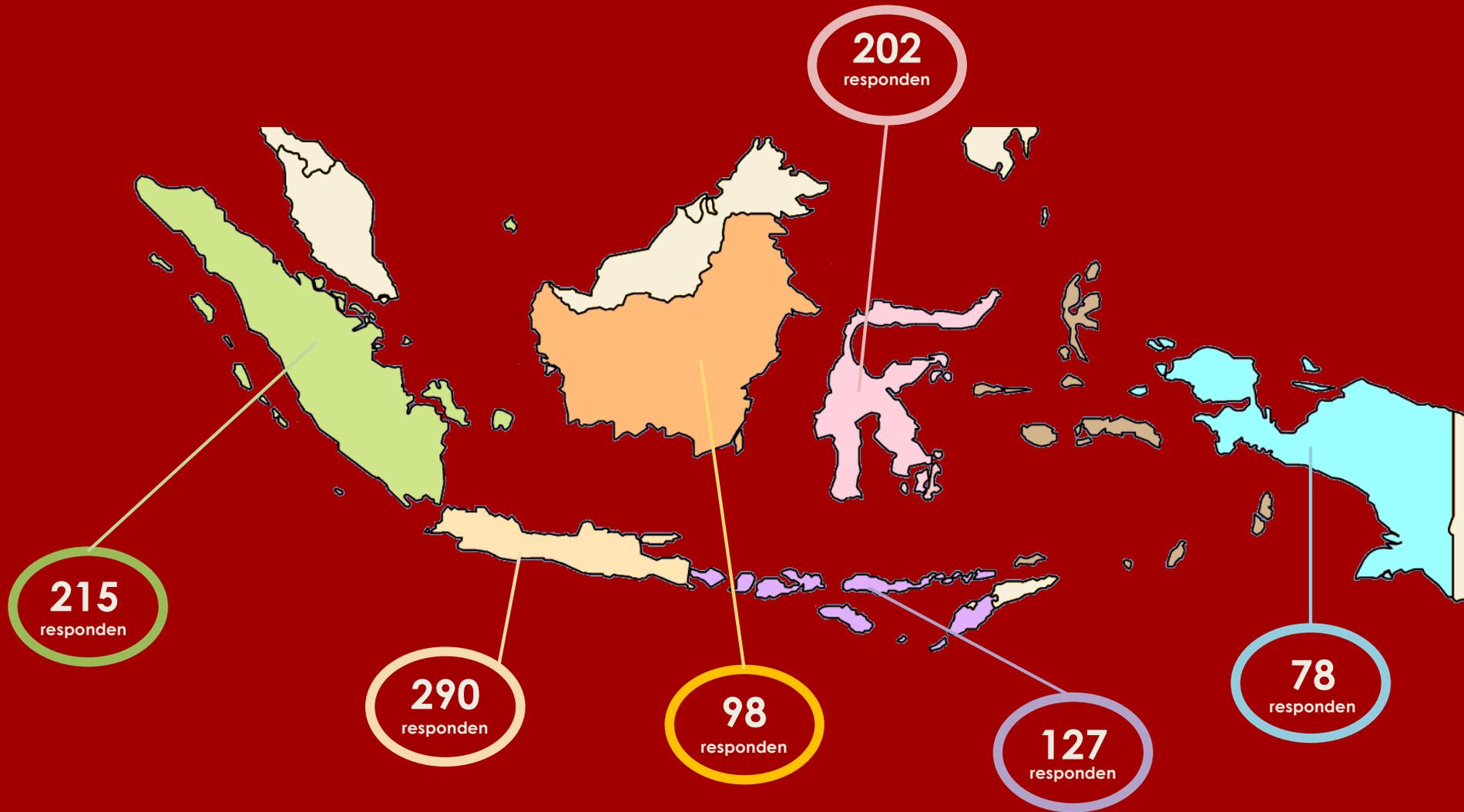
Proposal Distribusi Sample

	REGION	% POPULATION	PROPOSED SAMPLE
1	JAVA	30	300
2	NUSA TENGGARA	10	100
3	PAPUA	10	100
4	SULAWESI	20	200
5	SUMATERA	20	200
6	KALIMANTAN	10	100
Total		100	1,000

Analisa akan berdasarkan region, dengan minimum sample untuk setiap region adalah 100 responden



Sampel aktual

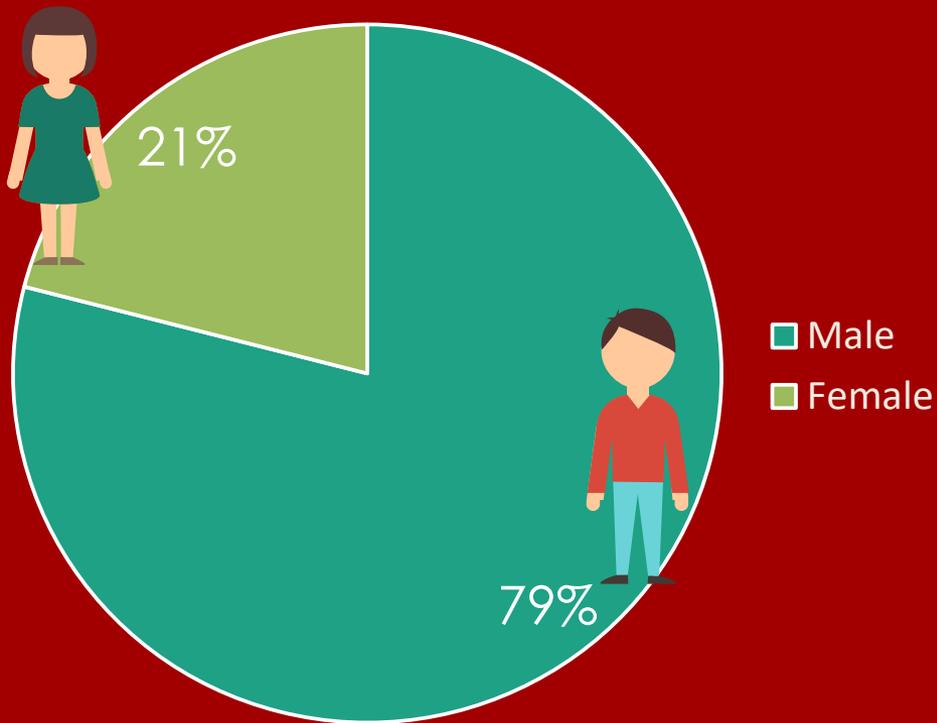


Distribusi responden untuk setiap region sudah di kuota di awal. Namun dalam proses nya terus dilakukan penyesuaian dengan berdasarkan ketersediaan database di setiap region

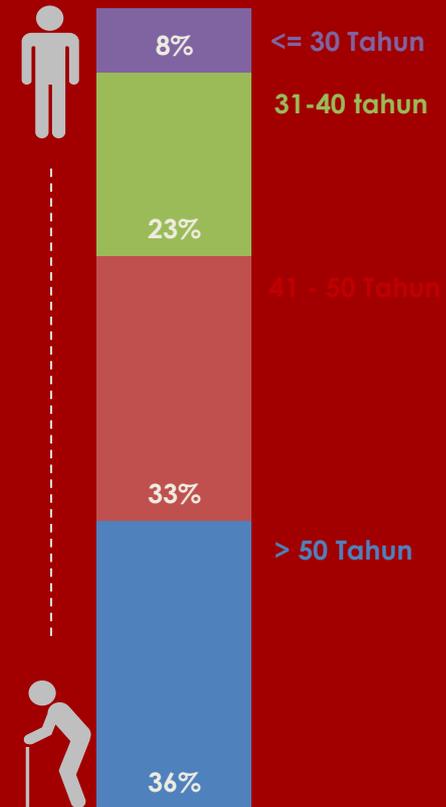
79% Pelapor adalah Pria, dan 69% berusia 40 tahun keatas

Base : Semua Responden (1,010)

Gender

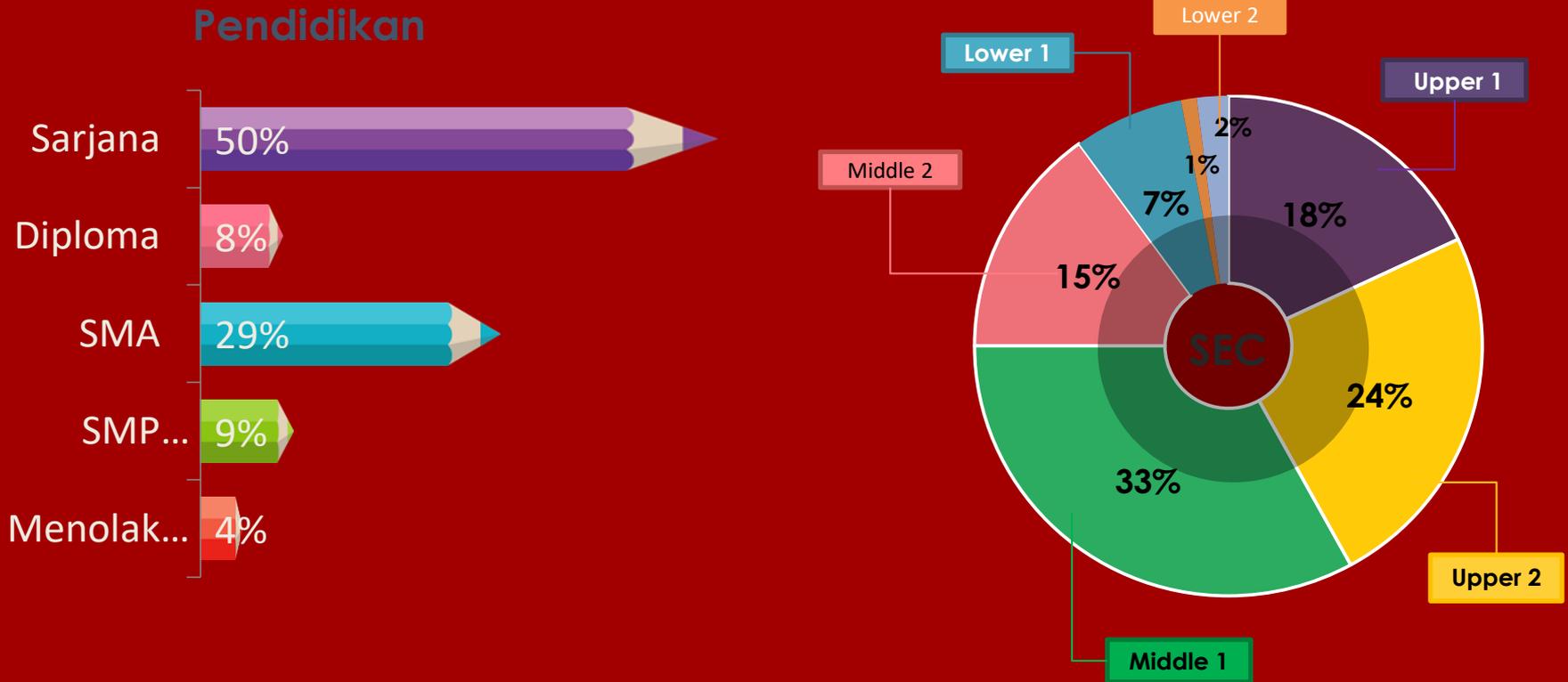


Usia



50% Pelapor adalah masyarakat berpendidikan, dengan status ekonomi menengah keatas

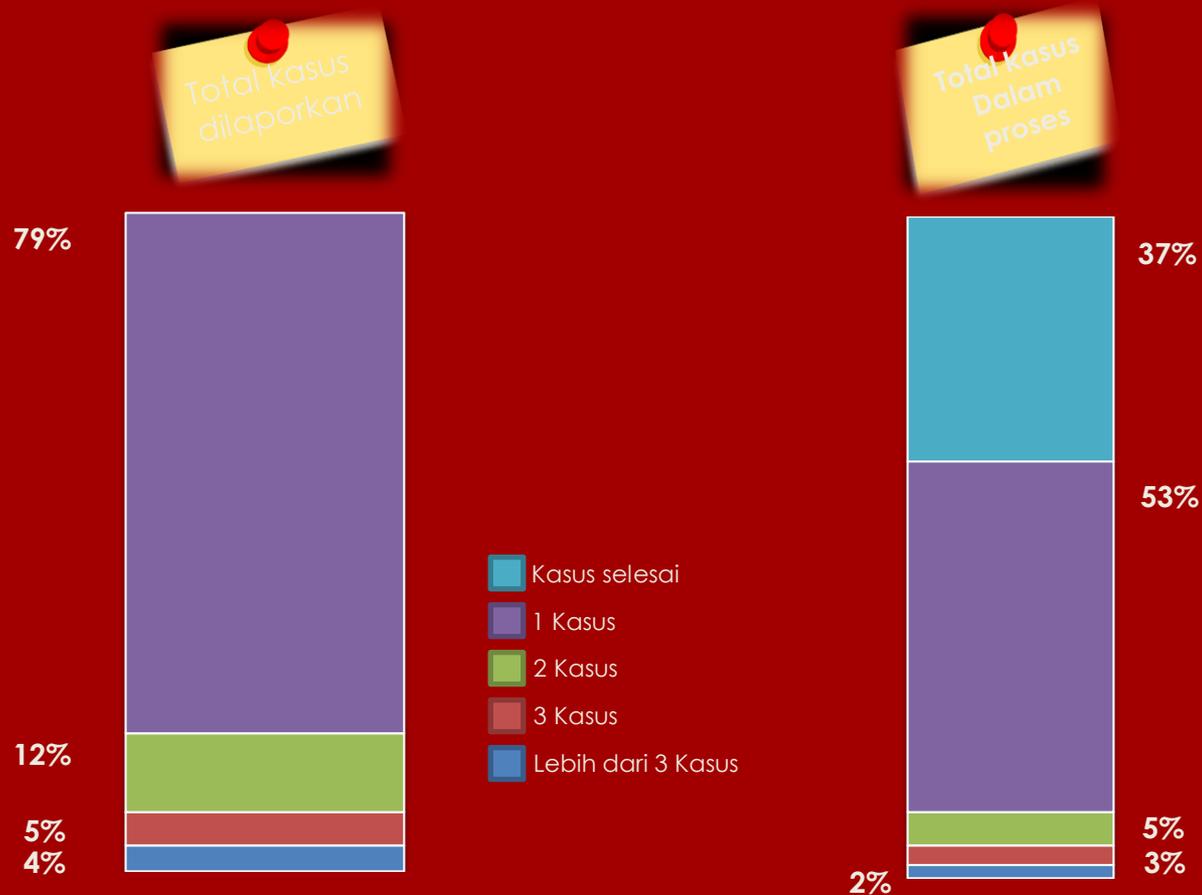
Base : Semua Responden (1,010)



* Penentuan SEC dilakukan dengan mengacu pada empat indikator yang ditentukan Nielsen, yaitu pengeluaran rumah tangga rutin per bulan, sumber air minum, daya listrik dan bahan bakar memasak

79% Pelapor melaporkan hanya 1 kasus, dan baru 37% kasus yang sudah selesai

Base : Semua Responden (1,010)



S3. Berapa jumlah kasus yang dilaporkan oleh Bapak/Ibu? (SPONTAN)

S4. Berapa laporan belum ada proses penyelesaian? (PROGRAMMER : JANGAN TANYAKAN, HITUNG OTOMATIS OLEH SISTEM)

Revise

20% issue yang dilaporkan adalah terkait Politik, Hukum dan Keamanan

Base : Semua Responden (1,010)

Isu
dilaporkan



Pada kasus terakhir yang Bapak/Ibu laporkan, masalah/kondisi pelayanan publik apakah yang Bapak/Ibu adukan ke Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!)? (TULISKAN)

Revise

Issue dilaporkan dari sampel kurang lebih sama dengan isu dilaporkan dari database (populasi)

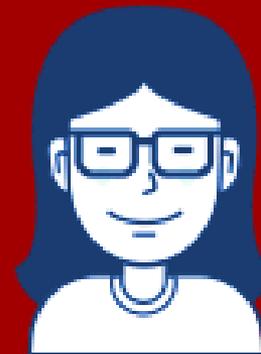
Row Labels	Frekuensi	%
Kepegawaian	817	11.8%
Pertanahan	787	11.4%
Kepolisian	666	9.6%
Pendidikan	580	8.4%
Penundaan Berlarut	438	6.3%
Penyimpangan Prosedur	254	3.7%
Penyalahgunaan Wewenang	225	3.3%
Peradilan	222	3.2%
Administrasi Kependudukan	188	2.7%
Ketenagakerjaan	187	2.7%
Perijinan (PTSP)	187	2.7%
Listrik	181	2.6%
Tidak Memberikan Pelayanan	162	2.3%
Kesehatan	158	2.3%
Kosong (Tidak Ada Catatan Dalam Database)	157	2.3%
Perhubungan/Infrastruktur	155	2.2%
Pemukiman/Perumahan	154	2.2%
Perbankan	151	2.2%
Tidak Kompeten	118	1.7%
Asuransi/Jaminan Sosial	111	1.6%
Informasi Publik	105	1.5%
Cukai dan Pajak	88	1.3%
Air Minum	83	1.2%
Kejaksaan	80	1.2%
Perdagangan dan Industri	79	1.1%
Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	79	1.1%
Tidak Patut	76	1.1%
Komisi/Lembaga Negara	65	0.9%
Diskriminasi	43	0.6%
Berpihak	42	0.6%
Perkebunan/Kehutanan	40	0.6%
Telekomunikasi	40	0.6%
Lingkungan Hidup	33	0.5%
Konflik Kepentingan	26	0.4%
Energi (Sumber Daya Alam)	25	0.4%
Agama	17	0.2%
Imigrasi	15	0.2%
Penanaman Modal	14	0.2%
Tentara Nasional Indonesia	14	0.2%
Lembaga Pemasyarakatan	13	0.2%
Kelautan	12	0.2%
Tenaga Kerja Indonesia	10	0.1%
Pertanian	7	0.1%
Perikanan	4	0.1%
Transmigrasi	4	0.1%
Urusan Haji	2	0.0%
Grand Total	6914	100%



karena setelah kita **negosiasi** dengan bupati tentang **penahanan gaji** beliau tidak merespon, setelah itu kita bertemu beberapa oknum tetap tidak ada realisasi

karena yang berkaitan dengan **pelaksanaan kepentingan publik** tidak ada yang lain pengawasannya di ombudsman menurut undang undang ombudsman, banyak **pejabat publik yang ogah-ogahan melaksanakan tugasnya**

pertama **ombudsman** itu satu **lembaga independent**, maksudnya lembaga negara yang mempunyai fungsi kontrol untuk seluruh instansi terkait, kedua selama kita melakukan pengaduan justru kita di bantu tidak dipungut biaya, yang ketiga cepat di respon,

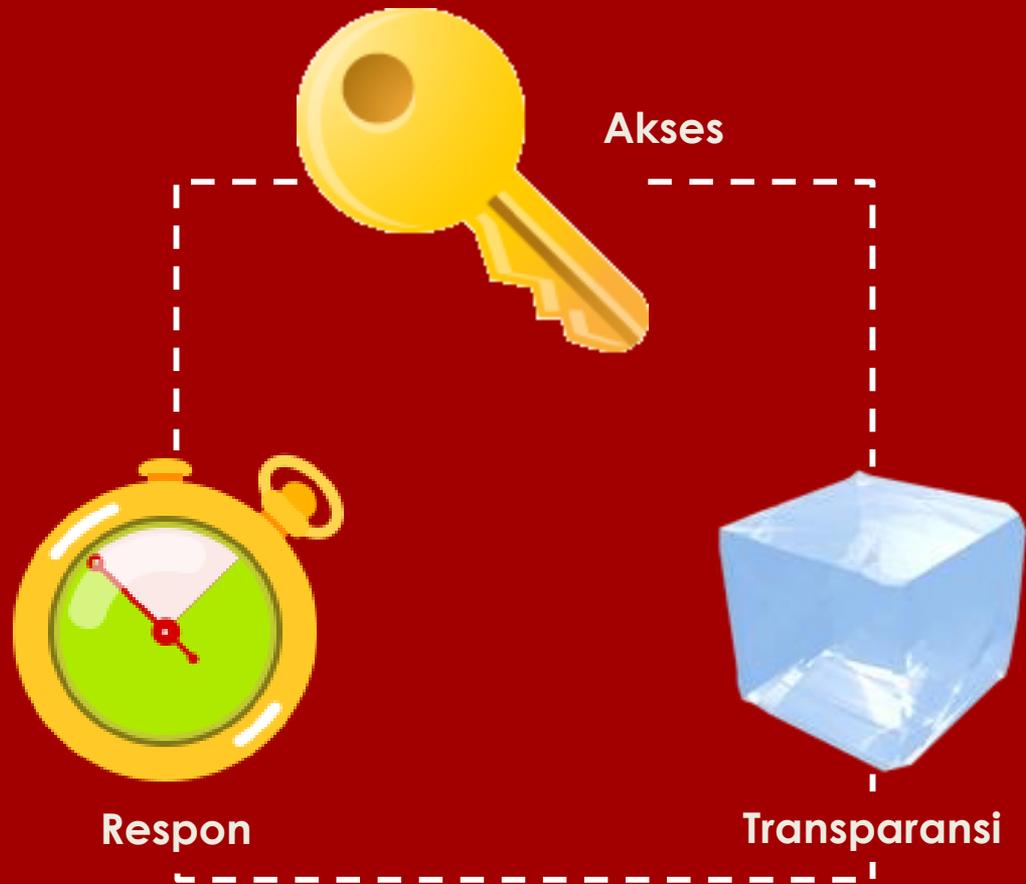


Survey Kepuasan

Pelapor



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA



ORI dipilih karena dipercaya dan diharapkan menjadi media yang responsif

Terpercaya*

Media resmi dari Pemerintah, memang memiliki tupoksi sebagai mediator, kinerjanya terbukti

76%

Responsive*

Cepat ditindaklanjuti /disampaikan ke instansi terkait, cepat mendapatkan respon dan solusi

29%

Ingin mencoba setelah mendapat informasi/rekomendasi

Teman, Instansi terlapor, review di internet dan sosialisasi dari ORI

20%

Mudah diakses*

Mudah diakses, tidak membayar

11%



Status Laporan per Provinsi

	Laporan saya sudah ditutup dan mendapatkan penyelesaian	Laporan saya sudah ditutup namun belum mendapatkan penyelesaian	Laporan saya baru disampaikan ke Ombudsman Pusat	Laporan saya belum mendapatkan tanggapan apapun	Laporan saya sedang dalam proses penyelesaian
Total	358	254	26	188	100
Aceh	4%	4%	12%	6%	4%
Bengkulu	3%	4%	0%	1%	1%
Jambi	2%	3%	0%	3%	2%
Kepulauan Bangka Belitung	4%	2%	4%	1%	2%
Kepulauan Riau	2%	1%	0%	4%	4%
Lampung	4%	2%	4%	2%	2%
Riau	4%	3%	4%	5%	1%
Sumatera Barat	0%	1%	4%	0%	1%
Sumatera Selatan	1%	0%	0%	1%	0%
Sumatera Utara	0%	0%	0%	0%	1%
Banten	1%	1%	0%	0%	2%
DKI Jakarta	7%	9%	12%	9%	11%
Jawa Barat	4%	5%	8%	3%	3%
Jawa Tengah	5%	6%	15%	5%	5%
Jawa Timur	4%	10%	8%	9%	9%
Yogyakarta	3%	3%	0%	1%	3%
Kalimantan Barat	6%	5%	0%	3%	7%
Kalimantan Selatan	1%	3%	0%	1%	1%
Kalimantan Tengah	2%	2%	0%	2%	1%
Kalimantan Timur	2%	1%	0%	2%	1%
Kalimantan Utara	0%	0%	0%	0%	0%
Maluku	1%	2%	0%	2%	3%
Maluku Utara	3%	0%	0%	1%	1%
Bali	1%	1%	4%	2%	0%
Nusa Tenggara Barat	6%	2%	0%	1%	2%
Nusa Tenggara Timur	10%	5%	12%	10%	9%
Papua	3%	4%	4%	2%	6%
Papua Barat	1%	1%	0%	2%	1%
Gorontalo	1%	2%	4%	1%	2%
Sulawesi Barat	1%	1%	0%	1%	1%
Sulawesi Selatan	6%	4%	4%	12%	7%
Sulawesi Tengah	1%	1%	0%	2%	1%
Sulawesi Tenggara	0%	0%	0%	1%	0%
Sulawesi Utara	9%	11%	4%	9%	10%



77% puas terhadap
kinerja ORI untuk
aspek **AKSES**





74% puas terhadap kinerja

ORI untuk aspek

RESPONSIF (lama proses

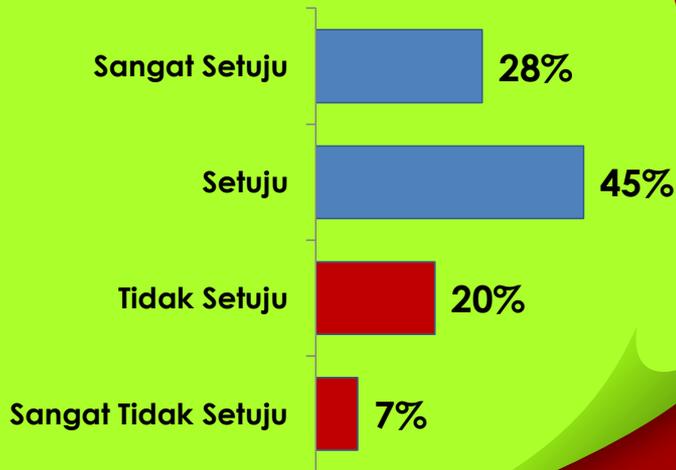
penyelesaian dan solusi

diberikan)

Puas terhadap lama proses (73%)

Base Responden : Laporan Selesai (n: 358)

Proses Penyelesaian Laporan Yang Cepat



80%+ pelapor di **Kalimantan dan Bali+NTB+NTT** setuju bahwa Ombudsman cepat dalam proses penyelesaian laporan

	Jawa	Sumatera	Kalimantan	Sulawesi	Bali, NTB, dan NTT	Maluku dan Papua
Base	290	215	98	202	127	78
Sangat Setuju	21%	30%	43%	25%	28%	33%
Setuju	45%	44%	39%	46%	53%	40%
Tidak Setuju	27%	17%	15%	21%	12%	18%
Sangat Tidak Setuju	7%	9%	3%	8%	7%	9%

Tapi 1/3 dari pelapor tidak 'aware' terhadap status laporan dan hampir 1/4 nya berharap penyelesaian kurang dari 1 minggu

Awareness	Total	Jawa	Sumatera	Kalimantan	Sulawesi	Bali, NTB, dan NTT	Maluku dan Papua
Base	1010	290	215	98	202	127	78
Kurang dari 1 Minggu	12%	9%	13%	8%	12%	19%	12%
1 Minggu	13%	12%	14%	12%	13%	16%	12%
2 Minggu	14%	18%	15%	12%	12%	7%	17%
3 Minggu	3%	4%	2%	4%	1%	2%	3%
4 Minggu	10%	14%	12%	7%	8%	6%	5%
Lebih dari 1 Bulan	13%	15%	10%	22%	13%	6%	17%
Tidak tahu	33%	26%	31%	33%	37%	43%	35%
Laporan belum selesai/ belum mendapatkan solusi	2%	3%	2%	1%	2%	2%	1%

Ekspektasi	Total	Jawa	Sumatera	Kalimantan	Sulawesi	Bali, NTB, dan NTT	Maluku dan Papua
Base	1010	290	215	98	202	127	78
Kurang dari 1 Minggu	24%	19%	29%	16%	26%	35%	17%
1 Minggu	27%	27%	23%	28%	29%	34%	24%
2 Minggu	16%	21%	13%	16%	12%	13%	21%
3 Minggu	4%	4%	5%	6%	3%	3%	4%
4 Minggu	12%	13%	11%	15%	13%	6%	14%
Lebih dari 1 Bulan	11%	11%	13%	13%	9%	6%	21%
Tidak tahu	3%	4%	2%	2%	3%	3%	0%
Laporan belum selesai/ belum mendapatkan solusi	2%	1%	3%	3%	4%	0%	0%

Regional **Jawa** memiliki tingkat awareness lebih tinggi dibandingkan dengan regional lainnya. **Bali Nusra** memiliki ekspektasi lebih tinggi dibandingkan regional lainnya untuk mendapatkan penyelesaian secepatnya.

...dan rata-rata **25%** dari pelapor berpengalaman penyelesaian laporan mereka **lebih dari 1 bulan** (dengan porsi terbesar ada di Jawa dan Sumatera) sementara yang tercepat di Bali+NTB+NTT (kurang dari 1 minggu)

Pengalaman	Total	Jawa	Sumatera	Kalimantan	Sulawesi	Bali, NTB, dan NTT	Maluku dan Papua
Base	542	146	112	57	101	80	46
Kurang dari 1 Minggu	16%	5%	16%	14%	20%	33%	17%
1 Minggu	16%	12%	13%	14%	25%	21%	11%
2 Minggu	16%	16%	18%	23%	13%	14%	15%
3 Minggu	5%	6%	5%	4%	6%	3%	9%
4 Minggu	11%	17%	9%	11%	6%	9%	9%
Lebih dari 1 Bulan	25%	32%	31%	26%	21%	11%	24%
Tidak tahu	1%	3%	0%	0%	0%	0%	2%
Laporan belum selesai/ belum mendapatkan solusi	10%	10%	8%	9%	10%	10%	13%

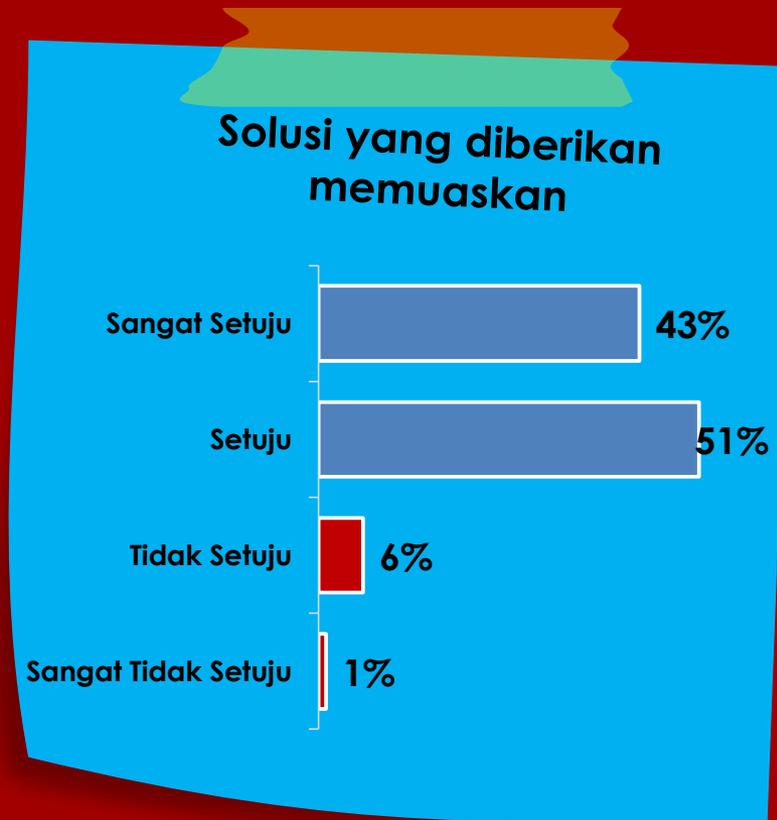
Bali Nusra memiliki pengalaman paling cepat untuk penyelesaian laporan, sedangkan Jawa dan Sumatera memiliki pengalaman proses penyelesaian laporan lebih lama paling banyak



80% berpendapat bahwa
ORI **TRANSPARAN** dalam
proses penyelesaian laporan

Serta 94% puas terhadap terhadap solusi diberikan

Base Responden : Laporan Selesai (n: 358)



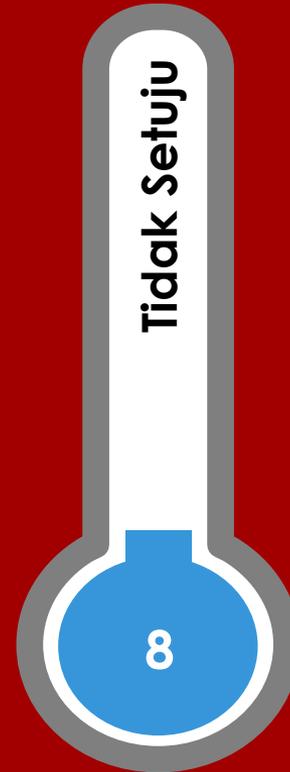
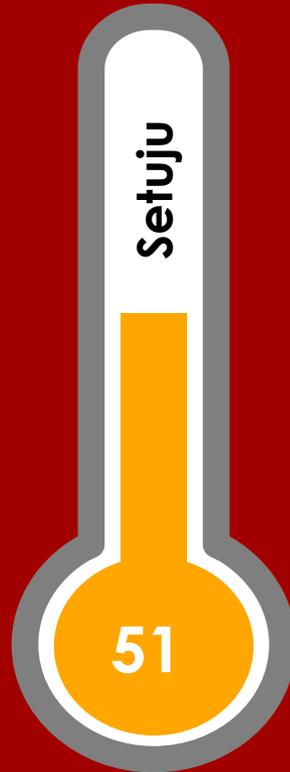
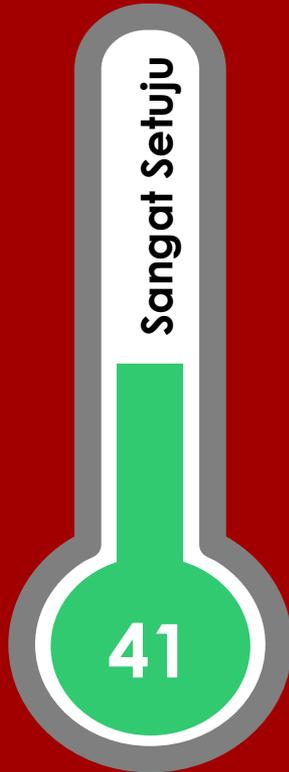
43% pelapor di Kalimantan puas terhadap penyelesaian yang di berikan

	Jawa	Sumatera	Kalimantan	Sulawesi	Bali, NTB, dan NTT	Maluku dan Papua
Base	290	215	98	202	127	78
Sangat Setuju	24%	24%	43%	27%	34%	37%
Setuju	45%	48%	45%	50%	49%	39%
Tidak Setuju	25%	23%	8%	15%	14%	22%
Sangat Tidak Setuju	6%	6%	4%	8%	3%	3%

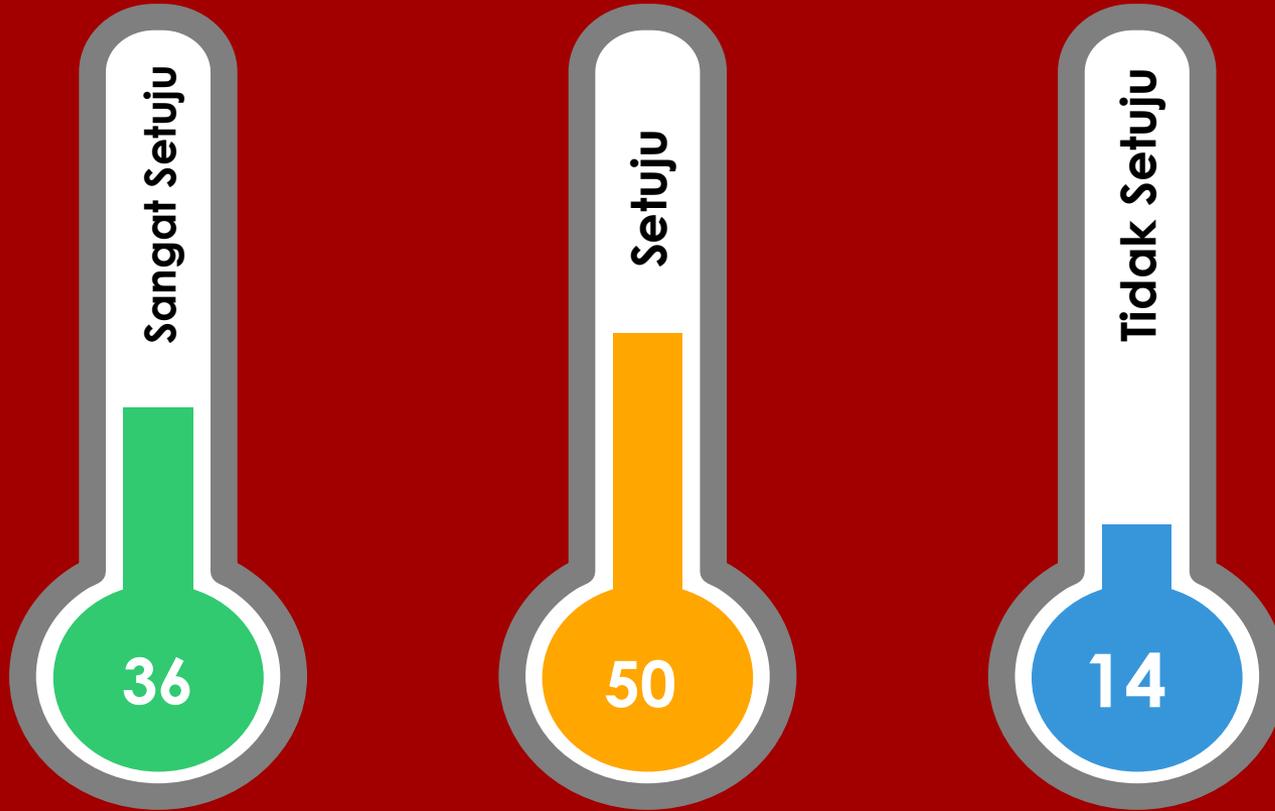


**Pendapat lainnya
dari pelapor**

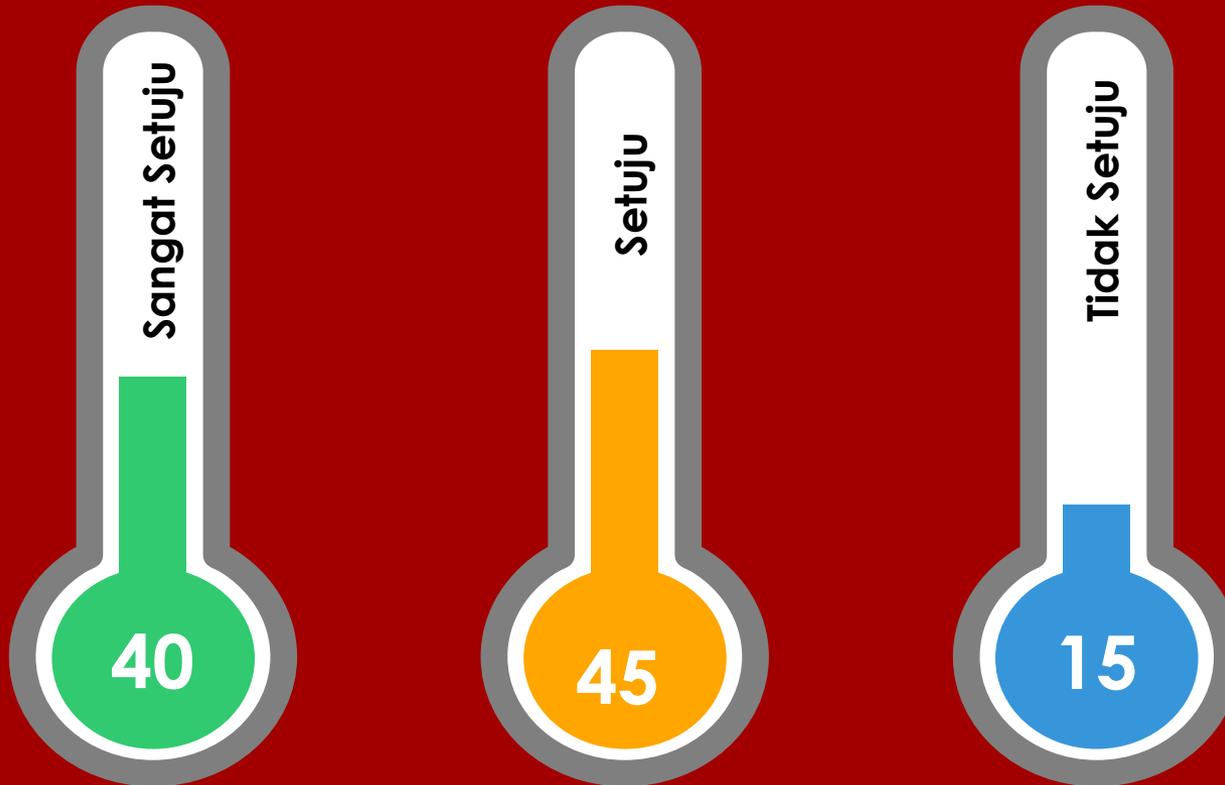
Mudah



Akan terus menggunakan?



Akan merekomendasikan?



Banyaknya pelapor yang akan terus menggunakan ORI dan merekomendasikan kepada orang lain adalah bukti kepuasan pelapor

Tantangan ke depan:

Bagaimana menjadikan ORI menjadi
platform utama masyarakat dalam
melakukan pelaporan

HOW...??

Go Digital



Memanfaatkan revolusi teknologi sebagai media pelaporan dan transparansi

Accessibility



Design website yang user friendly dan aplikasi smartphone akan memudahkan pelapor untuk menyampaikan kapanpun dan dimanapun

Meningkatkan transparansi



Konfirmasi dan update terhadap setiap proses penyelesaian akan menambah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap ORI

Data Management



Format pelaporan yang seragam antar semua media pelaporan dapat memudahkan Data Management

Thank

you



Division of

