

**2020**

# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat  
terkait Pelayanan Publik





## KATA PENGANTAR

---

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Dalam rangka mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI menyelenggarakan layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Standar Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik ditetapkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 140/ORI-SK/VI/2018.

Dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, Ombudsman RI melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik di Kantor Pusat dan 34 Kantor Perwakilan. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengumpulan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pengguna layanan. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 dilakukan pada bulan Juli s.d. September 2020. Jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 467 orang. Nilai SKM sebesar 3,24 menggambarkan bahwa mutu Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik adalah “B” dan kinerja unit pelayanan dinilai “Baik”. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Jakarta, Oktober 2020  
Ketua Pokja Peningkatan Pelayanan Publik,



Amran  
NIP 19740708 199311 1 001

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I    PENDAHULUAN	1
1.1   Latar Belakang	1
1.2   Tujuan	1
1.3   Dasar Hukum	2
1.4   Ruang Lingkup	2
 BAB II    METODOLOGI	 3
2.1   Tahapan Kegiatan Survei	3
2.2   Variabel Survei	3
2.3   Objek Survei	4
2.4   Metode Pengumpulan Data	4
2.5   Metode Pengolahan Data	5
2.6   Metode Analisis Data	6
 BAB III   HASIL SURVEI	 7
3.1   Responden	7
3.2   Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	9
 BAB IV    PENUTUP	 13
4.1   Kesimpulan	13
4.2   Saran/Rekomendasi	13
 LAMPIRAN	 14
Lampiran 1. Tabulasi Data Kuesioner	14
Lampiran 2. Analisis Univariat Menggunakan Program SPSS	23
Lampiran 3. Kuesioner Hasil Evaluasi dari Survei SKM Tahun 2020	26
Lampiran 4. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020	28

## DAFTAR TABEL

---

Tabel 1. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	3
Tabel 2. Nilai Persepsi dan Kriteria Jawaban	5
Tabel 3. Interval Nilai SKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan	6
Tabel 4. Sebaran Responden	7
Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	8
Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan usia	8
Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	8
Tabel 8. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	9
Tabel 9. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat	9
Tabel 10. Distribusi Jawaban Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan	10
Tabel 11. Distribusi Jawaban Kemudahan Prosedur	10
Tabel 12. Distribusi Jawaban Kecepatan Waktu Pelayanan	10
Tabel 13. Distribusi Jawaban Pelayanan dengan Perlakuan Khusus	11
Tabel 14. Distribusi Jawaban Kesesuaian Produk Pelayanan yang diterima	11
Tabel 15. Distribusi Jawaban Kompetensi Petugas	11
Tabel 16. Distribusi Jawaban Kesopanan dan Keramahan Petugas	12
Tabel 17. Distribusi Jawaban Kualitas Sarana dan Prasarana	12
Tabel 18. Distribusi Ketersediaan Penanganan Pengaduan	12

## BAB I PENDAHULUAN

---

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Standar Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik ditetapkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 140/ORI-SK/VI/2018. Keputusan Ketua Ombudsman tersebut merupakan hasil reviu dan perbaikan atas standar Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik (mencabut Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 059a/ORI-SK/VII/2013 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan Penyelesaian Laporan/Pengaduan Masyarakat).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih adanya pengaduan/keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga belum menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih adanya dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Ketua Ombudsman melalui surat edaran nomor 28 Tahun 2020 tentang Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, telah menyampaikan agar dilakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) secara berkala atas pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan Ombudsman RI. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengetahui kinerja pelayanan kepada masyarakat.

### 1.2. Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Mengetahui kinerja unit pelayanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan
- b. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- c. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah.

### 1.3. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam melakukan SKM Tahun 2020 adalah:

- a. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899)
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708)

### 1.4. Ruang Lingkup

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengumpulan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Unit Pelayanan adalah unit kerja di Kantor Pusat dan Kantor Perwakilan Ombudsman RI yang mempunyai tugas dan fungsi pada Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik.
- c. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Pelapor adalah Warga Negara Indonesia atau penduduk yang menyampaikan laporan kepada Ombudsman.

## BAB II METODOLOGI

### 2.1. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

a. Persiapan

Pembahasan rencana pelaksanaan survei dan materi kuesioner.

b. Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

c. Pengolahan dan Analisis Data

Pemeriksaan, pemberian kode, tabulasi, *cleaning*, dan penjabaran data kuesioner.

d. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020.

### 2.2. Variabel Survei

Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

Tabel 1. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Unsur dalam Kuesioner
a.	<b>Persyaratan.</b> Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan.
b.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.</b> Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Kemudahan prosedur.
c.	<b>Waktu Penyelesaian.</b> Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Kecepatan waktu pelayanan.
d.	<b>Biaya/Tarif.</b> Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Pertanyaan tentang biaya/tarif tidak perlu ditanyakan karena dalam pasal 23 ayat (2) UU 37 Tahun 2008 disebutkan bahwa: Penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apapun.	Unsur ini diganti dengan pertanyaan tentang pemberian pelayanan dengan perlakuan khusus: pembedaan pelayanan berdasarkan kebutuhan normal dengan kebutuhan khusus pengguna layanan.

No	Unsur SKM	Unsur dalam Kuesioner
e.	<b>Produk Pelayanan.</b> Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.	Kesesuaian produk pelayanan yang diterima.
f.	<b>Kompetensi Pelaksana.</b> Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Kompetensi petugas.
g.	<b>Perilaku Pelaksana.</b> Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
h.	<b>Sarana dan prasarana.</b> Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).	Kualitas sarana dan prasarana.
i.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.</b> Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	Kondisi/ketersediaan penanganan pengaduan pengguna layanan.

Kuesioner survei terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.
- Bagian II : Pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian III : Saran dan masukan yang diberikan oleh responden untuk perbaikan kinerja unit pelayanan.

### 2.3. Objek Survei

Objek Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 adalah Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 140/ORI-SK/VI/2018.

### 2.4. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik dilaksanakan di Kantor Pusat dan 34 Kantor Perwakilan. Periode pengumpulan data yaitu bulan Juli s.d. September 2020. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pelapor.



Responden yang diminta mengisi kuesioner adalah pelapor yang datang ke Kantor Pusat dan Kantor Perwakilan Ombudsman RI pada bulan Juli s.d. September 2020 dalam rangka menyampaikan laporan, konsultasi, atau menanyakan tindak lanjut laporan. Namun bila kondisi dan situasi di Kantor Perwakilan tidak mendukung terkait pandemi covid-19, dapat menghubungi responden melalui email, surat, telepon, atau whatsapp.

Penanggungjawab (PIC) unit pelayanan di Kantor Pusat dan Kantor Perwakilan memastikan kuesioner disampaikan kepada pelapor, kemudian memastikan kuesioner discan dan dikirimkan ke email [skm@ombudsman.go.id](mailto:skm@ombudsman.go.id).

Bentuk jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Skala penilaian dari jawaban pertanyaan unsur SKM adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Persepsi dan Kriteria Jawaban

Nilai	Kriteria							
1	Tidak sesuai	Tidak mudah	Tidak cepat	Tidak setuju	Tidak kompeten	Tidak sopan	Buruk	Tidak ada
2	Kurang sesuai	Kurang mudah	Kurang cepat	Kurang setuju	Kurang kompeten	Kurang sopan	Cukup	Ada tetapi tidak berfungsi
3	Sesuai	Mudah	Cepat	Setuju	Kompeten	Sopan	Baik	Berfungsi kurang maksimal
4	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Sangat setuju	Sangat kompeten	Sangat sopan	Sangat baik	Dikelola dengan baik

## 2.5. Metode Pengolahan Data

Langkah pengolahan data meliputi:

- Menginput data kuesioner dari setiap responden di Microsoft Excel (tabulasi data kuesioner), dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam kuesioner.
- Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- Menghitung nilai unsur SKM (nilai rata-rata per unsur)

$$\text{Nilai Unsur SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

d. Menghitung nilai SKM (indeks unit pelayanan)

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Nilai SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Nilai SKM dapat dikonversi ke skala 100 dengan mengalikan nilai SKM dengan nilai dasar 25.

$$\text{Nilai Rata-rata Tertimbang} = \text{Nilai Unsur SKM} * \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang}$$

Nilai SKM dihitung dengan menjumlahkan semua Nilai Rata-rata Tertimbang tiap unsur:

$$\text{Nilai SKM} = \sum_{n=1}^9 (\text{Nilai Rata-rata Tertimbang})_n$$

## 2.6. Metode Analisis Data

Analisis merupakan penjabaran hasil survei berupa data statistik, seperti: distribusi frekuensi, tabulasi data dan prosentase dari masing-masing unsur yang disurvei. Interpretasi nilai SKM berdasarkan interval nilai SKM dalam tabel berikut:

Tabel 3. Interval Nilai SKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

Nilai SKM (skala 4)	Nilai SKM (skala 100)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3.26 - 4.00	81.26 - 100.0	<b>A</b>	Sangat Baik
2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	<b>B</b>	Baik
1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	<b>C</b>	Kurang Baik
1.00 - 1.75	25.00 - 43.75	<b>D</b>	Tidak Baik

## BAB III HASIL SURVEI

### 3.1. Responden

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Ombudsman RI. Selama periode bulan Juli s.d. September 2020, jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 467 orang. Sebaran responden di Kantor Pusat dan 34 Kantor Perwakilan Ombudsman RI adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Sebaran Responden

Unit Kerja Pengambil Data	Jumlah Responden
Kantor Pusat	4 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Aceh	11 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Utara	9 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Barat	31 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Riau	9 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau	5 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Jambi	25 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Sumatera Selatan	9 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Bangka Belitung	15 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Lampung	9 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Banten	15 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Bengkulu	10 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Barat	29 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi D.I. Yogyakarta	14 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Tengah	23 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Timur	14 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Bali	9 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Barat	29 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur	19 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat	29 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Kalimantan Tengah	15 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Kalimantan Timur	10 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan	13 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara	0 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Gorontalo	0 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Tengah	0 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Barat	9 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan	48 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Sulawesi Tenggara	13 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Maluku	2 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Maluku Utara	8 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Papua	15 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Papua Barat	8 Orang
Kantor Perwakilan Provinsi Kalimantan Utara	8 Orang
Kantor Perwakilan Jakarta Raya	0 Orang
Jumlah Responden	467 Orang

## Karakteristik Responden

### a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Rincian jumlah responden berdasarkan jenis kelamin sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	284	60,81%
Perempuan	131	28,05%
Tidak menjawab	52	11,13%

### b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Rincian jumlah responden berdasarkan usia sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan usia

Rentang Usia	Jumlah	%
15-19	3	0,64%
20-24	18	3,85%
25-29	37	7,92%
30-34	41	8,78%
35-39	47	10,06%
40-44	41	8,78%
45-49	39	8,35%
50-54	37	7,92%
55-59	34	7,28%
60-64	18	3,85%
65-69	5	1,07%
70-74	3	0,64%
75-79	1	0,21%
80-84	1	0,21%
Tidak menjawab	142	30,41%

### c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Rincian jumlah responden berdasarkan pendidikan sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah	%
SD	8	1,71%
SMP	23	4,93%
SMA	134	28,69%
D1	3	0,64%
D2	4	0,86%
D3	26	5,57%
D4	1	0,21%
S1	179	38,33%
S2	29	6,21%
S3	6	1,28%
Tidak menjawab	54	11,56%



d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Rincian responden berdasarkan pekerjaan sebagaimana dalam Tabel 8 berikut:

Tabel 8. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	%
PNS	44	9,42%
TNI	1	0,21%
POLRI	3	0,64%
Swasta	139	29,76%
Wirausaha	74	15,85%
Lainnya	206	44,11%

3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data dari tabulasi kuesioner SKM Tahun 2020 sebagaimana dalam tabel 9. Nilai SKM sebesar 3,24 menggambarkan bahwa mutu Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik adalah “B” dan kinerja unit pelayanan adalah “Baik”. Rincian nilai unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- Kesesuaian persyaratan, dengan nilai unsur 3,33 bahwa kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan dinilai sangat baik.
- Kemudahan prosedur, dengan nilai unsur 3,32 bahwa kemudahan prosedur pelayanan dinilai sangat baik.
- Kecepatan waktu pelayanan, dengan nilai unsur 3,15 bahwa kecepatan waktu pelayanan dinilai baik.
- Pelayanan dengan perlakuan khusus, dengan nilai unsur 2,29 bahwa perbedaan pelayanan berdasarkan kebutuhan normal dengan kebutuhan khusus dinilai kurang baik atau kurang disetujui oleh pengguna layanan.
- Kesesuaian produk, dengan nilai unsur 3,21 bahwa kesesuaian produk pelayanan yang diterima dinilai baik.
- Kompetensi petugas, dengan nilai 3,38 bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sangat baik.
- Kesopanan dan keramahan, dengan nilai 3,48 bahwa kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai sangat baik.
- Kualitas sarana dan prasarana, dengan nilai 3,15 bahwa kualitas sarana dan prasaran dinilai baik.
- Ketersediaan penanganan pengaduan, dengan nilai 3,83 bahwa penanganan pengaduan layanan Ombudsman dinilai sangat baik.

Tabel 9. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,33	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan prosedur	3,32	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3,15	B	Baik
U4	Pelayanan dengan perlakuan khusus	2,29	C	Kurang Baik
U5	Kesesuaian produk pelayanan yang diterima	3,21	B	Baik
U6	Kompetensi petugas	3,38	A	Sangat Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,48	A	Sangat Baik

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,15	B	Baik
U9	Ketersediaan penanganan pengaduan	3,83	A	Sangat Baik
Nilai SKM		3,24	B	Baik

#### Distribusi Jawaban Responden

##### a. Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan: 0,64% menjawab tidak sesuai; 0,64% menjawab kurang sesuai; 63,60% menjawab sesuai; 34,69% menjawab sangat sesuai; dan 0,43% tidak menjawab.

Tabel 10. Distribusi Jawaban Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak sesuai	3	0,64%
2	Kurang sesuai	3	0,64%
3	Sesuai	297	63,60%
4	Sangat sesuai	162	34,69%
5	Tidak menjawab	2	0,43%

##### b. Kemudahan prosedur

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kemudahan prosedur: tidak ada yang menjawab tidak mudah; 3,21% menjawab kurang mudah; 60,39% menjawab mudah; 35,12% menjawab sangat mudah; dan 1,28% tidak menjawab.

Tabel 11. Distribusi Jawaban Kemudahan Prosedur

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak mudah	0	0,00%
2	Kurang mudah	15	3,21%
3	Mudah	282	60,39%
4	Sangat mudah	164	35,12%
5	Tidak menjawab	6	1,28%

##### c. Kecepatan waktu pelayanan

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kecepatan waktu pelayanan: 0,86% menjawab tidak cepat; 8,99% menjawab kurang cepat; 63,60% menjawab cepat; 26,12% menjawab sangat cepat; dan 0,43% tidak menjawab.

Tabel 12. Distribusi Jawaban Kecepatan Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak cepat	4	0,86%
2	Kurang cepat	42	8,99%
3	Cepat	297	63,60%
4	Sangat cepat	122	26,12%
5	Tidak menjawab	2	0,43%

d. Pelayanan dengan perlakuan khusus

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang perbedaan pelayanan berdasarkan kebutuhan normal dan kebutuhan khusus: 32,55% menjawab tidak setuju; 16,70% menjawab kurang setuju; 36,62% menjawab setuju; 12,42% menjawab sangat setuju; dan 1,71% tidak menjawab. Dari sisi pengguna layanan tidak menginginkan adanya perbedaan pelayanan. Dari sisi penyelenggara layanan wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui. Pertanyaan dalam kuesioner kurang spesifik jadi lebih banyak menggambarkan ketidaksetujuan pengguna layanan terhadap perbedaan pelayanan berdasarkan kebutuhan normal dan khusus.

Tabel 13. Distribusi Jawaban Pelayanan dengan Perlakuan Khusus

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak setuju	152	32,55%
2	Kurang setuju	78	16,70%
3	Setuju	171	36,62%
4	Sangat setuju	58	12,42%
5	Tidak menjawab	8	1,71%

e. Kesesuaian produk pelayanan yang diterima

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kesesuaian produk pelayanan yang diterima: 0,86% menjawab tidak sesuai; 2,14% menjawab kurang sesuai; 70,66% menjawab sesuai; 24,63% menjawab sangat sesuai; dan 1,71% tidak menjawab.

Tabel 14. Distribusi Jawaban Kesesuaian Produk Pelayanan yang diterima

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak sesuai	4	0,86%
2	Kurang sesuai	10	2,14%
3	Sesuai	330	70,66%
4	Sangat sesuai	115	24,63%
5	Tidak menjawab	8	1,71%

f. Kompetensi petugas

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kompetensi petugas layanan: 0,43% menjawab tidak kompeten; 1,50% menjawab kurang kompeten; 56,96% menjawab kompeten; 40,04% menjawab sangat kompeten; dan 1,07% tidak menjawab.

Tabel 15. Distribusi Jawaban Kompetensi Petugas

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak kompeten	2	0,43%
2	Kurang kompeten	7	1,50%
3	Kompeten	266	56,96%
4	Sangat kompeten	187	40,04%
5	Tidak menjawab	5	1,07%

g. Kesopanan dan keramahan petugas

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kesopanan dan keramahan petugas layanan: tidak ada yang menjawab tidak sopan dan ramah; 0,64% menjawab kurang sopan dan ramah; 51,18% menjawab sopan dan ramah; 48,18% menjawab sangat sopan dan ramah.

Tabel 16. Distribusi Jawaban Kesopanan dan Keramahan Petugas

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0,00%
2	Kurang sopan dan ramah	3	0,64%
3	Sopan dan ramah	239	51,18%
4	Sangat sopan dan ramah	225	48,18%
5	Tidak menjawab	0	0,00%

h. Kualitas sarana dan prasarana

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kualitas sarana dan prasarana: 0,43% menjawab buruk; 12,85% menjawab cukup; 57,17% menjawab baik; 28,91% menjawab sangat baik; dan 0,64% tidak menjawab.

Tabel 17. Distribusi Jawaban Kualitas Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Buruk	2	0,43%
2	Cukup	60	12,85%
3	Baik	267	57,17%
4	Sangat baik	135	28,91%
5	Tidak menjawab	3	0,64%

i. Ketersediaan penanganan pengaduan

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang ketersediaan penanganan pengaduan: 0,64% menjawab tidak ada; 0,64% menjawab ada tetapi tidak berfungsi; 13,49% menjawab berfungsi kurang maksimal; 83,73% menjawab dikelola dengan baik; dan 1,50% tidak menjawab.

Tabel 18. Distribusi Ketersediaan Penanganan Pengaduan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak ada	3	0,64%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	3	0,64%
3	Berfungsi kurang maksimal	63	13,49%
4	Dikelola dengan baik	391	83,73%
5	Tidak menjawab	7	1,50%



## BAB IV PENUTUP

---

### 4.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 dilakukan pada bulan Juli s.d. September 2020. Jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 467 orang. Nilai SKM sebesar 3,24 menggambarkan bahwa mutu Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik adalah “B” dan kinerja unit pelayanan adalah “Baik”.

- a. Kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kompetensi petugas, kesopanan dan keramahan, dan ketersediaan penanganan pengaduan layanan Ombudsman dinilai sangat baik.
- b. Kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian produk pelayanan yang diterima, kualitas sarana dan prasarana dinilai baik.
- c. Pelayanan dengan perlakuan khusus berdasarkan kebutuhan normal dan kebutuhan khusus pengguna layanan dinilai kurang baik. Dari sisi pengguna layanan tidak menginginkan adanya perbedaan pelayanan. Dari sisi penyelenggara layanan wajib memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui. Pertanyaan dalam kuesioner kurang spesifik jadi lebih banyak menggambarkan ketidaksetujuan pengguna layanan terhadap perbedaan pelayanan berdasarkan kebutuhan normal dan khusus.

### 4.2. Saran/Rekomendasi

Survei Kepuasan Masyarakat perlu untuk dilakukan secara berkala. Survei berikutnya perlu disiapkan pengambilan data melalui google form sehingga memudahkan dalam pengambilan dan pengolahan data. Kuesioner untuk survei selanjutnya perlu dikembangkan sebagaimana dalam Lampiran 3. Unsur dalam kuesioner yang perlu dikembangkan/ditanyakan dalam survei berikutnya adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan: kecukupan/kejelasan informasi yang diberikan mengenai syarat (formil dan materiil) yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan (pelapor).
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur: kemudahan prosedur.
- c. Waktu penyelesaian: kecepatan waktu pelayanan.
- d. Pelayanan khusus: ketersediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan (kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui).
- e. Produk pelayanan: kesesuaian produk pelayanan yang diterima.
- f. Kompetensi pelaksana: kompetensi petugas
- g. Perilaku pelaksana: kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Sarana dan prasarana: kualitas sarana dan prasarana.
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan: kondisi/ketersediaan penanganan pengaduan pengguna layanan. Aplikasi Whistleblowing System (WBS) Ombudsman RI (<https://wbs.ombudsman.go.id>) sebagai sarana bagi pengguna layanan untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap layanan Ombudsman

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Tabulasi Data Kuesioner

#### Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
12K07-1	4	4	3	2	4	4	4	3	4
12K07-2	3	3	4	3	3	3	4	4	4
12K07-3	3	4	4	2	3	4	4	3	4
12K07-4	3	3	3	1	3	3	3	2	4
12K07-5	3	4	3	2	3	3	3	3	4
12K07-6	3	3	3	2	3	4	3	4	4
12K07-8	3	3	3	3	3	4	3	3	4
00K07-1	3	3	3	2	4	3	3	4	4
00K07-2	3	3	3	2	4	3	3	4	4
00K07-3	3	3	3	2	4	3	3	4	4
00K07-4	3	4	3	1	3	4	3	3	4
02K07-1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
02K07-2	3	3	2	4	4	4	3	2	3
02K07-3	3	3	3	2	3		4	3	4
02K07-4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
02K07-5	3	3	1	3	3	3	3	3	3
02K07-6	3	3	1	3	3	4	3	3	3
02K07-7	3	3	2	3	3	3	3	2	3
02K07-8	3	3	2	3	3	3	3	3	3
02K07-9	3	3	3	2	3	3	3	2	4
10K07-1	4	4	4	1	3	3	3	4	4
11K07-1	4	3	3	3	3	4	4	3	4
11K07-2	4	4	4	3	4	4	4	3	4
11K07-3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11K07-4	3	3	3	1	3	3	4	3	4
11K07-5	3	3	4	3	4	4	4	3	4
11K07-6	3	4	3	1	3	3	4	3	4
11K07-8	3	4	4	2	4	4	4	3	4
20K07-1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20K07-2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20K07-3	3	4	2	3	3	2	4	2	3
20K07-4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20K07-5	4	4	4	1	4	4	4	4	4
20K07-6	3	3	3	2	3	3	3	3	4
20K07-7	3	3	3	1	3	3	3	3	3
31K07-1	3	3	4	3	3	3	4	4	4
31K07-2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31K07-3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
31K07-4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
31K07-5	4	4	4	3	4		4	4	4
31K07-6	4	4	2	3	4	4	4	4	4
31K07-7	3	3	4	2	3	3	3	3	1
31K07-8	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31K07-9	4	3	2	1	3	3	3	3	3
27K07-1	3	4	3	4	3	4	4	3	4
27K07-2	3	3	4	4	3	4	3	4	4
27K07-3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
27K07-4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
27K07-5	3	3	3	4	4	4	4	3	4
27K07-6	3	3	3	4	4	3	4	3	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
27K07-7	3	4	3	3	3	3	4	3	4
27K07-8	4	3	4	4	3	4	4	4	4
27K07-9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27K07-10	3	3	3	3	4	3	4	4	4
27K07-11	3	3	2	2	3	3	3	3	3
27K07-12	3	3	3	3	4	3	4	4	3
27K07-13	2	2	2	1	3	3	3	3	2
27K07-14	3	3	3	4	4	4	4	4	4
27K07-15	3	3	2	2	3	3	3	3	4
27K07-16	4	4	3	3	3	3	4	3	4
27K07-17	3	2	3	2	3	4	4	3	4
22K07-1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22K07-2	4	3	3	1	3	4	3	3	4
22K07-3	3	3	3	2	3	4	4	3	4
22K07-4	3	3	4	1	3	4	4	4	4
22K07-5	3	4	3	3	3	4	3	3	4
22K07-6	3	4	3	2		4	4	4	
22K07-7	3	3	3	1	4	3	3	1	4
22K07-8	4	3	3	3	3	3	3	3	4
33K07-1	4	3	3	1	3	3	3	4	4
33K07-2	4	4	4	2	3	4	4	4	4
06K07-1	3	3	3	2	3	3	4	4	4
06K07-2	4	3	3	3	4	4	3	3	4
06K07-3	3		3	1	3		4	3	4
06K07-4	3	3	3	1	3	4	3	3	4
13K07-1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
13K07-2	3	3	3	3	4	3	3	3	4
13K07-3	4	4	4		3	4	4	4	4
13K07-4	3	4	4	1	3	3	4	3	4
13K07-5	3	3	3	3	3	3	4	3	4
13K07-6	3	3	2	2	2	3	3	3	3
13K07-7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13K07-8	3	3	2			3	3	2	3
14K07-1	3	3	3	3	3	3	4		3
14K07-2	3	4	3	1	3	3	3	3	4
14K07-3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
14K07-4	3	3	3	1	3	3	3	3	3
14K07-6	3	4	3	1	3	3	4	3	4
14K07-8	3	3	3	1	3	3	3	3	4
14K07-9	3	4	4	1	3	3	4	3	4
14K07-10	4	4	3	3	4	4	4	4	4
14K07-11	3	3		1		3	3	3	4
12K07-9	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12K07-10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12K07-11	4	3	4	3	4	4	4	3	4
05K07-1	3		3	3	3	4	3	3	4
05K07-2	3	3	3	3	3	4	4	4	4
05K07-3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
05K07-4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
05K07-5	3	4	3		2	3	3	3	4
03K07-1	3	3	3	4	4	4	3	4	4
03K07-2	4	3	3	3	4	3	4	3	4
03K07-3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
03K07-4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
03K07-5	3	3	3	1	4	3	3	3	4
03K07-6	3	4	3	4	3	3	4	3	4
03K07-7	4	3	3	2	3	4	4	4	4
03K07-8	4	4	3	1	4	4	4	4	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
03K07-9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
03K07-10	3	4	3	1	3	3	4	3	4
03K07-11	3	3	3	1	3	3	3	3	4
03K07-12	3	4	4	1	3	3	3	3	4
03K07-13	3	4	3	1	3	3	3	3	4
03K07-14	3	4	4	3	3	4	4	3	4
03K07-15	3	3	4	4	3	4	4	3	4
03K07-16	3	4	3	1	3	3	3	3	4
03K07-17	3	3	2	3	3	3	3	2	3
03K07-18	3	3	4	4	3	4	4	3	4
03K07-19	3	3	3	3	4	4	3	3	4
03K07-20	4	4	3	3	4	4	4	3	3
30K07-1	3	4	4	2	4	4	4	4	4
30K07-2	4	4	3	2	4	4	4	3	4
30K07-3	3	4	3	2	3	4	4	3	4
30K07-4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
30K07-5	1	3	2	1	4	4	4	3	3
30K07-6	3	3	3	3	1	1	4	3	3
30K07-7	1	2	2	2	2	2	2		4
30K07-8	3	4	3	1	3	4	4	3	3
07K07-1	3	3	3	1	3	3	3	3	4
07K07-2	3	3	3	1	3	3	3	3	4
07K07-3	3	3	2	1	3	3	3	2	3
07K07-4	3	3	2	1	3	3	3	2	3
07K07-5	4	3	3	2	3	4	4	3	4
07K07-6	3	3	3	1	3	3	3	3	4
10K08-2	3	3	3		3	3	4	3	4
10K08-3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
10K08-4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
12K08-12	3	3	3	3	3	4	4	4	4
12K08-13	3	3	3	1	3	3	3	3	4
12K08-14	3	3	3	1	3	3	3	3	4
12K08-15	3	3	1	3	2	3	3	2	4
12K08-16	3	3	3	1	3	3	3	3	4
12K08-17	3	3	3	4	3	4	4	3	4
12K08-18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12K08-19	4	4	3	4	3	4	3	3	4
12K08-20	3	3	2	1	3	3	3	3	4
12K08-21	3	4	4	3	3	4	3	3	4
12K08-22	4	4	4	1	3	4	4	4	4
12K08-23	4	4	3	3	4	4	4	4	4
06K08-5	3	3	3	1	2	4	3	3	4
06K08-6	4	4	4	1	4	4	3	4	4
06K08-7	3	3	3	2	3	3	2	2	3
06K08-8	3	3	3	2	3	3	3	3	4
06K08-9	3	3	3	4	4	4	3	4	3
06K08-10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
06K08-11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19K08-1	3	4	4	2	4	4	4	4	4
19K08-2	3	3	2	2	2	2	3	2	3
19K08-3	3	3	3		3	3	3	3	4
19K08-4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19K08-5	4	3	3	3	3	3	3	4	4
19K08-6	4	4	3	3	3	4	4	4	4
19K08-7	4	3	4	3	3	3	4	3	4
19K08-8	4	4	4	3	3	4	4	3	4
19K08-9	3	4	4	2	4	4	4	4	4
19K08-10	4	4	4	1	3	4	4	3	4



No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
19K08-11	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19K08-12	3	2	3	4	4	4	4	1	3
19K08-13	4	4	4	1	4	4	4	4	4
19K08-14	4	4	4	1	4	4	4	4	4
19K08-15	3	3	3	3	3	3	4	3	4
19K08-16	4	3	3	1	3	3	3	3	4
19K08-17	4	4	3	1	4	4	4	3	4
19K08-18	3	3	4	1	3	4	4	4	4
20K08-8	3	3	4	1	3	3	3	3	4
20K08-9	4	4	3	1	4	3	4	3	4
20K08-10	3	3	2	2	3	3	3	3	3
20K08-11	3	3	3	1	3	3	3	3	3
20K08-12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21K07-1	4	3	3	1	3	3	3	3	4
21K08-2	3	3	3	1	3	3	4	3	4
21K08-3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
21K08-4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21K08-5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16K07-1	4	4	4		4	4	4	4	4
16K08-2	3	3	4	3	4	3	3	4	4
16K08-3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
16K08-4	3	3	3	1	3	3	3	3	3
16K08-5	4	3	3	1	3	3	3	3	4
16K08-6	4	4	4	2	4	4	4	4	4
16K08-7	4	3	3	2	4	4	4	4	4
31K08-10	3		3	3	3	3	3	3	4
31K08-11	3	3	3	2	3	3	3	2	4
31K08-12	4	4	3	1	4	4	4	4	4
31K08-13	3	3		4	3	3	3	3	4
31K08-14	3	3	3	1	1	3	3	2	4
31K08-15	3	3	3	2	3	4	3	4	4
09K08-1	3	3	3		2	4	3	3	4
09K08-2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
09K08-3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
09K08-4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
09K08-5	4	3	4	3	3	3	3	4	4
09K08-6	3	3	4	1	4	3	3	4	4
09K08-7	3	4	2	3	3	2	3	2	4
09K08-8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
09K08-9	4	2	3	3	3	3	2	4	3
32K08-1	3	4	4	3	3	3	3	3	4
32K08-2	4	4	4	4	4	4	3	2	4
32K08-3	4	4	3	1	4	3	3	3	4
32K08-4	3	4	3	1	3	3	4	3	4
32K08-5	3	4	2	1	3	4	4	2	3
18K07-1	3	3	3	1	3	3	3	3	3
18K07-2	3	3	3	1	3	3	3	3	4
18K07-3	4	4	3	1	3	3	3	3	3
18K07-4	4	3	3	1	3	4	3	2	4
18K07-5	3	4	3	3	3	3	3	3	4
18K07-6	3	4	3	3	3	3	4	3	4
18K07-7	3	3	3	1	3	3	3	3	4
18K07-8	3	3	4	1	3	3	4	3	
18K07-9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18K07-10	3	3	2	1	3	3	3	3	3
18K07-11	4	4	4	4	4	4	4		4
18K07-12	3	3	3	2	3	3	3	3	4
18K07-13	3	4	3	1	3	4	4	3	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
18K07-14	4	3	4	3	4	4	4	3	4
18K07-15	3	3	3	2	3	3	3	3	4
18K07-16	4	4	4	1	3	3	3	4	4
18K07-17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18K07-18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18K07-19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28K07-1	3	4	3	1	4	4	4	4	4
28K07-2	3	4	3	1	3	4	4	4	4
28K07-3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28K07-4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28K07-5	3	3	3	3	3	3	3	2	3
28K07-6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28K07-7	3	3	2	1	3	3	3	2	3
28K08-8	3	4	3	3	3	4	4	3	4
28K08-9	3	3	3	2	3	3	3	3	4
28K08-10	1	2	1	1	1	2	3	2	2
28K08-11	4	4	4	2	4	4	4	3	4
28K08-12	3	3	3	4	3	4	4	2	4
28K08-13	3	3	3	1	3	3	3	2	4
13K08-9	4	3	3	2	3	3	4	3	4
13K08-10	4	4	4	3	4	3	3	3	4
13K08-11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13K08-12	4	4	3	2	3	3	4	3	4
13K08-13	3	2	2	2	3	3	3	2	4
13K08-14	3	3	3	1	3	3	3	2	4
33K08-3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33K08-4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33K08-5	3	3	3	3	3	4	4	3	4
33K08-6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
33K08-7	3	3	3	1	3	3	3	3	4
29K08-1	3	4	3	3	3	4	4	3	4
29K08-2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
11K08-9	3	3	3	3	3	3	3	4	4
11K08-10	3	3	3	1		3	3	2	3
11K08-11	3		4	3	3	4	4	4	4
27K08-18	3	3	2	3	3	3	3	3	3
27K08-19	3	3	3	4	4	3	4	4	4
27K08-20	3	3	3	1	3	3	3	3	4
27K08-21	3	3	3	1	3	3	3	3	4
27K08-22	3	3	3	2	3	3	3	3	4
27K08-23	4	4	4	2	4	4	4	4	4
27K08-24	4	3	3	2	4	3	3	3	4
27K08-25	4	4	3	1	3	4	4	3	4
01K07-1	4	4	4	3	3	3	4	3	4
01K08-2	4	3	3	3	3	4	4	4	4
01K08-3	3	3	4	3	2	3	3	2	4
01K08-4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
01K08-5	4	3	3	3	4	4	4	4	4
01K08-6	4	4	3	2	4	4	4	4	4
01K08-7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01K08-8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
01K08-9	4	4	3	3	3	4	4	3	3
03K08-21	3	3	3	3	3	4	4	4	4
03K08-22	3	4	4	3	3	3	4	4	4
03K08-23	4	3	3	3	3	3	3	4	4
03K08-24	4	4	4	3	3	4	4	4	4
03K08-28	4	4	3	3		3	3	3	
03K08-29		3	3	3	3	3	4	3	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
03K08-30	3	3	3	1	3	4	4	4	4
03K08-31	4	3	4	4	3	3	4	2	3
03K08-32	4	3	4	1	4	3	4	4	4
03K08-33	3	3	3	3	3	4	4	4	4
03K08-35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26K08-1	3	3	2	1	3	3	3	3	4
26K08-2	3	3	3	1	3	3	3	3	4
26K08-3	3	4	3	1	3	4	4	3	4
26K08-4	3	3	3	1	3	3	3	3	4
26K08-5	3	3	3	1	3	3	3	3	4
14K08-13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14K08-14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14K08-15	3	4	3	4	3	3	3	3	3
14K08-16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14K08-17	3	3	2	3	3	3	3	3	4
14K08-18	4	3	3	2	3	4	4	4	4
14K08-19	3	4	3	1	3	3	3	3	4
14K08-20	4	3	3	3	3	4	4	4	4
14K08-21	4	4	2	3	4	1	4	4	1
22K08-9	3	4	3	1	3	3	3	3	4
22K08-10	4	4	3	4	3	4	4	4	
22K08-11	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22K08-12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22K08-13	4	4	4	1	3	4	4	4	4
04K07-1	4	3	2	4	3	3	3	2	4
04K07-2	3	4	3	1	4	4	3	2	4
04K07-3	3	4	3	1	3	3	4	4	4
04K07-4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
04K07-5	4	3	2	1	3	3	3	3	4
04K07-6	3	3	3		3	3	3	3	4
04K07-7	4	3	3	1	3	3	4	3	
04K07-8	4	4	4	1	4	4	4	4	4
04K07-9	3	3	3	2	3	3	4	3	4
15K08-1	4	4	4	3	4	3	4	2	4
15K08-2	4	3	4	4	4	4	4	2	4
15K08-3	4	3	4	4	3	4	4	2	4
15K08-4	4	4	4	3	3	4	4	2	4
15K08-5	3	4	4	4	3	4	3	2	4
15K08-6	4	4	4	3	3	4	4	3	4
15K08-7	4	4	3	4	4	4	4	2	4
15K08-8	4	3	3	3	4	4	4	2	4
07K08-7	4	3	4	3	3	3	3	3	4
07K08-8	3	3	3	1	3	3	3	3	4
07K08-9	4	3	3	3	3	3	4	3	3
08K07-1	3	3	3	1	3	3	3	3	4
08K07-3	4	4	4	2	3	4	3	4	4
08K07-4	3	3	3	1	3	3	3	3	4
08K07-5	3	3	3	1	3	3	4	2	4
08K07-6	3	3	3	1	4	4	4	3	4
08K07-7	3	3	3	3	3	3	3	2	4
08K07-8	3	3	3	1	3	3	3	3	4
08K07-9	3	3	3	1	3	3	3	3	4
08K07-10	3	2	2	1	3	3	3	2	4
08K07-11	4	2	3	1	2	4	4	2	4
08K07-12	3	3	4	1	3	4	4	4	4
08K07-13	3	3	2	2	3	3	3	3	4
08K07-14	3	3	3	3	3	3	3	3	4
08K07-15	3	4	3	1	3	3	3	3	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
08K07-16	3	4	3	3	3	3	3	2	4
17K07-1	3	3	3	1	3	3	4	3	4
17K07-2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17K07-3	3	3	3	1	3	3	3	3	4
17K07-4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
17K07-5	4	3	3	3	3	3	4	3	4
17K07-6	4		2	2	3	3	3	3	4
17K07-7	4	3	3	1	4	3	4	4	4
17K07-8	3	4	4	3	3	4	4	3	4
17K07-9	3	3	3	3	3	4	4	4	4
17K07-10	3	4	4	3	3	3	4	3	4
17K07-11	2	2	2	2	2	2	3	3	3
17K08-12	3	3	2	3	3	3	4	3	2
17K08-13	3	3	3	3	4	4	3	4	1
17K08-14	3	3	4	2	3	3	3	3	3
17K08-15	4	4	3	3	3	4	3	3	4
17K08-16	4	4	3	3	3	3	3	2	4
17K08-17	4	4	3	1	4	4	4	3	4
17K08-18	3	4	4	3	4	3	3	4	4
17K08-19	4	3	3	2	3	4	4	3	3
17K08-20	3	3	3	1	3	4	4	2	4
17K08-21	3	4	3	3	4	4	4	4	4
17K08-22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17K08-23	4		4	4	3	4	4	3	
17K08-24	3	4	4	2	3	4	4	3	4
17K08-25	4	4	4	1	4	4	4	4	3
17K08-26	4	4	3	4	3	4	3	4	4
17K08-27	4	4	3	1	3	3	3	3	4
17K08-28	4	4	4	4	4	4	4	3	4
17K08-29	4	4	3	3	4	4	4	4	4
32K09-6	3	3	3	3	3	3	3	2	4
32K09-7	3	2	2	2	3	3	4	2	3
32K09-8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21K09-6	3	4	3	1	3	3	4	4	4
21K09-7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
21K09-8	3	3	3	1	3	3	3	3	4
21K09-9	3	3	3	3	4	3	3	4	4
21K09-10	3	3	3	2	3	3	3	3	4
06K09-12	3	3	3	3	3	4	3	3	4
06K09-13	3	3	3	3	3	3	3	3	4
06K09-14	4	3	3	1	3	4	4	3	4
06K09-15	3	3	4	4	3	3	3	3	4
06K09-16	4	4	4	3	4	4	4	3	4
06K09-17	4	3	3	2	3	3	4	4	4
06K09-18	3	3	3	3	4	4	4	4	4
06K09-19	3	3	2	1	3	3	3	2	3
06K09-20	3	4	3	3	3	3	3	3	4
06K09-21	3	3	3	1	3	3	3	3	4
06K09-22	3	3	3	1	4	4	3	4	4
06K09-23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
06K09-24	3	4	4	1	3	3	4	4	4
06K09-25	3	3	3	2	3	3	3	3	4
12K09-24	3	4	4	1	3	4	4	4	4
12K09-25	4	4	4	1	3	3	4	4	4
12K09-26	3	3	3	3		3	3	2	3
12K09-27	3	4	4	4	4	3	4	4	4
12K09-28	3	3	2	2	3	3	3	2	3
12K09-29	4	4	3	1	3	4	3	3	4



No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
12K09-30	3	3	3	1	3	3	4	3	4
33K09-8	3	3	3	2	3	3	3	3	3
10K09-5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10K09-6	3	3	3	3	3		3	2	3
10K09-7	3	3	3	1	4	4	3	3	4
10K09-8	4	4	4	1	4	4	4	4	4
10K09-9	3	2	3	2	3	3	3	3	4
10K09-10	3	3	3	1	3	4	4	3	4
10K09-11	3	3	3	1	3	3	3	3	4
10K09-13	4	4	4	3	3	4	4	4	4
10K09-14	4	3	3	3	3	4	4	3	4
10K09-15	4	3	3	1	3	4	3	3	4
10K09-16	3	3	3	1	3	3	3	3	3
20K09-13	4	3	3	1	4	3	4	4	4
20K09-14	4	4	4	3	3	3	3	3	4
20K09-15	4	3	3	1	3	3	3	3	4
27K09-26	3	3	3	1	3	3	3	3	4
27K09-27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27K09-28	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27K09-29	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27K09-30	3	3	3	1	1	3	3	3	4
27K09-31	4	4	3	1	3	3	3	3	4
27K09-32	2	3	3	3	3	2	3	2	4
27K09-33	3	3	2	1	3	3	3	3	
27K09-34	4	3	4	2	3	4	4	4	4
27K09-35	3	3	3	1	4	4	4	3	4
27K09-36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27K09-37	3	3	3	3	4	4	3	2	4
27K09-38	3	3	3	2	3	3	3	3	4
27K09-39	4	3	4	2	4	4	4	3	4
27K09-40	4	3	3	4		3	3	3	4
27K09-41	4	4	4	2	3	4	4	3	4
27K09-42	4	3	3	2	3	3	4	4	4
27K09-43	3	3	3	2	3	3	3	3	4
27K09-44	3	3	3	1	3	3	4	4	4
27K09-45	3	3	3	1	3	3	3	2	4
27K09-46	3	4	3	1	4	4	4	4	4
27K09-47	3	3	3	1	3	3	4	3	4
27K09-48	4	4	3	2	3	4	4	2	4
19K09-19	3	3	4	3	3	4	4	4	4
19K09-20	3	4	4	4	4	4	4	4	4
19K09-21	4	3	4	3	3	4	4	4	4
19K09-22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19K09-23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19K09-24	4	4	4	1	3	4	4	3	4
19K09-25	4	4	4	1	4	4	4	4	4
19K09-26	4	4	3	1	4	4	3	4	4
19K09-27	4	4	4	2	3	4	4	4	4
19K09-28		3	3	3	3	3	3	2	4
19K09-29	4	4	4	3	3	3	3	3	4
01K09-10	4	4	3	3	3	4	4	3	4
01K09-11	4	4	3	3	3	4	4	3	3
14K09-22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
14K09-23	4	4	4	1			4	4	4
14K09-24	3	3	3	2	3	3	3	3	4
14K09-25	4	4	3	2	3	3	4	4	4
14K09-26	3	3	3	3	3	3	3	2	3
26K09-6	3	3	4	2	3	3	4	3	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
26K09-7	3	4	3	3	3	3	3	3	4
26K09-8	3	3	3	1	3	3	3	3	4
26K09-9	3	3	3	1	3	3	3	3	4
16K09-8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16K09-9	4	3	4	2	3	3	4	4	4
15K09-9	4	2	2	3	3	4	3	2	4
15K09-10	4	2	2	3	4	4	4	2	4
15K09-11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15K09-12	3	3	3	2	3	4	4	3	4
15K09-13	3	3	3	1	3	3	3	3	4
15K09-14	3	3	3	1	3	3	3	3	4
<b>Σ Nilai</b>	<b>1548</b>	<b>1532</b>	<b>1467</b>	<b>1053</b>	<b>1474</b>	<b>1562</b>	<b>1623</b>	<b>1463</b>	<b>1762</b>
<b>NRR per Unsur</b>	<b>3,33</b>	<b>3,32</b>	<b>3,15</b>	<b>2,29</b>	<b>3,21</b>	<b>3,38</b>	<b>3,48</b>	<b>3,15</b>	<b>3,83</b>
<b>NRR Tertimbang</b>	<b>0,37</b>	<b>0,37</b>	<b>0,35</b>	<b>0,25</b>	<b>0,36</b>	<b>0,38</b>	<b>0,39</b>	<b>0,35</b>	<b>0,43</b>

**Keterangan:**

U1 - U9 : Unsur-Unsur Pelayanan

NRR : Nilai Rata-Rata

NRR per Unsur : Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner terisi

NRR Tertimbang : NRR per Unsur x Bobot nilai per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Bobot	NRR Tert.	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,33	0,11	0,37	A	Sangat Baik
U2	Kemudahan prosedur	3,32	0,11	0,37	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3,15	0,11	0,35	B	Baik
U4	Pelayanan dengan perlakuan khusus	2,29	0,11	0,25	C	Kurang Baik
U5	Kesesuaian produk pelayanan yang diterima	3,21	0,11	0,36	B	Baik
U6	Kompetensi petugas	3,38	0,11	0,38	A	Sangat Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,48	0,11	0,39	A	Sangat Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,15	0,11	0,35	B	Baik
U9	Ketersediaan penanganan pengaduan	3,83	0,11	0,43	A	Sangat Baik
Nilai SKM				3,24	B	Baik

## Lampiran 2. Analisis univariat menggunakan program SPSS

		Statistics				
		Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	Kemudahan prosedur	Kecepatan waktu pelayanan	Pelayanan dengan perlakuan khusus	Kesesuaian produk pelayanan yang diterima
N	Valid	467	467	467	467	467
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.3290	3.3232	3.1548	2.2940	3.2113
Median		3.0000	3.0000	3.0000	2.2900	3.0000
Mode		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Std. Deviation		.52134	.52988	.60195	1.05156	.50851
Variance		.272	.281	.362	1.106	.259
Sum		1554.66	1551.92	1473.30	1071.32	1499.68

		Statistics			
		Kompetensi petugas	Kesopanan dan keramahan petugas	Kualitas sarana dan prasarana	Ketersediaan penanganan pengaduan
N	Valid	467	467	467	467
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.3809	3.4754	3.1530	3.8304
Median		3.0000	3.0000	3.0000	4.0000
Mode		3.00	3.00	3.00	4.00
Std. Deviation		.53814	.51264	.64211	.43647
Variance		.290	.263	.412	.191
Sum		1578.90	1623.00	1472.45	1788.81

## Frequency Table

### Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	.6	.6	.6
	2.00	3	.6	.6	1.3
	3.00	297	63.6	63.6	64.9
	3.33	2	.4	.4	65.3
	4.00	162	34.7	34.7	100.0
	Total	467	100.0	100.0	

### Kemudahan prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	15	3.2	3.2	3.2
	3.00	282	60.4	60.4	63.6
	3.32	6	1.3	1.3	64.9
	4.00	164	35.1	35.1	100.0
	Total	467	100.0	100.0	

### Kecepatan waktu pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	.9	.9	.9
	2.00	42	9.0	9.0	9.9
	3.00	297	63.6	63.6	73.4
	3.15	2	.4	.4	73.9
	4.00	122	26.1	26.1	100.0
	Total	467	100.0	100.0	

### Pelayanan dengan Perlakuan Khusus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	152	32.5	32.5	32.5
	2.00	78	16.7	16.7	49.3
	2.29	8	1.7	1.7	51.0
	3.00	171	36.6	36.6	87.6
	4.00	58	12.4	12.4	100.0
	Total	467	100.0	100.0	

### Kesesuaian produk pelayanan yang diterima

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	4	.9	.9	.9
	2.00	10	2.1	2.1	3.0
	3.00	330	70.7	70.7	73.7
	3.21	8	1.7	1.7	75.4
	4.00	115	24.6	24.6	100.0
	Total	467	100.0	100.0	

### Kompetensi petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	.4	.4	.4
	2.00	7	1.5	1.5	1.9
	3.00	266	57.0	57.0	58.9
	3.38	5	1.1	1.1	60.0
	4.00	187	40.0	40.0	100.0
	Total	467	100.0	100.0	

### Kesopanan dan keramahan petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	.6	.6	.6
	3.00	239	51.2	51.2	51.8
	4.00	225	48.2	48.2	100.0
	Total	467	100.0	100.0	

### Kualitas sarana dan prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	2	.4	.4	.4
	2.00	60	12.8	12.8	13.3
	3.00	267	57.2	57.2	70.4
	3.15	3	.6	.6	71.1
	4.00	135	28.9	28.9	100.0
	Total	467	100.0	100.0	

### Ketersediaan penanganan pengaduan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	.6	.6	.6
	2.00	3	.6	.6	1.3
	3.00	63	13.5	13.5	14.8
	3.83	7	1.5	1.5	16.3
	4.00	391	83.7	83.7	100.0
	Total	467	100.0	100.0	

Lampiran 3. Kuesioner Hasil Evaluasi dari Survei SKM Tahun 2020

No	Unsur SKM	Unsur dalam Kuesioner	Pertanyaan dalam Kuesioner
a.	<b>Persyaratan.</b> Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Kecukupan/kejelasan informasi yang diberikan mengenai syarat (formil dan materiil) yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan (pelapor).	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecukupan/kejelasan informasi mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.
b.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.</b> Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Kemudahan prosedur.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Ombudsman RI? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.
c.	<b>Waktu Penyelesaian.</b> Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Kecepatan waktu pelayanan.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.
d.	<b>Biaya/Tarif.</b> Pertanyaan tentang biaya/tarif tidak perlu ditanyakan karena dalam pasal 23 ayat (2) UU 37 Tahun 2008 disebutkan bahwa: Penyampaian laporan kepada Ombudsman tidak dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apapun.	<b>Pelayanan khusus.</b> Unsur ini diganti dengan pertanyaan tentang ketersediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan (kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui). Pasal 29 UU Nomor 25 Tahun 2009: (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (2) Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan pelayanan/fasilitas dengan perlakuan khusus bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.



No	Unsur SKM	Unsur dalam Kuesioner	Pertanyaan dalam Kuesioner
e.	<b>Produk Pelayanan.</b> Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.	Kesesuaian produk pelayanan yang diterima.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian layanan Ombudsman antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.
f.	<b>Kompetensi Pelaksana.</b> Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Kompetensi petugas.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.
g.	<b>Perilaku Pelaksana.</b> Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan tidak ramah. b. Kurang sopan dan kurang ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan sangat ramah.
h.	<b>Sarana dan prasarana.</b> Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.	Kualitas sarana dan prasarana.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.
i.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.</b> Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan.	Kondisi/ketersediaan penanganan pengaduan pengguna layanan.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Aplikasi Whistleblowing System (WBS) Ombudsman RI ( <a href="https://wbs.ombudsman.go.id">https://wbs.ombudsman.go.id</a> ) sebagai sarana bagi pengguna layanan untuk melaporkan dugaan adanya pelanggaran dan/atau ketidakpuasan terhadap layanan Ombudsman? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
TAHUN 2020

Jenis Layanan : Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik  
Unit Pelayanan : ☐ Kantor Pusat Ombudsman RI  
☐ Kantor Perwakilan Ombudsman RI Provinsi .....  
Tanggal Survei :                /                /2020 (tanggal responden mengisi kuesioner)

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ L                                ☐ P                                Usia : ..... tahun  
Pendidikan : ☐ SD                                ☐ SMP                                ☐ SMA                                ☐ D1                                ☐ D2                                ☐ D3  
                              ☐ D4                                ☐ S1                                ☐ S2                                ☐ S3  
Pekerjaan : ☐ PNS                                ☐ TNI                                ☐ POLRI                                ☐ Swasta                                ☐ Wirausaha  
                              ☐ Lainnya ..... (sebutkan)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?  
a. Tidak sesuai.                                c. Sesuai  
b. Kurang sesuai.                                d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Ombudsman RI?  
a. Tidak mudah.                                c. Mudah.  
b. Kurang mudah.                                d. Sangat mudah.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?  
a. Tidak cepat.                                c. Cepat.  
b. Kurang cepat.                                d. Sangat cepat.
4. Bagaimana pendapat Saudara bila petugas membedakan pelayanan berdasarkan kebutuhan normal dengan kebutuhan khusus pengguna layanan?  
a. Tidak setuju                                c. Setuju  
b. Kurang setuju                                d. Sangat setuju
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?  
a. Tidak sesuai.                                c. Sesuai.  
b. Kurang sesuai.                                d. Sangat sesuai.
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?  
a. Tidak kompeten.                                c. Kompeten.  
b. Kurang kompeten.                                d. Sangat kompeten.
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?  
a. Tidak sopan dan ramah.                                c. Sopan dan ramah.  
b. Kurang sopan dan ramah.                                d. Sangat sopan dan ramah.
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?  
a. Buruk.                                c. Baik.  
b. Cukup.                                d. Sangat baik.
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?  
a. Tidak ada.                                c. Berfungsi kurang maksimal.  
b. Ada tetapi tidak berfungsi.                                d. Dikelola dengan baik.

Saran/apresiasi kepada Ombudsman RI:

.....

.....

.....

.....

.....

.....