



# Hasil Survei **Eksternal** Kepuasan Kinerja KUMMM Pengaduan Tahun 2022

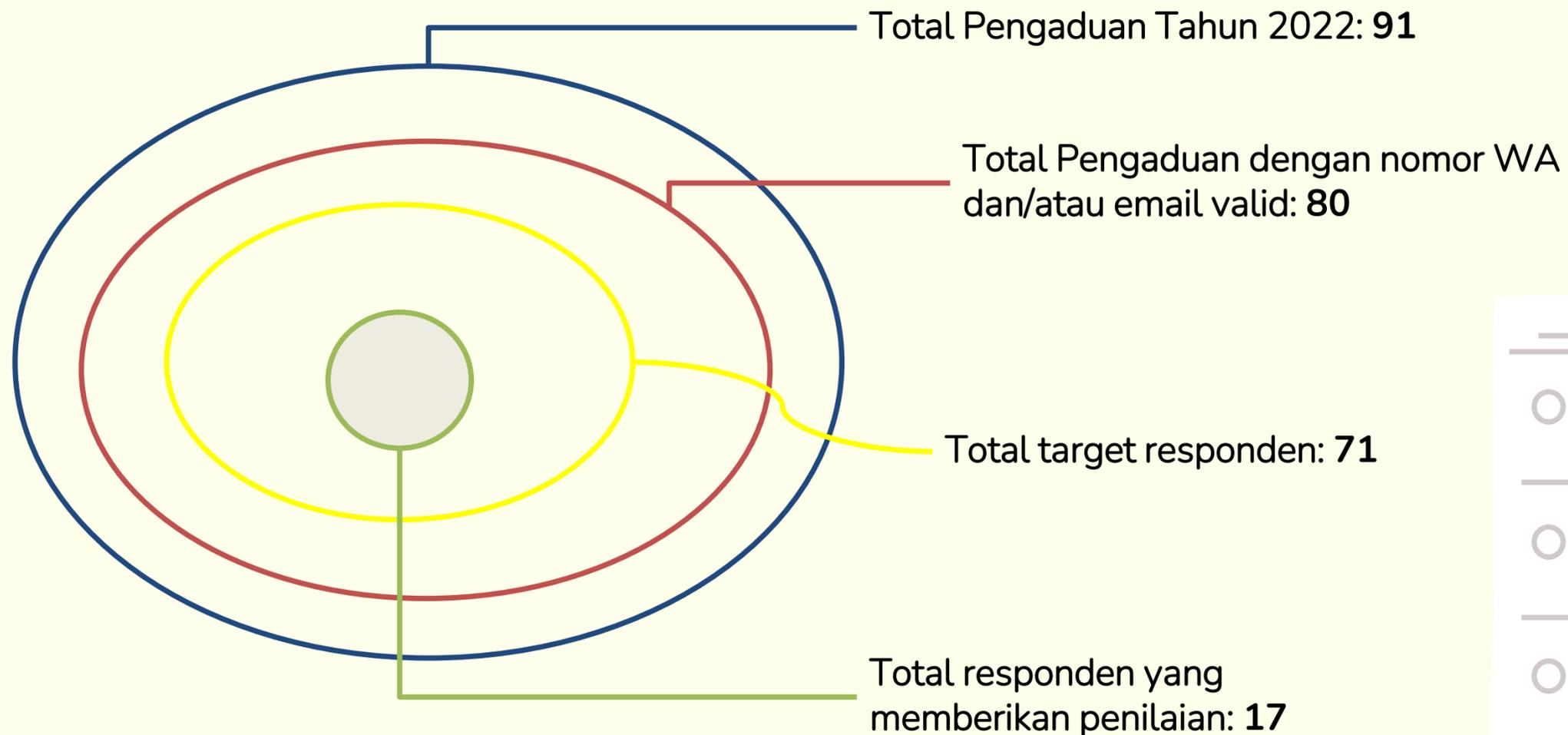
**Pengambilan data:  
15 Februari 2023 - 1 Maret 2023**

# Kerangka Survei

- Maksud : Mengetahui kepuasan Pengadu terhadap kinerja KUMM dalam memeriksa Aduan Pelanggaran Internal di Ombudsman RI
- Tujuan : Mengevaluasi kinerja KUMM tahun 2022
- Sasaran : Pengadu yang aduannya ditangani oleh KUMM pada Tahun 2022
- Metode : Survei online
- Metode penyebaran Kuesioner : *Broadcast* email dan WhatsApp
- Waktu Pengambilan Data : 15 Februari 2023 - 1 Maret 2023



# Banyaknya Responden



<input type="radio"/> Pengaduan yang dikembalikan/ tidak diperiksa KUMM	<b>1</b>
<input type="radio"/> Pengadu yang tidak memiliki nomor WA dan/atau email valid	<b>10</b>
<input type="radio"/> Nomor kontak yang di-merge (kontak ganda)	<b>9</b>
<input type="radio"/> Target responden yang tidak mengisi survei	<b>54</b>

# Profil Responden



17 :



MALE

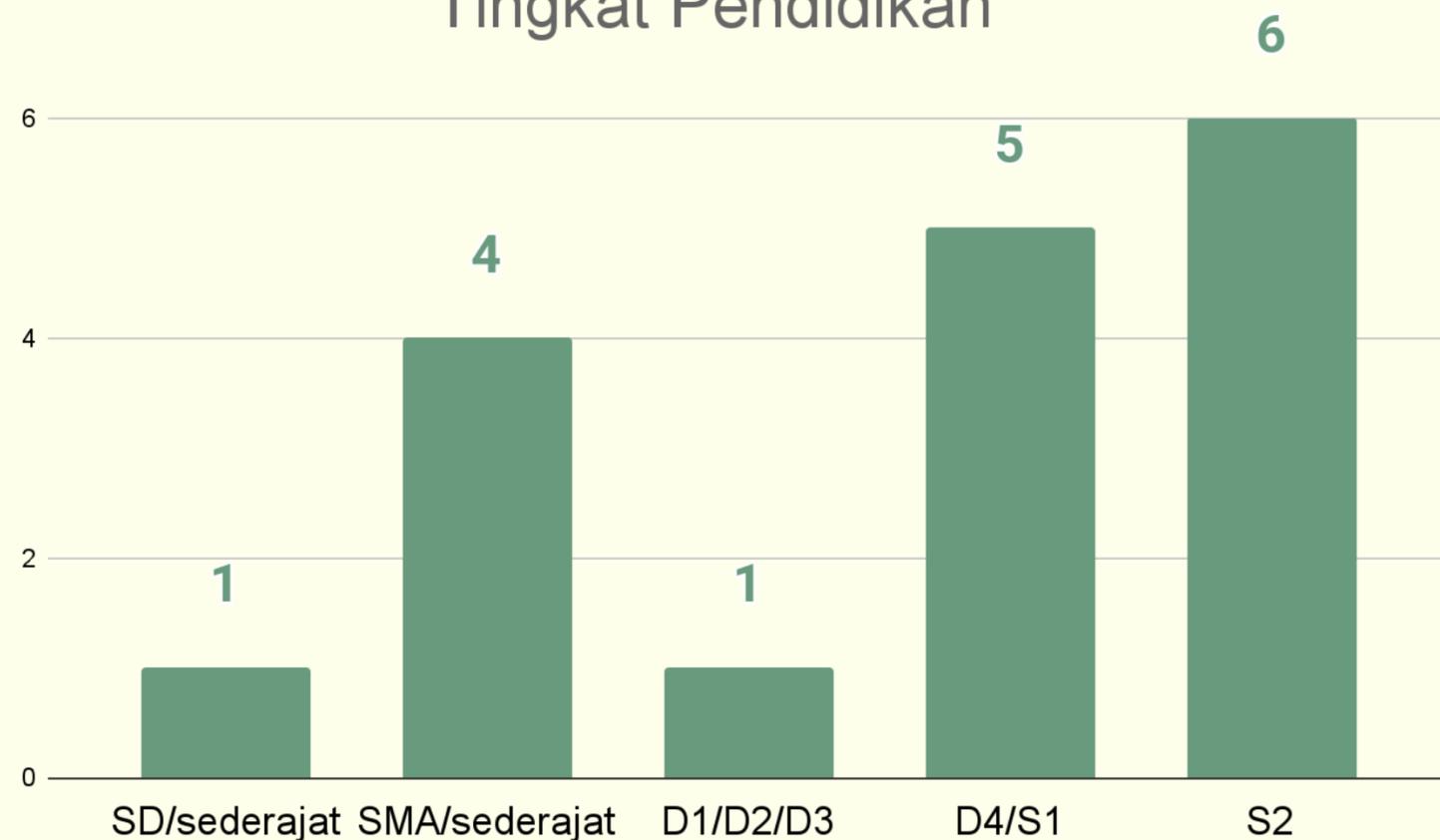
82,4 %



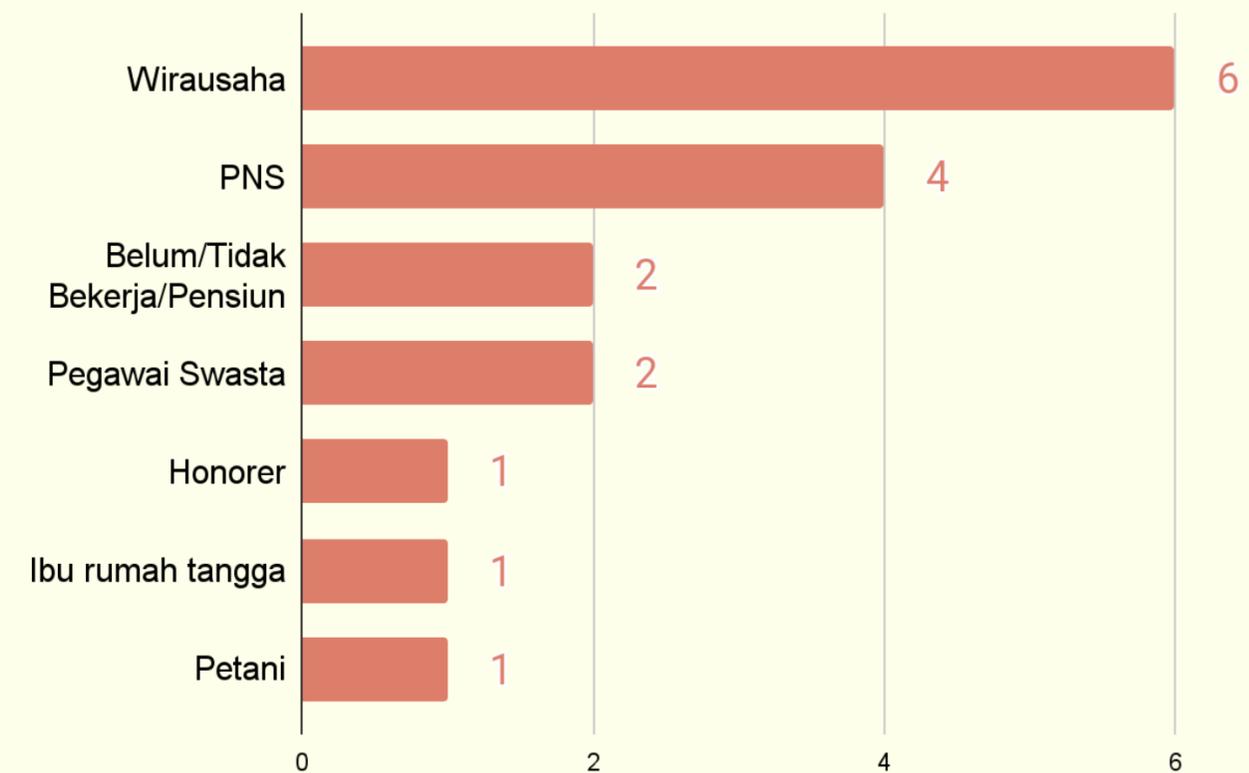
FEMALE

17,6 %

## Tingkat Pendidikan

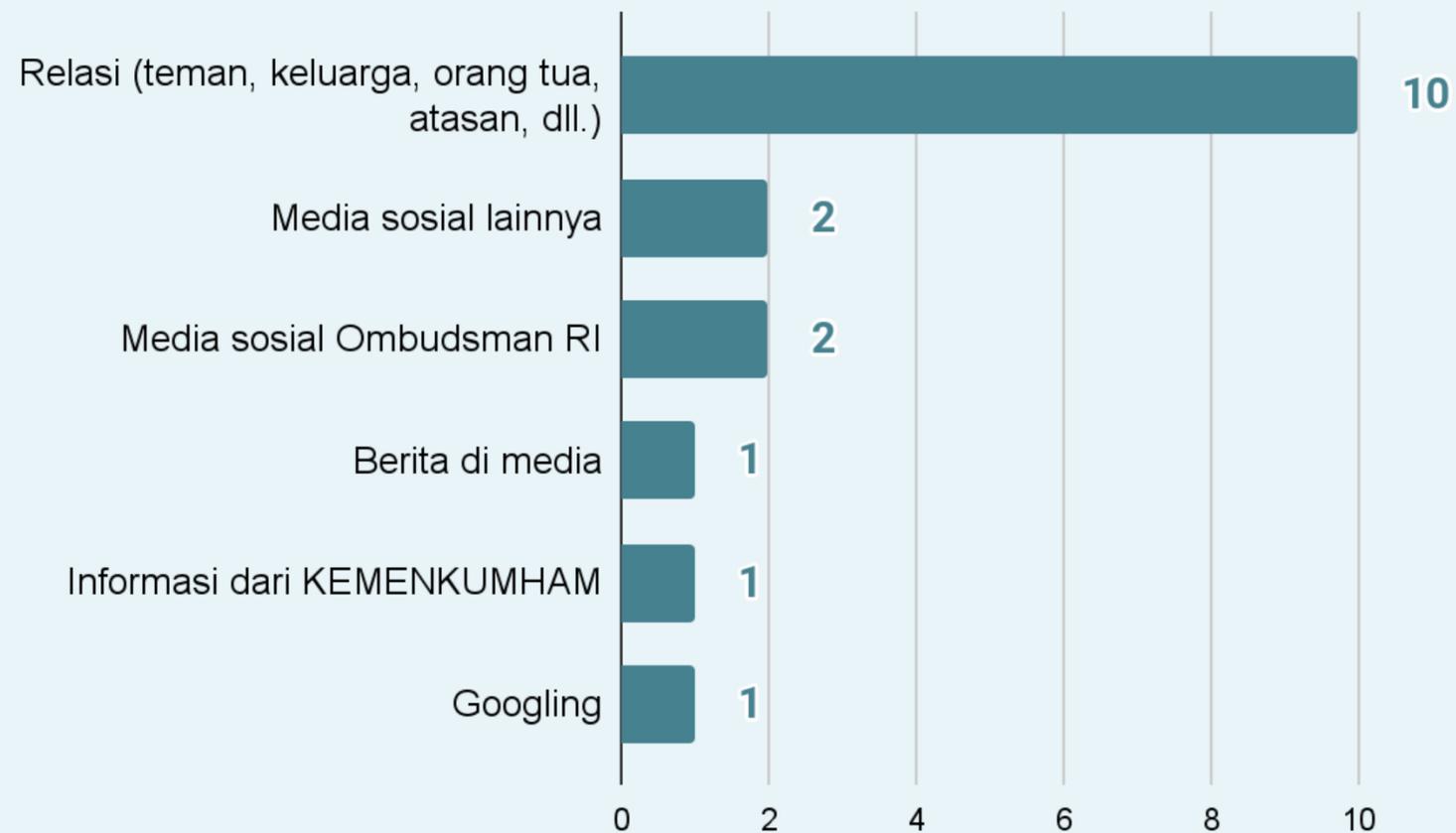


## Pekerjaan

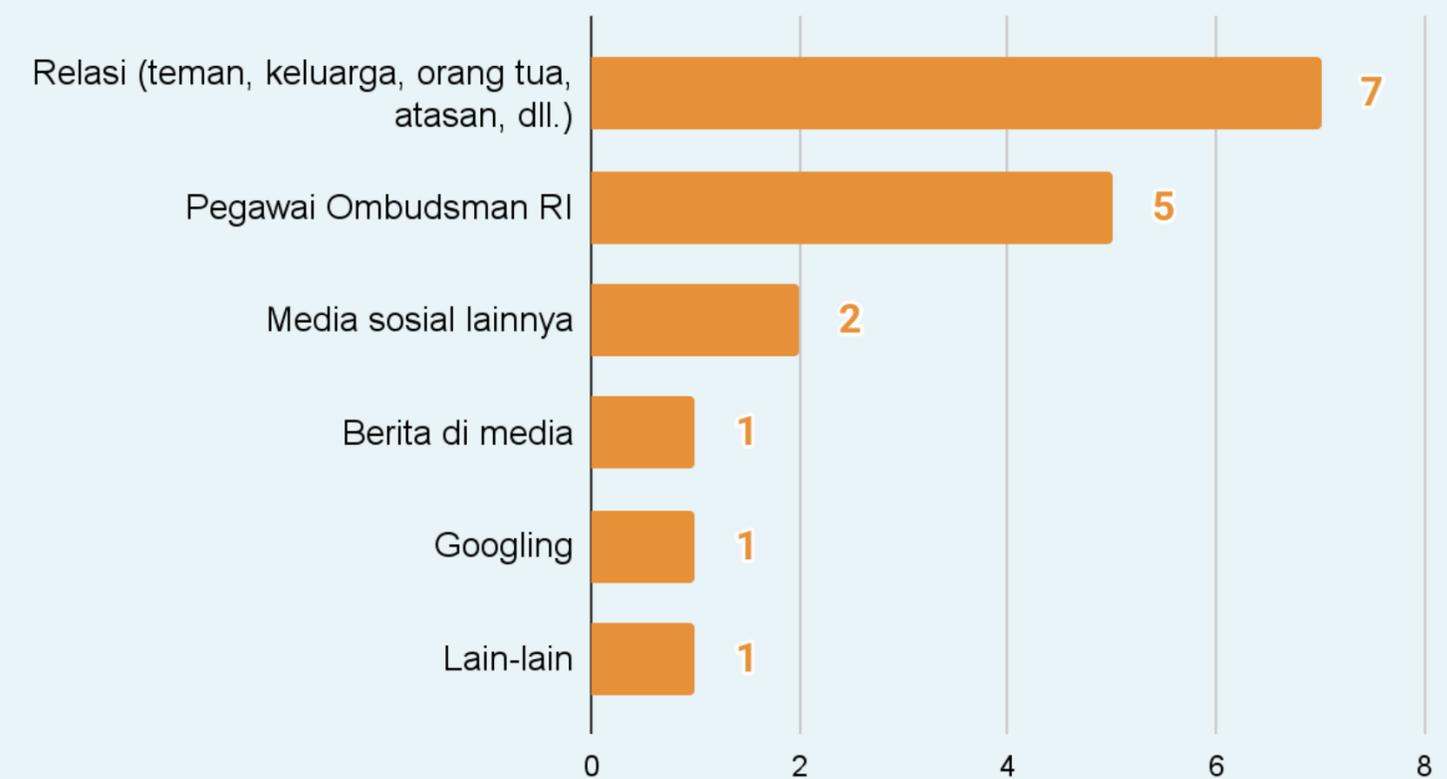


# Media/Perangkat untuk Mengetahui Ombudsman dan WBS

Pengadu mengetahui Ombudsman RI melalui:

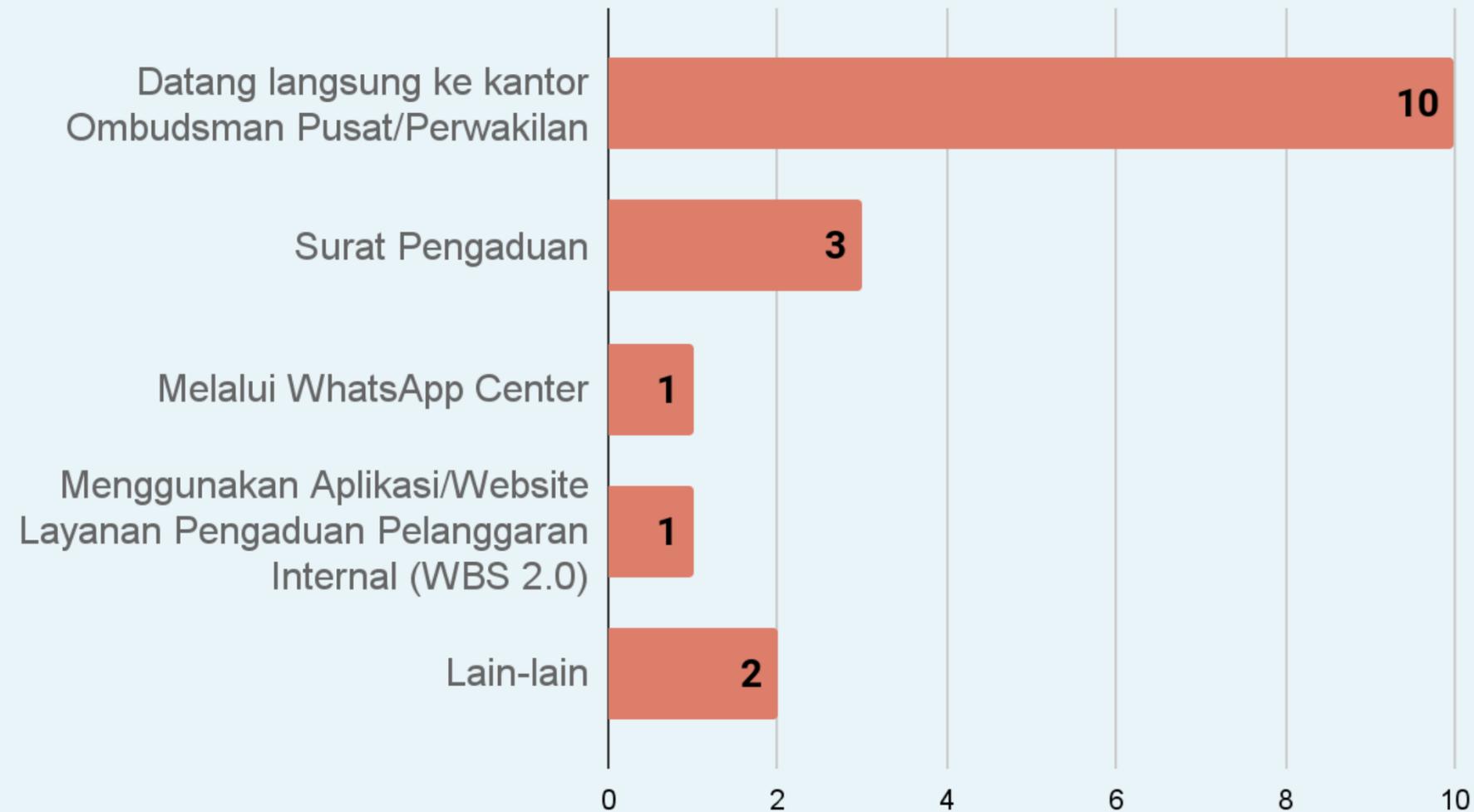


Pengadu mengetahui Kanal Pengaduan Internal (WBS) melalui:



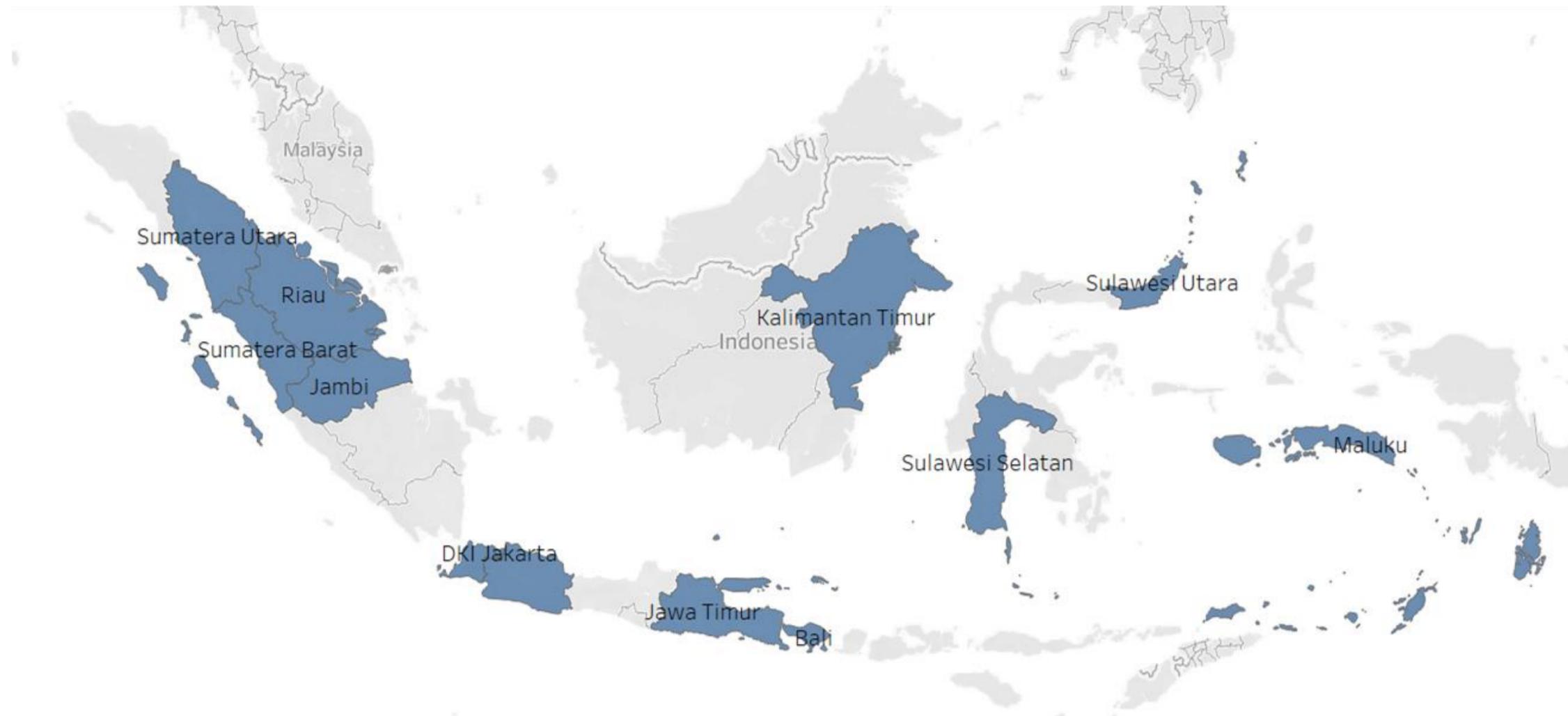
 17

# Media/Cara Pengaduan Internal yang digunakan oleh Responden



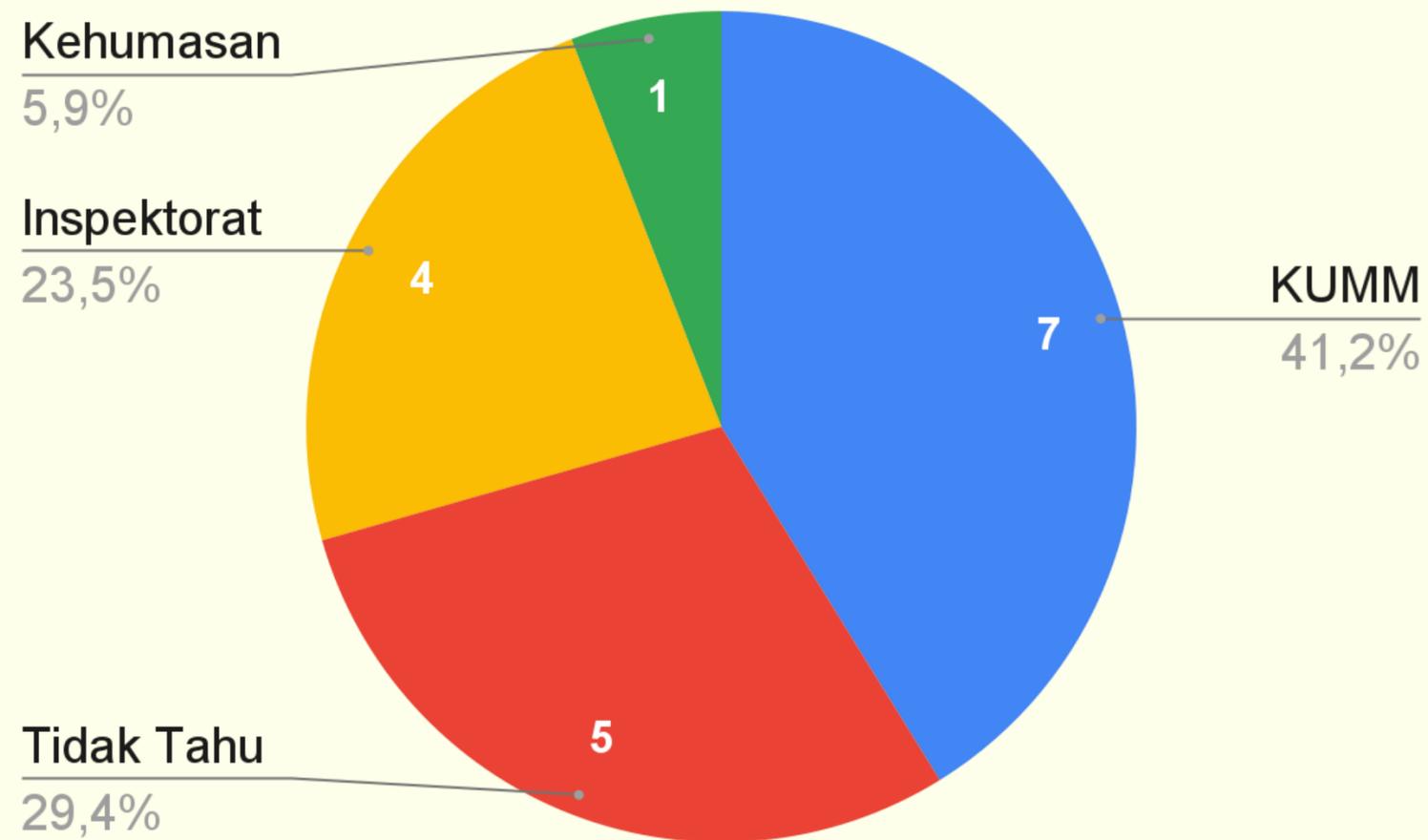
 17

# Domisili Responden



Provinsi	Jumlah Responden
Bali	1
Banten	2
DI Yogyakarta	1
DKI Jakarta	1
Jambi	1
Jawa Barat	2
Jawa Timur	2
Kalimantan Timur	1
Maluku	1
Riau	1
Sulawesi Selatan	1
Sulawesi Utara	1
Sumatera Barat	1
Sumatera Utara	1

# Pemahaman Pengadu terkait Unit Kerja yang Memeriksa Pengaduan Internal (WBS) terkait Penyelesaian Laporan/Pencegahan Maladministrasi



Sebagian besar responden tidak mengetahui bahwa pemeriksaan pengaduan internal dilakukan oleh KUMM. Hanya 7 dari 17 responden yang mengetahui penanganan aduannya dilakukan oleh KUMM.

 17



# Penilaian terhadap: Ketersediaan dan Kemudahan Akses Pengaduan

Parameter Penilaian	1 Tidak baik/Buruk	2 Cukup baik	3 Baik	4 Sangat baik	Rata-rata
Ketersediaan informasi sarana pengaduan	18%	35%	29%	18%	2,39
Kemudahan akses pengaduan	24%	29%	29%	18%	2,33
Kemudahan Asisten untuk dihubungi secara langsung (tatap muka)	41%	29%	24%	6%	1,89
Kemudahan Asisten untuk dihubungi melalui Call Center 137	41%	29%	24%	6%	1,89

Nilai terendah/tidak baik: 1  
Nilai tertinggi/sangat baik: 4

 17

Penilaian terhadap:  
**Ketanggapan, Keramahan, dan Kesopanan  
Asisten Pemeriksa**

<b>Parameter Penilaian</b>	<b>1</b> Tidak baik/Buruk	<b>2</b> Cukup baik	<b>3</b> Baik	<b>4</b> Sangat baik	<b>Rata-rata</b>
Kecepatan petugas pemeriksa dalam memberikan tanggapan	47%	24%	18%	12%	1,89
Keramahan petugas pemeriksa Pengaduan Internal	18%	47%	12%	24%	2,50
Kesopanan petugas pemeriksa Pengaduan Internal	6%	59%	18%	18%	2,39

Nilai terendah/tidak baik: 1  
Nilai tertinggi/sangat baik: 4



**17**

# Penilaian terhadap: Kejelasan Prosedur dan Informasi Perkembangan Aduan

Parameter Penilaian	1 Tidak baik/Buruk	2 Cukup baik	3 Baik	4 Sangat baik	Rata-rata
Kejelasan Waktu Penyelesaian Pengaduan Internal	71%	18%	0%	12%	1,50
Kejelasan Prosedur Penanganan Pengaduan Internal	65%	18%	0%	18%	1,67
Kejelasan informasi perkembangan proses penyelesaian Pengaduan Internal	65%	24%	6%	6%	1,50

Nilai terendah/tidak baik: 1  
Nilai tertinggi/sangat baik: 4

 17

# Penilaian terhadap: Kemampuan Asisten Pemeriksa dalam Memahami dan Menangani Aduan

Parameter Penilaian	1 Tidak baik/Buruk	2 Cukup baik	3 Baik	4 Sangat baik	Rata-rata
Kemampuan petugas pemeriksa dalam memahami permasalahan/kebutuhan/harapan	47%	41%	6%	6%	1,67
Kemampuan petugas pemeriksa dalam penyelesaian Pengaduan	59%	24%	12%	6%	1,61

Nilai terendah/tidak baik: 1  
Nilai tertinggi/sangat baik: 4

 17

# Penilaian terhadap: Kredibilitas KUMMM

Parameter Penilaian	1 Tidak baik/Buruk	2 Cukup baik	3 Baik	4 Sangat baik	Rata-rata
Kredibilitas petugas pemeriksa Pengaduan Internal dalam menangani Pengaduan	53%	29%	12%	6%	1,67

# 100%

Pengadu

menyatakan TIDAK dimintai biaya penanganan aduan

Nilai terendah/tidak baik: 1  
Nilai tertinggi/sangat baik: 4

 17

# Penilaian terhadap: Empati dan Kompetensi Asisten Pemeriksa

<b>Parameter Penilaian</b>	<b>1</b> Tidak baik/Buruk	<b>2</b> Cukup baik	<b>3</b> Baik	<b>4</b> Sangat baik	<b>Rata-rata</b>
Kemampuan petugas pemeriksa dalam memahami permasalahan/kebutuhan/harapan	47%	41%	6%	6%	1,67
Kemampuan petugas pemeriksa dalam penyelesaian Pengaduan	59%	24%	12%	6%	1,61

Nilai terendah/tidak baik: 1  
Nilai tertinggi/sangat baik: 4

 **17**

Penilaian terhadap:

# Kesesuaian Penyelesaian Aduan dengan Harapan Pengadu dan Kepuasan Pengadu secara Keseluruhan

Parameter Penilaian	1 Tidak baik/Buruk	2 Cukup baik	3 Baik	4 Sangat baik	Rata-rata
Kesesuaian penyelesaian Pengaduan dengan Harapan Pelapor	82%	0%	12%	6%	1,39
Kepuasan Pelapor terhadap kinerja pemeriksaan Pengaduan Internal secara umum	59%	18%	12%	12%	1,72

Nilai terendah/tidak baik: 1  
Nilai tertinggi/sangat baik: 4

 17

# Saran Perbaikan dari Pengadu

## Pengadu A

“Konsistensi menjalankan saran/korektif yg telah dituangkan dalam LAHP”

## Pengadu B

“ORI dan unit kerja didalamnya harus independen, responsif, dan komunikatif. Tidak bisa hanya berargumentasi sudah melaksanakan tugas sesuai SOP tapi tidak menjelaskan dasar hukumnya”

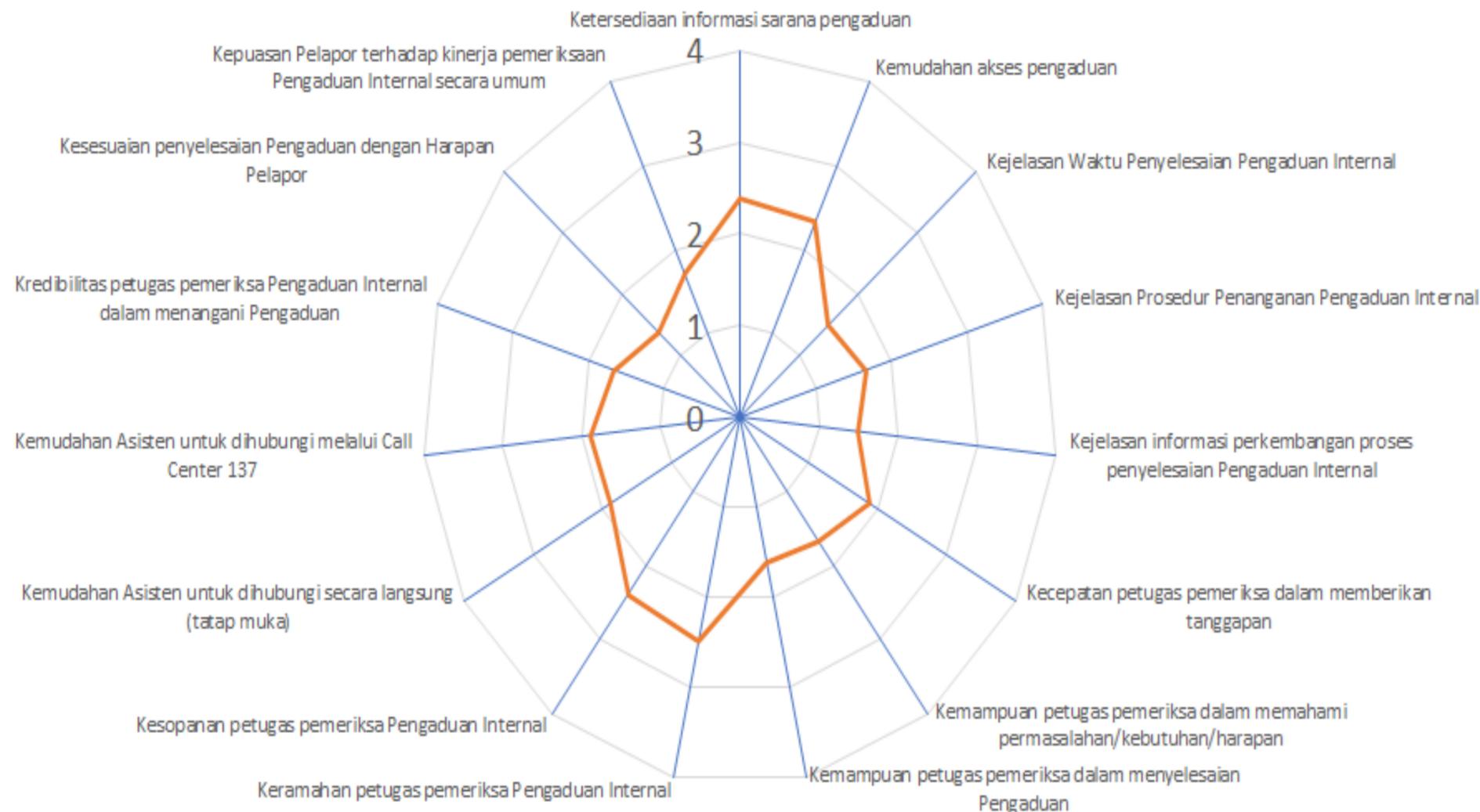
## Pengadu C

“Jawaban dan balasan surat terhadap masyarakat jangan terlalu lama, kami percaya Ombudsman lembaga independen yang tidak terpengaruh oleh intervensi dari Pihak manapun. Ombudsman Republik Indonesia harus super dalam fungsi tugasnya mengingat Ombudsman Republik Indonesia Memiliki Reputasi yang Baik”

## Pengadu D

“Sangat diharapkan adanya audit internal ke semua perwakilan untuk memastikan sistem yang ada sudah benar dan berjalan dengan baik”

# Kuantifikasi Penilaian Pengadu terhadap KUMM

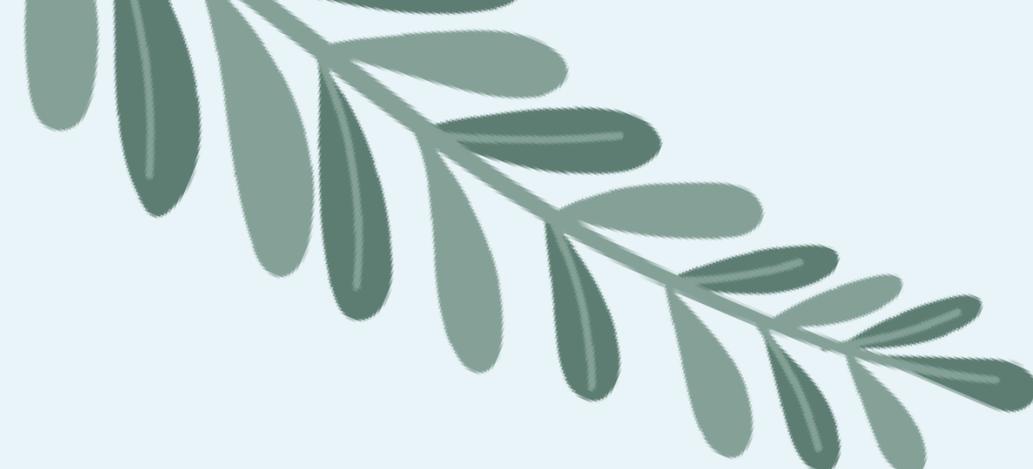


Nilai terendah/tidak baik: 1  
Nilai tertinggi/sangat baik: 4

- Berdasarkan penilaian Pengadu, KUMM memperoleh penilaian terbaik dalam parameter keramahan asisten pemeriksa (2,50), kesopanan asisten pemeriksa (2,39), dan ketersediaan informasi sarana pengaduan (2,39)
- Parameter yang dianggap paling tidak sesuai ekspektasi Pengadu adalah kesesuaian penyelesaian pengaduan dengan harapan Pelapor (1,39), dan kemampuan petugas pemeriksa dalam penyelesaian pengaduan (1,61)
- Berdasarkan hasil analisis, Penilaian Kinerja KUMM Tahun 2022 mendapatkan penilaian kurang baik yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata diatas 1,87 dari 4,00 untuk setiap parameter penilaian Secara keseluruhan, menurut Pengadu pelayanan KUMM masih perlu ditingkatkan.

Dari 71 target responden, hanya diperoleh 17 responden yang mengisi survei.

Dari 17 responden yang mengisi survei, aduan yang dinyatakan terdapat temuan substans sehingga diperlukan perbaikan LAHPi hanya 1 aduan. Sehingga harapan Pengadu tidak dapat dipenuhi karena sebagian besar tidak terdapat temuan substansi yang harus ditindaklanjuti oleh unit kerja terkait.



# Terima kasih!

Keasistenan Utama Manajemen Mutu  
Ombudsman Republik Indonesia



137



[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)



OmbudsmanRI137



0821 3737 3737