

2023
Semester I

Laporan Survei
Kepuasan Masyarakat

Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat

KATA PENGANTAR

Dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, Ombudsman RI melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) pada layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat di Kantor Pusat dan 34 Kantor Perwakilan. 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.

Pengambilan data SKM semester I tahun 2023 dilaksanakan pada bulan Mei s.d. Juni 2023. Jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 107 orang, dengan rincian: 100 orang pernah menyampaikan, menanyakan, atau konsultasi ke Ombudsman RI; 7 orang belum pernah menyampaikan, menanyakan, dan konsultasi ke Ombudsman RI. Nilai SKM semester I tahun 2023 sebesar 3,03 (75,68), menggambarkan bahwa layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat dinilai “kurang baik”. Hasil survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2023 menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Jakarta, Oktober 2023
Ketua Tim Pelaksana,

#

Patnuaji A. Indrarto

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	1
1.3 Dasar Hukum	2
1.4 Ruang Lingkup	2
BAB II PENGUMPULAN DATA	3
2.1 Metode Pengumpulan Data	3
2.2 Waktu Pengambilan Data	5
BAB III PENGOLAHAN DATA	
3.1 Metode Pengolahan Data	6
3.2 Profil Responden	7
3.3 Nilai Unsur Pelayanan	8
3.4 Saran dan Masukan dari Responden	9
BAB IV ANALISIS DATA	12
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	12
4.2 Metode Analisis Data	12
4.3 Rencana Tindak Lanjut	14
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
Lampiran 1. Tabulasi Data Kuesioner	
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas	
Lampiran 3. Kuesioner	

Desain cover: "Designed by Quinky / Freepik"

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penanganan laporan/pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman merupakan bentuk layanan kepada masyarakat. Standar pelayanan pada layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat telah ditetapkan melalui Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 140/ORI-SK/VI/2018, sebagaimana terakhir direvisi dan diperbaiki dengan Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 214 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

Penyelenggara layanan wajib melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan sebagai upaya dalam mewujudkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Hasil penilaian oleh masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan untuk terus-menerus melakukan perbaikan pelayanan. Kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan telah diatur dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwa semua unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun survei kepuasan minimal satu tahun sekali. Surat Edaran Ketua Ombudsman Nomor 28 Tahun 2020 tentang Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, antara lain mengatur agar dilakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) secara berkala atas pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan Ombudsman RI. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Ombudsman RI kepada masyarakat, perlu diselenggarakan survei kepuasan masyarakat, yang merupakan penilaian pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI.

1.2. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI. Sasaran pelaksanaan SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Manfaat pelaksanaan SKM sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur pelayanan.
2. Mengetahui kinerja unit pelayanan secara periodik.
3. Menjadi bahan penetapan kebijakan/tindak lanjut yang perlu dilakukan.
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Memacu upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.3. Dasar Hukum

- 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 Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357).
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615).
- e. 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. SKM adalah pengumpulan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Unit Pelayanan adalah unit kerja di Pusat dan Perwakilan Ombudsman RI yang melaksanakan tugas dan fungsi pada Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat.
- c. Unsur SKM 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 PENGUMPULAN DATA

2.1. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner yang digunakan pada tahun 2023 adalah kuesioner yang digunakan pada tahun 2022. Kuesioner terdiri atas 10 pertanyaan yang merupakan turunan dari unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Unsur survei kepuasan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu:

- a) Persyaratan: syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) Sistem, mekanisme dan prosedur: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Waktu penyelesaian: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
- d) Biaya/tarif: ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e) Produk spesifikasi jenis pelayanan: hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f) Kompetensi pelaksana: kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g) Perilaku pelaksana: sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) Sarana dan prasarana: sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan pelayanan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan.
- i) Penanganan pengaduan, saran dan masukan: tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Kuesioner terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, klasifikasi dalam mengakses layanan, dan media penyampaian laporan untuk menganalisis profil responden.
- Bagian II : Pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.
- Bagian III : Saran dan masukan yang diberikan oleh responden untuk perbaikan kinerja unit pelayanan.

Responden adalah masyarakat yang pernah menyampaikan laporan kepada Ombudsman, baik di Kantor Pusat maupun Kantor Perwakilan. Lokasi pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan di Kantor Pusat dan 34 Kantor Perwakilan Ombudsman RI. Untuk memudahkan dan mengefisienkan biaya, pengisian kuesioner dilakukan melalui google form: <https://forms.gle/By6s8TPBKqTQaUkM8>, yang dibagikan kepada responden melalui:

- a. email kepada Pelapor periode Juli 2022 s.d. Mei 2023.
- b. nota dinas Ketua Ombudsman nomor 305/OT/V/2023 tanggal 26 Mei 2023 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Ombudsman RI Semester I Tahun 2023, dikirimkan kepada 34 Kepala Kantor Perwakilan Ombudsman dan Para Kepala Keasistenan Utama untuk membagikan link kuesioner kepada Pelapor.

Konsep, dimensi, indikator, dan pertanyaan survei disajikan dalam tabel berikut:

KONSEP	UNSUR SKM	INDIKATOR	PERTANYAAN DALAM KUESIONER
Kepuasan Masyarakat (Kepuasan Pengguna Layanan)	Dimensi kepuasan masyarakat dalam Permenpan RB No 14 Tahun 2017: a. Persyaratan. b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. c. Waktu Penyelesaian. d. Biaya/Tarif. e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. f. Kompetensi Pelaksana. g. Perilaku Pelaksana. h. Sarana dan prasarana. i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	a) Kejelasan informasi tentang persyaratan	1. Bagaimana tentang kejelasan informasi mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI? a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat jelas
		b) Kemudahan prosedur	2. Bagaimana tentang kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan ke kantor Ombudsman RI? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
		c) Kecepatan waktu pelayanan	3. Bagaimana tentang kecepatan waktu penanganan laporan oleh Ombudsman RI? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
		d) Biaya/tarif pelayanan	4. Bagaimana tentang biaya/tarif layanan yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
		e) Kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan standar layanan	5. Menurut pendapat Anda, apakah Ombudsman RI telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
		f) Kompetensi petugas	6. Bagaimana tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
		g) Keramahan petugas	7. Bagaimana tentang keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak ramah b. Kurang ramah c. Ramah d. Sangat ramah
		h) Kualitas sarana dan prasarana i) Ketersediaan fasilitas bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta	8. Bagaimana tentang sarana dan prasarana fisik pelayanan di Kantor Ombudsman RI? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik 9. Bagaimana tentang ketersediaan fasilitas bagi kaum difabel,

KONSEP	UNSUR SKM	INDIKATOR	PERTANYAAN DALAM KUESIONER
		wanita hamil dan ibu menyusui	lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
		j) Ketersediaan penanganan pengaduan pengguna layanan	10. Bagaimana tentang ketersediaan penanganan pengaduan terhadap layanan yang diberikan oleh Ombudsman RI? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik

2.2. Waktu Pengambilan Data

Pengambilan data dilaksanakan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. Semester I tahun 2023, pengambilan data dilaksanakan pada bulan Mei s.d. Juni 2023. Semeseter II tahun 2023 direncanakan pengambilan data pada bulan November 2023.

BAB III PENGOLAHAN DATA

3.1. Metode Pengolahan Data

Bagian I kuesioner diolah dengan menghitung frekuensi jawaban untuk menganalisis profil responden yaitu: usia, jenis kelamin, pendidikan, status responden, riwayat dalam mengakses layanan, dan media penyampaian laporan kepada Ombudsman RI.

Bagian II kuesioner berupa penilaian responden terhadap unsur-unsur pelayanan diolah dengan tahapan sebagai berikut:

- Memeriksa dan memberikan kode jawaban kuesioner dari setiap responden (tabulasi data kuesioner), dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan n (Un) sesuai urutan dalam kuesioner.
- Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang. Dalam penghitungan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah U}} = \frac{1}{n}$$

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

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

- 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.

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

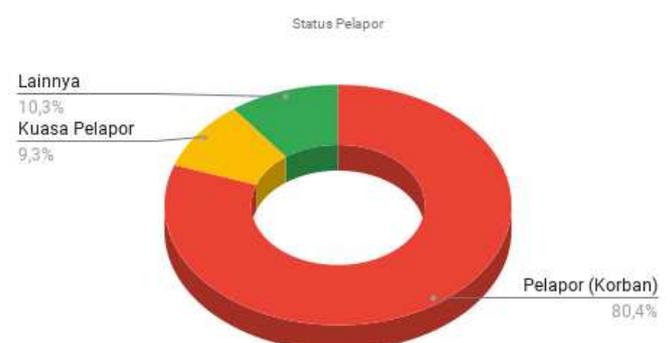
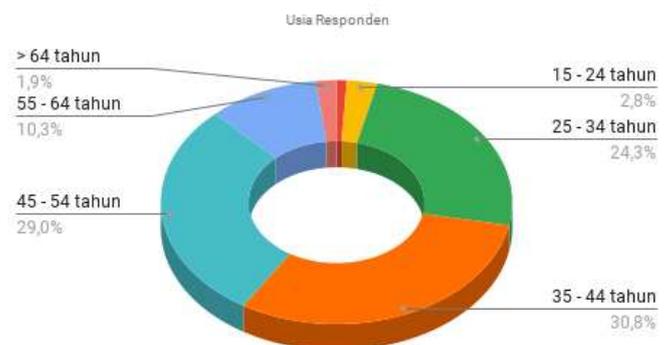
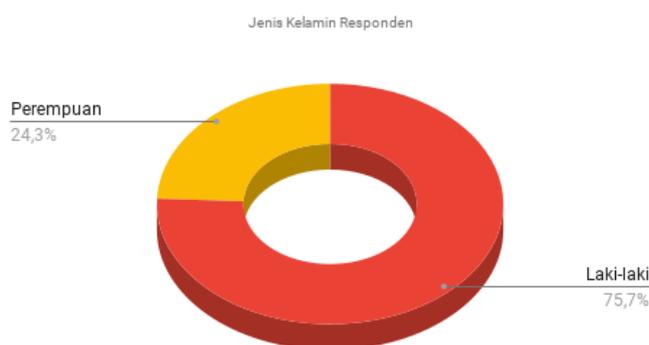
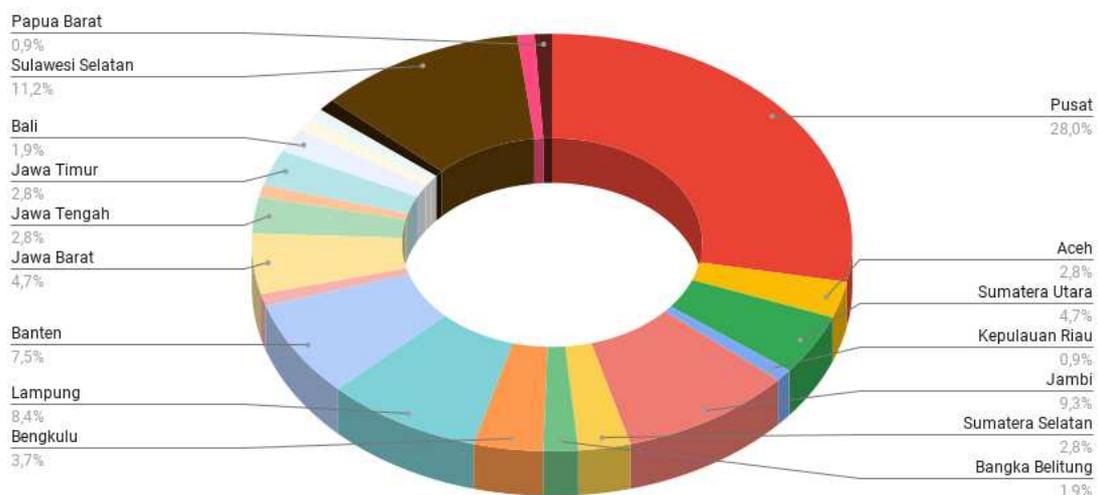
Nilai SKM dihitung dengan menjumlahkan semua Nilai Rata-rata Tertimbang tiap unsur:

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

Bagian III kuesioner berupa saran dan masukan yang diberikan oleh responden berupa data kualitatif diolah dengan mereduksi data, mengelompokkan dan menampilkan data berdasarkan keterkaitan dengan unsur pelayanan, kemudian menarik kesimpulan dari data yang telah ditampilkan.

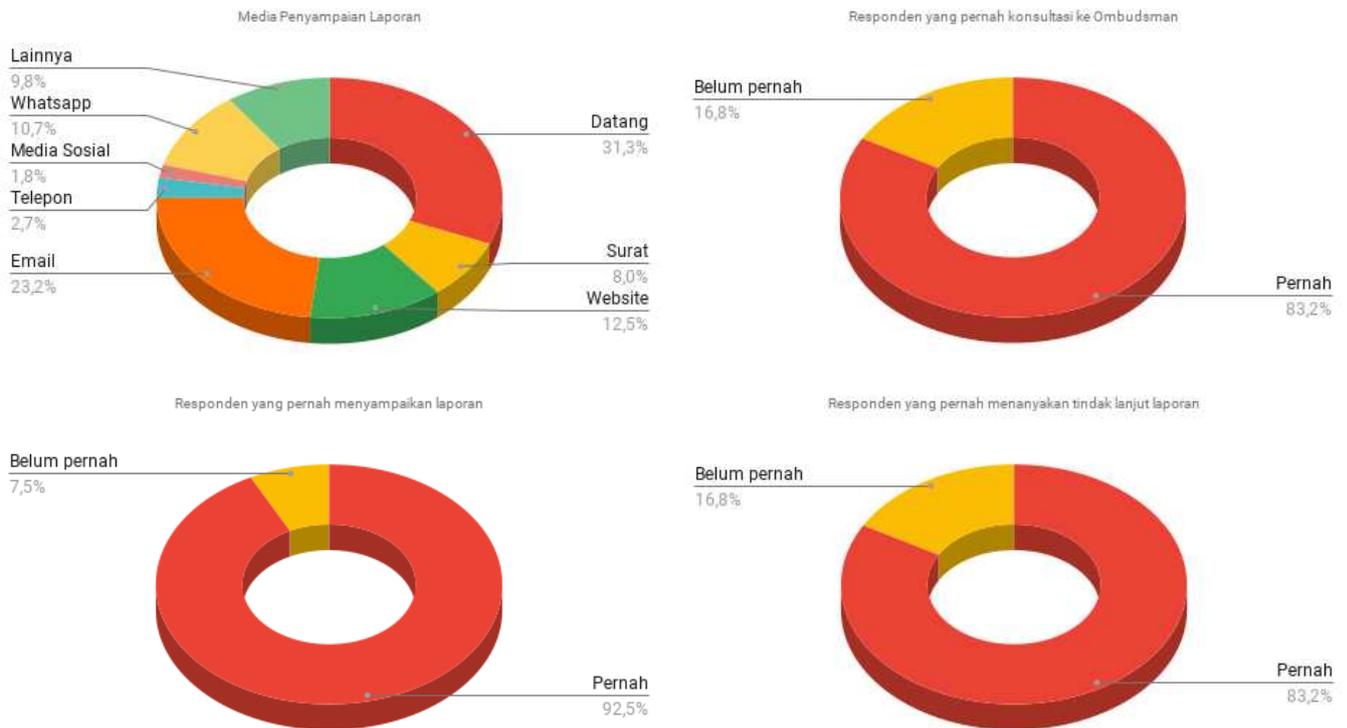
3.2. Profil Responden

Unit pelayanan yang pernah diakses oleh responden di Kantor Pusat dan 34 Kantor Perwakilan Ombudsman RI sebagai berikut:



Sebanyak 75,7% responden adalah laki-laki, sisanya 24,3% adalah perempuan. Usia pelapor cukup beragam yaitu 35-44 tahun sebesar 30,8%; 45-54 tahun sebesar 29,0%; 25-34 tahun sebesar 24,3%; 55-64 tahun sebesar 10,3%; 15-24 tahun sebesar 2,8%, dan lebih dari 64 tahun sebesar 1,9%. Pendidikan responden yaitu: D4/S1 sebesar 57,0%; S2 sebesar 18,7%; SMA/Sederajat sebesar 11,2%; D1/D2/D3 sebesar 6,5%; S3 sebesar 2,3%; dan SMP/Sederajat sebesar 1,9%. Berdasarkan status dalam menyampaikan laporan ke Ombudsman RI, sebesar 80,4% adalah Pelapor yang menyampaikan laporan atas nama sendiri; sebesar 9,3% adalah pihak lain yang diberikan kuasa oleh Pelapor; dan sebesar 10,3% lainnya.

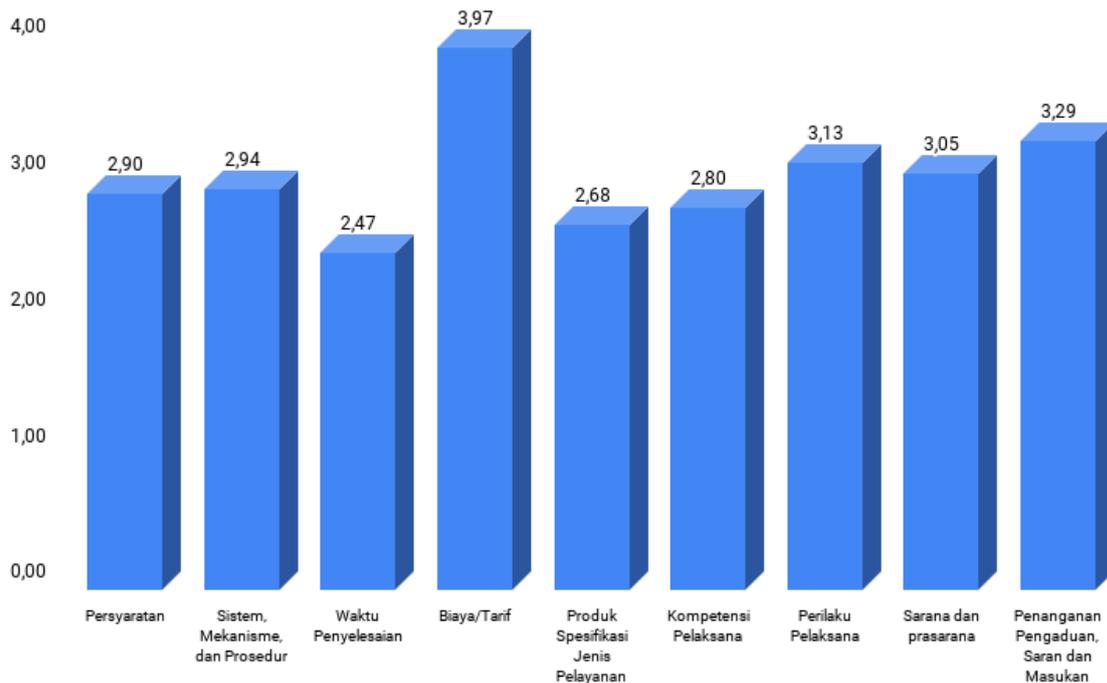
Media yang digunakan oleh responden dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman adalah: sebesar 31,3% datang langsung ke Kantor Ombudsman; sebesar 23,2% melalui email; sebesar 12,5% melalui website; sebesar 10,7% melalui whatsapp; sebesar 8,0% melalui surat; sebesar 2,7% melalui telepon; sebesar 1,8% melalui media sosial; dan 9,8% lainnya. Responden yang pernah konsultasi ke Ombudsman RI sebesar 83,2%; yang belum pernah 16,8%. Responden yang pernah menyampaikan laporan ke Ombudsman RI sebesar 92,5%; yang belum pernah sebesar 7,5%. Responden yang pernah menanyakan tindak lanjut laporan kepada Ombudsman RI sebesar 83,2%; yang belum pernah 16,8%.



3.3. Nilai Unsur Pelayanan

Selama periode semester I tahun 2023, jumlah responden yang mengisi kuesioner sejumlah 107 orang. Responden yang memenuhi kriteria pernah menyampaikan, menanyakan, atau konsultasi ke Ombudsman RI adalah 100 orang.

Uraian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Σ Nilai	290	294	247	397	268	280	313	281	328	329
NRR per Unsur	2,90	2,94	2,47	3,97	2,68	2,80	3,13	2,81	3,28	3,29
NRR Tertimbang	0,29	0,29	0,25	0,40	0,27	0,28	0,31	0,28	0,33	0,33
Indeks Kepuasan	3,03									
Nilai IKM	75,68									
Jumlah Responden	100									



3.4. Saran dan Masukan dari Responden

Pada bagian III kuesioner terdapat pertanyaan terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan oleh responden untuk perbaikan kinerja unit pelayanan. Jawaban responden telah diolah dan dikelompokkan berdasarkan keterkaitannya dengan unsur pelayanan:

a. Persyaratan

- Tidak puas, laporan tidak diterima karena bukan merupakan bagian dari kewenangan Ombudsman RI.
- Keluhan terindikasi ada tindak pidana, agar tetap diproses mengenai pelayanan publiknya saja.
- Diminta lagi kelengkapan dokumen, padahal dokumen sudah diserahkan.
- Bukti-bukti yang diminta untuk melaporkan instansi terlalu rumit.
- Kalau bukti yang kami sertakan kurang, apa tidak sebaiknya lembaga anda yang harus mengkroscheck lebih detail.
- Tolong dijelaskan kendalanya di mana sehingga laporan tidak diterima.

b. Sistem, mekanisme, dan prosedur

- Setelah mengadukan masalah, dari pihak terlapor mengatakan sudah selesai, namun kenyataan di lapangan belum berubah. Seharusnya setelah ada laporan dari pihak terlapor kroscek juga ke pihak pelapor.
- Sebaiknya kalau ada pernyataan dari pihak yang dikeluhkan, dilakukan konfirmasi ke pihak pelapor.

c. Waktu Penyelesaian

- Mohon dapat segera menindaklanjuti.
- Pengaduan yang ditangani bisa bertahun-tahun.
- Lama respon komplek tentang BUMN tapi tidak ditindaklanjuti.
- Agar segera diproses cepat laporan yang telah diadukan.
- Terkesan lambat tim yang pelajari berkas pengaduan.
- Lambat dalam penanganan laporan.

- Saya sudah melapor dari 20 Maret 2023 sampai sekarang belum ada penyelesaian atau tanggapan.
 - Agar menindaklanjuti laporan karena kasus sudah lama 2020.
 - Ketepatan waktu penanganan aduan jangan beralut-larut.
 - Lambatnya penyelesaian laporan.
 - Mohon setiap laporan warga segera atau cepat ditangani jangan biarkan laporan terbengkalai lama.
 - Ditingkatkan lagi kecepatan pelayanannya.
 - Perlu ditambah jumlah SDM supaya penanganan laporan pengaduan masyarakat bisa lebih cepat selesai.
 - Ditingkatkan lagi kecepatan pelayanannya.
 - Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya supaya bisa lebih cepat selesai.
 - Kecepatan penyelesaian ditambah.
 - Waktu penanganan laporan terlalu lama, harapan saya ke depan agar ombudsman lebih cepat memberi feedback kepada pelapor.
 - Sudah baik dan cepat pelayanannya .
 - Ditanggapi dengan baik dan cepat.
- d. Biaya/tarif
(Tidak ada jawaban terkait unsur pelayanan ini).
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan
- Sebaiknya laporan penyelesaian atau tindak lanjut dari laporan saya, dikeluarkan sebuah surat yang resmi.
 - Tidak ada petugas ombudsman yang follow up hanya ada surat.
 - Untuk lebih ditingkatkan lagi pelayanannya dalam hal menanggapi permohonan informasi atas tindak lanjut laporan pengaduan.
 - Setelah ada pelaporan/pengaduan mohon ada kejelasan tindak lanjut atau output dari hasil pengaduan tersebut. Serta memberikan laporan kepada pelapor apakah laporan tersebut selesai ditindaklanjuti atau berhenti tidak ada kejelasan.
 - Mohon informasi terkait progress pengaduan kami, informasi terakhir yang kami peroleh pengaduan kami masih dalam proses tindaklanjut tahap pemeriksaan, namun sampai dengan saat ini kami belum mendapatkan informasi lebih lanjut terkait progres maupun time schedule rencana penyelesaian laporan.
 - Tidak diselesaikan hingga tuntas permasalahan yang dilaporkan masyarakat.
 - Tolong selesaikan laporan kami yang masih belum diselesaikan, yang sampai sekarang masih belum ada kepastian tindak lanjut laporan.
 - Jangan hanya fokus meminta masyarakat untuk melapor, sedangkan laporan yang sudah masuk dan sudah ada klarifikasi tidak diselesaikan secara tuntas.
 - Tolong keluhan saya ditanggapi.
 - Agar menyampaikan progres pelaporan secara terbuka kepada masyarakat.
 - Keluhan saya tidak di tangani dengan baik, tidak ada tindak lanjut dari keluhan saya.
 - Laporan kami belum tertangani.
- f. Kompetensi Pelaksana
- Petugas sudah baik dan kompeten.
 - Petugas tidak profesional, menghabiskan waktu sangat lama, bertele-tele.
 - Banyak oknum yang sangat tidak profesional, ditambah pengawasan yang buruk serta tidak adanya pembinaan/sanksi.

- Staff Ombudsman hanya menerima dan menyampaikan, tidak ada penekanan ke pihak terkait.
 - Tidak menjawab apa yang saya keluhkan. Jawaban sangat normatif, tanpa penjelasan yang sebenarnya bisa memberikan edukasi terhadap saya apabila keluhan saya memang dianggap kurang tepat.
- g. Perilaku Pelaksana.
- Respon dan pelayanan yang ramah.
 - Sangat sigap merespon atas pengaduan kami sebagai pelapor, membantu menuntaskan permasalahan.
- h. Sarana dan prasarana
- Harapan agar ruang tunggu dan ruang konsultasi lebih nyaman, lebih luas, ada AC.
 - Saprasnya lebih ditingkatkan lagi.
 - Pelayanan serta sarana dan prasarananya perlu ditingkatkan ke yang lebih baik.
 - Saya berharap pihak ombudsman mengkonfirmasi setiap data yang diupdate melalui email supaya pihak pelapor benar benar yakin bahwa email yang dikirim sudah diterima.
 - WA ORI tdk responsif.
 - Telp. 137 tidak berfungsi dengan baik, operator lapis 2 tidak mau menyambungkan atau sering tutup telepon, sambungkan otomatis dengan pencet nomor extension utk berbicara dengan petugas penanggung-jawab tidak berfungsi.
 - Permohonan informasi yang saya kirimkan melalui email atas tindaklanjut laporan saya tidak ditanggapi oleh Ombudsman RI.
- i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- Email ketua@ombudsman.go.id yang dicantumkan di halaman depan website kurang responsif. Di website jika tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan dapat melaporkan melalui email ke Ketua Ombudman, tapi email saya beberapa kali dikirimkan tidak pernah mendapat respon.
 - Saya sudah sering menyampaikan ke Inspektorat/WBS s.d. Ketua namun sering tidak mendapatkan respon.

Hal lain yang juga disampaikan oleh responden:

- Perlu banyak melakukan sosialisasi, memperkenalkan Ombudsman kepada masyarakat, baik melalui media massa, media sosial maupun langsung tatap muka dengan masyarakat.
- Saya sangat mengapresiasi atas kehadiran Ombudsman RI.
- Saya sangat puas dengan respon Ombudsman, walau terdapat keterbatasan wewenang yang dimiliki sehingga penyelesaian akhir terganjal oleh peraturan yang dibuat oleh pihak lain.
- Terima kasih bantuannya, sangat membantu mendorong mempercepat proses layanan.

BAB IV ANALISIS DATA

4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas diperlukan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner valid atau tidak untuk mengungkapkan apa yang akan diukur. Realibilitas menunjukkan tingkat keandalan kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Rincian uji validitas dan reliabilitas sebagaimana terlampir dalam lampiran 2. Perbandingan uji validitas tahun 2022 dan 2023 sebagai berikut:

Indikator	Tahun 2022 (n = 416, margin error 5%)				Tahun 2023 (n = 100, margin error 5%)			
	r hitung	sig	r tabel	Ket.	r hitung	sig	r tabel	Ket.
P1	0,738	0,000	0,096	Valid	0,812	0,000	0,197	Valid
P2	0,775	0,000	0,096	Valid	0,745	0,000	0,197	Valid
P3	0,850	0,000	0,096	Valid	0,838	0,000	0,197	Valid
P4	0,202	0,000	0,096	Valid	0,128	0,203	0,197	Tdk Valid
P5	0,875	0,000	0,096	Valid	0,873	0,000	0,197	Valid
P6	0,898	0,000	0,096	Valid	0,898	0,000	0,197	Valid
P7	0,822	0,000	0,096	Valid	0,779	0,000	0,197	Valid
P8	0,793	0,000	0,096	Valid	0,768	0,000	0,197	Valid
P9	0,537	0,000	0,096	Valid	0,625	0,000	0,197	Valid
P10	0,777	0,000	0,096	Valid	0,846	0,000	0,197	Valid

Kuesioner yang digunakan dalam pengambilan data SKM semester I tahun 2023 adalah kuesioner yang digunakan pada tahun 2022. Hasil uji validitas tahun 2022 menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel untuk masing-masing indikator. Artinya kesepuluh indikator cukup valid untuk mengungkapkan nilai kepuasan pengguna layanan. Namun uji validitas pada data semester I tahun 2023 menunjukkan bahwa indikator ke-4 (biaya/tarif pelayanan) tidak valid, karena nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel dan nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu dalam pengambilan data semester II tahun 2023, pernyataan indikator ke-4 dalam kuesioner yang tidak valid perlu diperbaiki. Meskipun kuesioner dinyatakan reliabel dari hasil uji reliabilitas, namun belum cukup untuk meyakinkan dapat menggambarkan terkait indikator ke-4 (biaya/tarif pelayanan).

4.2. Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif untuk memberikan gambaran umum dan karakteristik data yang diperoleh. Frekuensi dan persentase menggambarkan profil responden dan distribusi jawaban responden. Rata-rata (*mean*) digunakan untuk melihat kecenderungan jawaban dari seluruh responden. Indeks pelayanan merupakan rata-rata dari seluruh jawaban responden. Interpretasi nilai indeks pelayanan berdasarkan tabel berikut:

Nilai SKM (skala 4)	Nilai IKM (skala 100)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3,5324 – 4,00	88,310 – 100,00	A	Sangat Baik
3,0644 – 3,532	76,610 – 88,30	B	Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,990	D	Tidak Baik

Dari hasil pengolahan data 100 responden dalam tabulasi kuesioner, diperoleh Nilai SKM semester I tahun 2023 sebesar **3,03**. Nilai tersebut menggambarkan bahwa mutu Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik adalah “C” dan kinerja unit pelayanan adalah “kurang baik”. Rincian nilai unsur pelayanan sebagai berikut:

- a. Persyaratan, dengan nilai unsur **2,90** bahwa kejelasan informasi mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI dinilai kurang baik.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dengan nilai unsur **2,94** bahwa kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI dinilai kurang baik.
- c. Waktu Penyelesaian, dengan nilai unsur **2,47** bahwa kecepatan waktu penanganan laporan oleh Ombudsman RI dinilai tidak baik.
- d. Biaya/Tarif, dengan nilai unsur **3,97** bahwa biaya/tarif layanan yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI dinilai sangat baik.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan nilai unsur **2,68** bahwa kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar layanan yang telah ditetapkan dinilai kurang baik.
- f. Kompetensi Pelaksana, dengan nilai unsur **2,80** bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dinilai kurang baik.
- g. Perilaku Pelaksana, dengan nilai unsur **3,13** bahwa sikap petugas dalam memberikan layanan dinilai baik.
- h. Sarana dan prasarana, dengan nilai unsur **3,05** bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Ombudsman RI dinilai kurang baik.
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan nilai unsur **3,29** bahwa ketersediaan penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan dinilai baik.

Perbandingan nilai unsur pelayanan dari tahun 2020 sampai dengan semester I tahun 2023 sebagai berikut:

Unsur Pelayanan		2020	2021	2022	2023
1	Persyaratan	3,33	3,47	3,25	2,90
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,32	3,33	3,15	2,94
3	Waktu Penyelesaian	3,15	3,04	2,74	2,47
4	Biaya/Tarif		3,97	3,98	3,97
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,75	3,22	2,96	2,68
6	Kompetensi Pelaksana	3,38	3,34	2,99	2,80
7	Perilaku Pelaksana	3,48	3,52	3,29	3,13
8	Sarana dan prasarana	3,15	3,25	3,07	3,05
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	3,75	3,45	3,29
Jumlah Responden		467	458	416	100
Nilai SKM (skala 4)		3,24	3,39	3,19	3,03
Nilai IKM (skala 100)		81,00	84,75	79,75	75,68

Dari perbandingan nilai unsur tersebut, unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk mendapatkan tindak lanjut perbaikan adalah: waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan kompetensi pelaksana.

4.3. Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisa di atas, perlu disusun rencana tindak lanjut dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dapat dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembahasan bersama Pimpinan dan Narasumber mengenai langkah-langkah perbaikan 2. Mengoptimalkan kegiatan penjaminan mutu 3. Digitalisasi laporan masyarakat 	Jan-Des 2023	KU Dumas KU Riksa KU MM Perwakilan
2.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Reviu dan perbaikan standar pelayanan	Feb 2023	Biro HKO
3.	Kompetensi pelaksana	Pelatihan bagi petugas pelayanan	Mar-Juni 2023	Biro SDMU

BAB V KESIMPULAN

Pengambilan data SKM semester I tahun 2023 dilaksanakan pada bulan Mei s.d. Juni 2023. Jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 107 orang, dengan rincian: 100 orang pernah menyampaikan, menanyakan, atau konsultasi ke Ombudsman RI. Nilai SKM semester I tahun 2023 sebesar 3,03 (75,68), menggambarkan bahwa layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat dinilai “kurang baik”. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk mendapatkan tindak lanjut perbaikan adalah: waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan kompetensi pelaksana. Dalam pengambilan data semester II tahun 2023, pernyataan indikator ke-4 dalam kuesioner yang tidak valid perlu diperbaiki.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Data Kuesioner

No.	Nilai Unsur Pelayanan										Melapor	Menanyakan tindak lanjut laporan	Konsultasi
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10			
1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Belum	Belum
4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	Pernah	Pernah	Pernah
5	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	Pernah	Pernah	Belum
6	4	4	1	4	2	2	3	2	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
7	1	2	1	4	1	1	2	2	3	2	Pernah	Pernah	Pernah
8	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Belum	Pernah
9	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Belum	Belum	Pernah
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
13	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
14	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
15	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
17	2	3	2	4	2	2	3	3	1	1	Pernah	Pernah	Pernah
18	2	2	3	4	3	2	3	2	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
19	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
20	1	1	1	4	1	2	3	2	3	3	Pernah	Pernah	Pernah
21	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Belum	Pernah
22	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	Pernah	Pernah	Pernah
23	4	4	3	4	3	3	3	3	1	1	Pernah	Pernah	Belum
24	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
25	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
26	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
27	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	Pernah	Pernah	Pernah
28	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
29	2	1	2	4	2	2	3	2	4	2	Pernah	Pernah	Belum
30	3	3	1	4	2	2	3	3	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
31	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	Pernah	Pernah	Pernah
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
33	1	1	1	4	1	1	3	2	1	2	Pernah	Pernah	Pernah
34	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
35	3	3	1	4	1	1	1	2	1	2	Pernah	Pernah	Pernah
36	3	3	2	4	2	2	3	2	1	3	Pernah	Pernah	Pernah
37	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
38	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	Pernah	Pernah	Pernah
39	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	Pernah	Pernah	Pernah
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
41	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Belum
42	2	2	1	4	2	3	3	2	4	3	Pernah	Belum	Pernah
43	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	Pernah	Pernah	Pernah

No.	Nilai Unsur Pelayanan										Melapor	Menanyakan tindak lanjut laporan	Konsultasi
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10			
44	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
45	1	1	1	4	1	1	1	3	4	2	Pernah	Pernah	Pernah
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
47	1	1	1	4	2	2	2	2	1	3	Pernah	Pernah	Pernah
48	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
49	3	3	1	4	2	2	3	3	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
50	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
51	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	Pernah	Pernah	Pernah
52	2	2	1	4	2	3	3	3	4	3	Pernah	Pernah	Belum
53	3	3	2	4	2	2	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
54	3	3	2	4	2	2	3	2	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
55	1	3	1	4	2	1	1	2	1	1	Pernah	Belum	Pernah
56	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
57	1	3	1	4	2	1	3	2	1	1	Pernah	Pernah	Pernah
58	3	2	1	4	1	3	3	3	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
59	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
60	3	3	2	4	1	1	3	2	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
61	3	3	2	4	1	1	3	2	2	1	Pernah	Pernah	Pernah
62	3	2	2	4	3	3	3	2	1	3	Pernah	Pernah	Pernah
63	3	3	1	4	1	2	3	2	3	3	Pernah	Pernah	Pernah
64	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Belum
65	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
66	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
67	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
68	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
74	3	3	2	4	2	2	2	2	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
76	3	3	1	4	2	3	4	3	1	3	Pernah	Pernah	Pernah
77	3	2	3	4	3	3	4	4	1	4	Pernah	Pernah	Pernah
78	1	3	3	4	2	2	3	2	3	3	Pernah	Belum	Pernah
79	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	Pernah	Pernah	Pernah
80	3	3	1	4	3	4	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Belum
81	2	1	2	4	2	2	3	3	3	3	Pernah	Belum	Belum
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
84	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
85	1	2	2	4	2	2	3	2	2	3	Pernah	Pernah	Pernah
86	3	3	2	4	2	2	3	2	1	3	Pernah	Pernah	Pernah
87	2	2	1	4	1	1	1	2	2	1	Pernah	Belum	Pernah
88	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
90	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah

No.	Nilai Unsur Pelayanan										Melapor	Menanyakan tindak lanjut laporan	Konsultasi
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10			
91	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	Pernah	Pernah	Pernah
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
94	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
96											Belum	Belum	Belum
97	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	Pernah	Belum	Pernah
98	2	2	1	4	1	1	1	2	4	1	Pernah	Pernah	Belum
99											Belum	Belum	Belum
100											Belum	Belum	Belum
101											Belum	Belum	Belum
102											Belum	Belum	Belum
103											Belum	Belum	Belum
104											Belum	Belum	Belum
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Pernah	Pernah	Pernah
106	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	Pernah	Belum	Belum
107	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	Pernah	Pernah	Pernah

Uraian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Σ Nilai	290	294	247	397	268	280	313	281	328	329
NRR per Unsur	2,90	2,94	2,47	3,97	2,68	2,80	3,13	2,81	3,28	3,29
NRR Tertimbang	0,29	0,29	0,25	0,40	0,27	0,28	0,31	0,28	0,33	0,33
Indeks Kepuasan	3,03									
Nilai IKM	75,68									
Jumlah Responden yang memenuhi kriteria	100									

Keterangan:

- U1 - U9 : Unsur-Unsur Pelayanan
- P1-P12 : Pertanyaan tentang 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

Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah
P1	Pearson Correlation	1	.747**	.625**	.115	.626**	.685**	.610**	.580**	.412**	.588**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.254	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	.747**	1	.619**	.132	.631**	.610**	.511**	.485**	.314**	.482**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.192	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	.625**	.619**	1	.025	.769**	.735**	.620**	.575**	.414**	.658**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.808	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	.115	.132	.025	1	.069	.025	.031	.127	.153	.054	.128
	Sig. (2-tailed)	.254	.192	.808		.494	.803	.761	.207	.128	.592	.203
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	.626**	.631**	.769**	.069	1	.839**	.689**	.670**	.386**	.702**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.494		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	.685**	.610**	.735**	.025	.839**	1	.734**	.691**	.442**	.754**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.803	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	.610**	.511**	.620**	.031	.689**	.734**	1	.622**	.289**	.646**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.761	.000	.000		.000	.004	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	.580**	.485**	.575**	.127	.670**	.691**	.622**	1	.423**	.589**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.207	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P9	Pearson Correlation	.412**	.314**	.414**	.153	.386**	.442**	.289**	.423**	1	.605**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.128	.000	.000	.004	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	.588**	.482**	.658**	.054	.702**	.754**	.646**	.589**	.605**	1	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.592	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Jumlah	Pearson Correlation	.812**	.745**	.838**	.128	.873**	.898**	.779**	.768**	.625**	.846**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.203	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	107

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.914	10

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Yth. Bapak/Ibu

Penanganan laporan/pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman merupakan bentuk layanan kepada masyarakat. Dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, Ombudsman RI melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat di Kantor Pusat dan 34 Kantor Perwakilan. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Atas kesediannya kami ucapkan terima kasih.

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Usia *

Jawaban Anda _____

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Pendidikan *

- SD/ sederajat
- SMP/ sederajat
- SMA/ sederajat
- D1/D2/D3
- D4/S1
- S2
- S3
- Yang lain: _____

Apakah Anda pernah menyampaikan laporan/pengaduan terkait pelayanan publik * ke Ombudsman RI?

- Pernah
- Belum pernah

Apakah Anda pernah menanyakan tindak lanjut penanganan laporan/pengaduan * kepada Ombudsman RI?

- Pernah
- Belum pernah

Apakah Anda pernah konsultasi terkait permasalahan pelayanan publik kepada Ombudsman RI? *

- Pernah
- Belum pernah

Bila Anda pernah menyampaikan laporan/pengaduan terkait pelayanan publik ke Ombudsman RI, Anda melaporkannya sebagai apa? *

- Pelapor (Korban)
- Kuasa Pelapor
- Yang lain: _____

Melalui media apa Anda menyampaikan laporan/menanyakan tindak lanjut laporan/konsultasi terkait permasalahan pelayanan publik? *

- Datang Langsung ke Kantor Ombudsman RI
- Surat
- Website Ombudsman RI
- Email
- Telepon
- Call Center 137
- Media Sosial (Facebook/Twitter/Instagram)
- Whatsapp
- Yang lain: _____

Bila Anda menyampaikan laporan/menanyakan tindak lanjut laporan/konsultasi *
terkait permasalahan pelayanan publik, di Kantor Ombudsman RI yang mana?

- Kantor Pusat Ombudsman RI di Jakarta
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Aceh
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jambi
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bengkulu
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Banten
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jakarta Raya
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Tengah
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi DI Yogyakarta
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Timur
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bali
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Nusa Tenggara Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Nusa Tenggara Timur
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Tengah
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Timur
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Utara
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Gorontalo
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Utara
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tengah
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Barat
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Selatan
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tenggara
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Maluku
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Maluku Utara
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua
- Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua Barat

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Pendapat Responden tentang Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat

1. Bagaimana tentang kejelasan informasi mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI? *

- Tidak jelas
- Kurang jelas
- Jelas
- Sangat jelas

2. Bagaimana tentang kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI? *

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

3. Bagaimana tentang kecepatan waktu penanganan laporan oleh Ombudsman RI? *

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

4. Bagaimana tentang biaya/tarif layanan yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI? *

- Sangat mahal
- Cukup mahal
- Murah
- Gratis

5. Menurut pendapat Anda, apakah Ombudsman RI telah memberikan pelayanan *
sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan?

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

6. Bagaimana tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

7. Bagaimana tentang keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Tidak ramah
- Kurang ramah
- Ramah
- Sangat ramah

8. Bagaimana tentang sarana dan prasarana fisik pelayanan di Kantor *
Ombudsman RI?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

9. Bagaimana tentang ketersediaan fasilitas bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, *
serta wanita hamil dan ibu menyusui?

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

10. Bagaimana tentang ketersediaan penanganan pegaduan terhadap layanan *
yang diberikan oleh Ombudsman RI?

- Tidak ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

Keluhan, saran, atau apresiasi Anda kepada Ombudsman RI?

Jawaban Anda

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



Survei Kepuasan Masyarakat

Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat



Scan barcode untuk isi kuesioner
<https://forms.gle/By6s8TPBKqTQaUkM8>