



Laporan
2023
Semester II

Survei
Kepuasan
Masyarakat

Layanan Penanganan
Laporan/Pengaduan Masyarakat

KATA PENGANTAR

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. 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 semester I tahun 2023 dilaksanakan pada bulan Mei s.d. Juni 2023 dengan jumlah responden 100 orang. Pengambilan data semester II dilaksanakan pada bulan Juli s.d. Desember 2023 dengan jumlah responden 151 orang. Nilai indeks kepuasan semester I adalah 3,03 (75,68), indeks kepuasan semester II adalah 3,37 (84,21). Sehingga nilai indeks kepuasan tahun 2023 sebesar 3,23 (80,74), menggambarkan bahwa layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat dinilai “baik”. Hasil survei kepuasan masyarakat semester tahun 2023 menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Jakarta, Januari 2024
Ketua Tim Pelaksana,

#

Syahrul Bayan

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	10
3.4 Saran dan Masukan dari Responden	11
BAB IV ANALISIS DATA	13
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	13
4.2 Metode Analisis Data	13
4.3 Rencana Tindak Lanjut	15
BAB V KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
Lampiran 1. Tabulasi Data Kuesioner	
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas	
Lampiran 3. Kuesioner	
Lampiran 4. Dokumentasi	

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 direviu 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, menanyakan tindak lanjut laporan, atau konsultasi 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 di unit pelayanan di Kantor Pusat dan 34 Kantor Perwakilan Ombudsman RI .

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

Tabel 2.1. Konsep, Dimensi, dan Indikator

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. Dalam pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 disebutkan bahwa penyampaian laporan kepada Ombudsman tidak dipungut biaya. Menurut pendapat Anda, apakah Ombudsman RI telah memberikan pelayanan tanpa memungut biaya sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
		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 wanita hamil dan ibu menyusui	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, 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

KONSEP	UNSUR SKM	INDIKATOR	PERTANYAAN DALAM KUESIONER
		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. Semester II tahun 2023 pengambilan data dilaksanakan pada bulan Juli s.d. Desember 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 analisis sentimen menggunakan anotasi manual dan menarik kesimpulan dari data yang ditampilkan.

3.2. Profil Responden

Selama periode semester I tahun 2023, jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 107 orang. Responden yang memenuhi kriteria pernah menyampaikan, menanyakan, atau konsultasi ke Ombudsman RI adalah 100 orang. Pada semester II, jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 176 orang. Responden yang memenuhi kriteria pernah menyampaikan, menanyakan, atau konsultasi ke Ombudsman RI adalah 151 orang.

Dari usia responden bisa dilihat bahwa sebagian besar responden berumur antara 25 s.d. 54 tahun. Sebagian kecil responden berusia kurang dari 25 tahun, dan sebagian lagi berusia lebih dari 54 tahun. Rincian usia responden dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.1. Usia Responden

Rentang Usia	Jumlah Semester I	%	Jumlah Semester II	%
< 15 tahun	1	1,00%	0	0,00%
15 - 24 tahun	3	3,00%	2	1,32%
25 - 34 tahun	24	24,00%	34	22,52%
35 - 44 tahun	28	28,00%	59	39,07%
45 - 54 tahun	31	31,00%	31	20,53%
55 - 64 tahun	11	11,00%	17	11,26%
> 64 tahun	2	2,00%	8	5,30%
Jumlah	100	100,00%	151	100,00%

Responden yang mengisi kuesioner didominasi oleh laki-laki, baik pada semester I maupun semester II tahun 2023, seperti dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Semester I	%	Jumlah Semester II	%
Laki-laki	75	0,75	91	60,26%
Perempuan	25	0,25	60	39,74%
Jumlah	100	100,00%	151	100,00%

Dilihat dari tingkat pendidikan, kebanyakan responden telah mendapatkan pendidikan dalam jenjang D4/S1, S2, dan SMA/ sederajat. Sebagian kecil dengan pendidikan SD/ sederajat dan SMP/ sederajat. Sebagian kecil lainnya dengan pendidikan SMP/ sederajat dan S3. Rincian tingkat pendidikan responden dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.3. Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah Semester I	%	Jumlah Semester II	%
SD/ sederajat	1	1,00%	1	0,66%
SMP/ sederajat	2	2,00%	7	4,64%
SMA/ sederajat	12	12,00%	48	31,79%
D1/D2/D3	7	7,00%	14	9,27%
D4/S1	57	57,00%	60	39,74%
S2	17	17,00%	21	13,91%

S3	3	3,00%	0	0,00%
Lainnya	1	1,00%	0	0,00%
Jumlah	100	100,00%	151	100,00%

Sebagian besar responden adalah Pelapor yang menyampaikan sendiri laporan kepada Ombudsman. Sebagian kecil merupakan Kuasa Pelapor, seperti dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.4. Status Responden

Status Pelapor	Jumlah Semester I	%	Jumlah Semester II	%
Pelapor (Korban)	85	85,00%	120	79,47%
Kuasa Pelapor	10	10,00%	22	14,57%
Lainnya	5	5,00%	9	5,96%
Jumlah	100	100,00%	151	100,00%

Dalam menyampaikan laporan ke Ombudsman, sebagian besar responden datang langsung ke Kantor Ombudsman, baik di Kantor Pusat maupun Kantor Perwakilan. Sebagian menyampaikan melalui whatsapp, surat, website, email, telepon, dan media sosial. Rincian media pelaporan dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.5. Media Pelaporan

Media Pelaporan	Jumlah Semester I	%	Jumlah Semester II	%
Datang Langsung	35	31,25%	68	37,78%
Surat	9	8,04%	16	8,89%
Website	14	12,50%	16	8,89%
Email	26	23,21%	7	3,89%
Telepon	3	2,68%	0	0,00%
Call Center 137	0	0,00%	1	0,56%
Media Sosial	2	1,79%	12	6,67%
Whatsapp	12	10,71%	47	26,11%
Lainnya	11	9,82%	13	7,22%
Tidak menjawab	0	0,00%	0	0,00%
Jumlah	112	100,00%	180	100,00%

Sebaran responden belum merata pada seluruh unit kerja. Pada beberapa Kantor Perwakilan tidak ada responden yang mengisi kuesioner. Rincian jumlah responden tiap unit kerja dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.6. Jumlah Responden per Unit Kerja

Kantor ORI	Jumlah Semester I	%	Jumlah Semester II	%
Pusat	30	30,00%	20	13,25%
Aceh	3	3,00%	2	1,32%
Sumatera Utara	5	5,00%	3	1,99%

Kantor ORI	Jumlah Semester I	%	Jumlah Semester II	%
Sumatera Barat	0	0,00%	0	0,00%
Riau	0	0,00%	1	0,66%
Kepulauan Riau	1	1,00%	1	0,66%
Jambi	10	10,00%	5	3,31%
Sumatera Selatan	3	3,00%	0	0,00%
Bangka Belitung	2	2,00%	10	6,62%
Bengkulu	4	4,00%	0	0,00%
Lampung	3	3,00%	21	13,91%
Banten	8	8,00%	2	1,32%
Jakarta Raya	1	1,00%	2	1,32%
Jawa Barat	5	5,00%	4	2,65%
Jawa Tengah	3	3,00%	1	0,66%
Yogyakarta	1	1,00%	41	27,15%
Jawa Timur	3	3,00%	5	3,31%
Bali	2	2,00%	1	0,66%
Nusa Tenggara Barat	0	0,00%	0	0,00%
Nusa Tenggara Timur	1	1,00%	1	0,66%
Kalimantan Barat	0	0,00%	15	9,93%
Kalimantan Tengah	0	0,00%	5	3,31%
Kalimantan Timur	1	1,00%	1	0,66%
Kalimantan Selatan	1	1,00%	0	0,00%
Kalimantan Utara	0	0,00%	0	0,00%
Gorontalo	0	0,00%	2	1,32%
Sulawesi Utara	0	0,00%	1	0,66%
Sulawesi Tengah	0	0,00%	0	0,00%
Sulawesi Barat	0	0,00%	0	0,00%
Sulawesi Selatan	11	11,00%	1	0,66%
Sulawesi Tenggara	0	0,00%	5	3,31%
Maluku	0	0,00%	1	0,66%
Maluku Utara	0	0,00%	0	0,00%
Papua	1	1,00%	0	0,00%
Papua Barat	1	1,00%	0	0,00%
Tidak menjawab	0	0,00%	0	0,00%
Jumlah	100	100,00%	151	100,00%

3.3. Nilai Unsur Pelayanan

Dari pengolahan data 100 responden pada semester I tahun 2023, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai di bawah 3,06 adalah: kecepatan waktu pelayanan (2,47), kesesuaian layanan dengan standar layanan (2,68), kompetensi pelaksana (2,80), kejelasan informasi tentang persyaratan (2,90), kemudahan prosedur (2,94), sarana dan prasarana (3,05). Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian baik adalah: kesesuaian biaya (3,97), penanganan pengaduan (3,29), dan perilaku pelaksana (3,13). Rincian nilai unsur pelayanan pada semester I dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.7. Nilai Unsur Pelayanan Semester I

Uraian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
∑ 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									

Pada semester II, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai di bawah 3,06 adalah: kecepatan waktu pelayanan (2,95). Unsur pelayanan yang lain mendapat penilaian baik (di atas 3,06), sebagaimana dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.8. Nilai Unsur Pelayanan Semester II

Uraian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
∑ Nilai	504	510	445	535	490	495	532	480	545	550
NRR per Unsur	3,34	3,38	2,95	3,54	3,25	3,28	3,52	3,18	3,61	3,64
NRR Tertimbang	0,334	0,338	0,295	0,354	0,325	0,328	0,352	0,318	0,361	0,364
Indeks Kepuasan	3,37									
Nilai IKM	84,21									
Jumlah Responden	151									

Dari data semester I dan II tahun 2023, bila digabungkan dan dirata-rata, unsur pelayanan yang mendapatkan nilai di bawah 3,06 adalah: kecepatan waktu pelayanan (2,76) dan kesesuaian layanan dengan standar layanan (3,02). Unsur pelayanan yang lain mendapat penilaian baik (di atas 3,06), sebagaimana dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.9. Nilai Unsur Pelayanan Tahun 2023

Uraian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
∑ Nilai	794	804	692	932	758	775	845	761	873	879
NRR per Unsur	3,16	3,20	2,76	3,71	3,02	3,09	3,37	3,03	3,48	3,50
NRR Tertimbang	0,316	0,320	0,276	0,371	0,302	0,309	0,337	0,303	0,348	0,350
Indeks Kepuasan	3,23									
Nilai IKM	80,74									
Jumlah Responden	251									

3.4. Saran dan Masukan dari Responden

Pada bagian III kuesioner terdapat pertanyaan terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan dari responden untuk perbaikan kinerja unit pelayanan. Jawaban responden telah diolah menggunakan analisis sentimen, dengan membaca satu per satu, menandai dan mengelompokkan komentar apakah merupakan hal positif, negatif, atau netral dan keterkaitannya dengan unsur pelayanan. Hasil pengolahan data sebagaimana dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.10. Pengelompokan Komentar Responden

No.	Unit Kerja	Jumlah Responden	<i>Komentar Positif</i>	<i>Komentar Negatif</i>	<i>Lainnya</i>
1	Pusat	56	20	30	6
2	Aceh	5	2	2	1
3	Sumatera Utara	8	3	5	0
4	Sumatera Barat	1	1	0	0
5	Riau	1	0	1	0
6	Kepulauan Riau	2	1	1	0
7	Jambi	15	11	3	1
8	Sumatera Selatan	3	1	1	1
9	Bangka Belitung	12	9	0	3
10	Bengkulu	4	1	0	3
11	Lampung	31	19	2	10
12	Banten	10	2	7	1
13	Jakarta Raya	3	1	2	0
14	Jawa Barat	11	3	7	1
15	Jawa Tengah	9	4	4	1
16	Yogyakarta	42	31	7	4
17	Jawa Timur	16	9	4	3
18	Bali	3	2	0	1
19	Nusa Tenggara Barat	0	0	0	0
20	Nusa Tenggara Timur	2	0	1	1
21	Kalimantan Barat	15	12	1	2
22	Kalimantan Tengah	5	3	0	2
23	Kalimantan Timur	2	1	1	0
24	Kalimantan Selatan	1	0	1	0
25	Kalimantan Utara	0	0	0	0
26	Gorontalo	2	1	0	1
27	Sulawesi Utara	1	1	0	0

No.	Unit Kerja	Jumlah Responden	Komentar Positif	Komentar Negatif	Lainnya
28	Sulawesi Tengah	0	0	0	0
29	Sulawesi Barat	0	0	0	0
30	Sulawesi Selatan	13	5	5	3
31	Sulawesi Tenggara	5	4	0	1
32	Maluku	1	0	0	1
33	Maluku Utara	0	0	0	0
34	Papua	1	0	1	0
35	Papua Barat	2	0	1	1
Jumlah		282	147	87	48
Jumlah (%)		100%	52,13%	30,85%	17,02%

Dari tabel di atas bahwa secara umum pelayanan Ombudsman RI dinilai lebih positif (52,13%), namun sebagian responden memberikan komentar negatif (30,85%). Bila dilihat keterkaitannya dengan unsur pelayanan, komentar negatif lebih banyak daripada komentar positif terhadap unsur pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan (U3) mendapatkan komentar negatif tertinggi dengan persentase 27,43%. Berikutnya kompetensi pelaksana (U7) mendapat komentar negatif sebesar 22,12%. Rincian keterkaitan komentar responden dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.11. Keterkaitan Sentimen dengan Unsur Pelayanan

No.	Uraian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1.	Komentar positif (jumlah)	0	1	10	2	0	6	12	1	0
	Komentar positif (%)	0,00%	0,88%	8,85%	1,77%	0,00%	5,31%	10,62%	0,88%	0,00%
2.	Komentar negatif (jumlah)	3	3	31	0	3	25	12	4	0
	Komentar negatif (%)	2,65%	2,65%	27,43%	0,00%	2,65%	22,12%	10,62%	3,54%	0,00%

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 semester I dan II tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 4.1. Uji Validitas

Indikator	Tahun 2023 Semester I (n = 100, margin error 5%)				Tahun 2023 Semester II (n = 151, margin error 5%)			
	r hitung	sig	r tabel	Ket.	r hitung	sig	r tabel	Ket.
P1	0,812	0,000	0,197	Valid	0,724	0,000	0,1598	Valid
P2	0,745	0,000	0,197	Valid	0,814	0,000	0,1598	Valid
P3	0,838	0,000	0,197	Valid	0,818	0,000	0,1598	Valid
P4	0,128	0,203	0,197	Tdk Valid	0,679	0,000	0,1598	Valid
P5	0,873	0,000	0,197	Valid	0,856	0,000	0,1598	Valid
P6	0,898	0,000	0,197	Valid	0,883	0,000	0,1598	Valid
P7	0,779	0,000	0,197	Valid	0,847	0,000	0,1598	Valid
P8	0,768	0,000	0,197	Valid	0,725	0,000	0,1598	Valid
P9	0,625	0,000	0,197	Valid	0,566	0,000	0,1598	Valid
P10	0,846	0,000	0,197	Valid	0,805	0,000	0,1598	Valid

Kuesioner yang digunakan dalam pengambilan data SKM 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. Uji reliabilitas menghasilkan nilai cronbach's alpha pada semester I sebesar 0,914 dan semester II sebesar 0,922. Nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner reliabel/konsisten. Meskipun kuesioner dinyatakan reliabel dari hasil uji reliabilitas, namun belum cukup untuk meyakinkan dapat menggambarkan terkait indikator ke-4 (biaya/tarif pelayanan). Oleh karena itu dalam pengambilan data semester II tahun 2023, pernyataan indikator ke-4 dalam kuesioner yang tidak valid telah diperbaiki.

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. Intrepretasi nilai indeks pelayanan berdasarkan tabel berikut:

Tabel 4.2. Interval Nilai

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 tahun 2023, 100 responden pada semester I dan 151 responden pada semester II, diperoleh Nilai SKM tahun 2023 sebesar **3,23**. Nilai tersebut menggambarkan bahwa mutu Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik adalah “**B**” dan kinerja unit pelayanan dinilai “**Baik**”. Rincian nilai unsur pelayanan sebagai berikut:

- Persyaratan, dengan nilai unsur **3,16** bahwa kejelasan informasi mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI dinilai baik.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dengan nilai unsur **3,20** bahwa kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI dinilai baik.
- Waktu Penyelesaian, dengan nilai unsur **2,76** bahwa kecepatan waktu penanganan laporan oleh Ombudsman RI dinilai kurang baik.
- Biaya/Tarif, dengan nilai unsur **3,71** bahwa kesesuaian biaya/tarif layanan dengan ketentuan dinilai sangat baik.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan nilai unsur **3,02** bahwa kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar layanan yang telah ditetapkan dinilai kurang baik.
- Kompetensi Pelaksana, dengan nilai unsur **3,09** bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dinilai baik.
- Perilaku Pelaksana, dengan nilai unsur **3,37** bahwa sikap petugas dalam memberikan layanan dinilai baik.
- Sarana dan prasarana, dengan nilai unsur **3,25** bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Ombudsman RI dinilai baik.
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan nilai unsur **3,50** bahwa ketersediaan penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan dinilai baik.

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

Tabel 4.3. Nilai Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	2020	2021	2022	2023 S1	2023 S2	2023
1	Persyaratan	3,33	3,47	3,25	2,90	3,34	3,16
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,32	3,33	3,15	2,94	3,38	3,20
3	Waktu Penyelesaian	3,15	3,04	2,74	2,47	2,95	2,76
4	Biaya/Tarif	N/A	3,97	3,98	3,97	3,54	3,71
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,75	3,22	2,96	2,68	3,25	3,02
6	Kompetensi Pelaksana	3,38	3,34	2,99	2,80	3,28	3,09

7	Perilaku Pelaksana	3,48	3,52	3,29	3,13	3,52	3,37
8	Sarana dan prasarana	3,15	3,25	3,07	3,05	3,39	3,25
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	3,75	3,45	3,29	3,64	3,50
Jumlah Responden		467	458	416	100	151	251
Nilai SKM (skala 4)		3,24	3,39	3,19	3,03	3,37	3,23
Nilai IKM (skala 100)		81,00	84,75	79,75	75,68	84,21	80,74

Dari hasil penilaian tahun 2023, unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk mendapatkan tindak lanjut perbaikan adalah unsur yang mendapatkan nilai di bawah 3,06 yaitu: kecepatan waktu pelayanan (2,76) dan kesesuaian layanan dengan standar layanan (3,02).

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 yaitu waktu penyelesaian dan produk spesifikasi jenis pelayanan. 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:

Tabel 4.4. Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu penyelesaian	Pembahasan bersama Pimpinan dan Narasumber mengenai langkah-langkah perbaikan	2024	KU Dumas KU Riksa KU MM Perwakilan
2.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Reviu dan perbaikan standar pelayanan	2024	Biro HKO

BAB V KESIMPULAN

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. Jumlah responden tahun 2023 yang memenuhi kriteria pernah menyampaikan laporan, menanyakan tindak lanjut laporan, atau konsultasi ke Ombudsman RI adalah 251 orang; dengan rincian 100 responden pada semester I dan 151 responden pada semester II. Nilai SKM tahun 2023 sebesar **3,23** menggambarkan bahwa mutu Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik adalah “**B**” dan kinerja unit pelayanan dinilai “**Baik**”. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk mendapatkan tindak lanjut perbaikan adalah unsur yang mendapatkan nilai di bawah 3,06 yaitu: kecepatan waktu pelayanan (2,76) dan kesesuaian layanan dengan standar layanan (3,02).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Data Kuesioner Semeseter II Tahun 2023

No.	Nilai Unsur Pelayanan										Melapor	Menanyakan tindak lanjut laporan	Konsultasi
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10			
1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
2	3	3	1	4	1	1	1	1	1	1	Pernah	Pernah	Belum pernah
3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	Pernah	Pernah	Pernah
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Belum pernah	Belum pernah	Pernah
5											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
6	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
7	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
9	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
11	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
12	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
13	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
15	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
16	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
17	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
18	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Belum pernah
20											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Belum pernah	Belum pernah	Pernah
22	4	4	1	4	1	2	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
23	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	Pernah	Belum pernah	Belum pernah
24											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
25	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	Pernah	Belum pernah	Belum pernah
26	3	4	1	4	1	2	3	3	3	3	Pernah	Pernah	Belum pernah
27	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	Pernah	Pernah	Pernah
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
31	3	1	1	2	2	2	2	3	1	2	Pernah	Pernah	Pernah
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
33											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
34											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah

35	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
36	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	Belum pernah	Pernah	Pernah
37	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
38	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
41	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
43	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
44	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
45	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Belum pernah	Belum pernah	Pernah
46	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
47	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
48	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
50	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Belum pernah
51	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
52	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
53	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	Pernah	Pernah	Pernah
54	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
56	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
58	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
59	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
60	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
61	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
63	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	Pernah	Pernah	Belum pernah
64	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	Pernah	Belum pernah	Pernah
65	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
66	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Belum pernah
67											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
70	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
72	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
74	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah

75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
76	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
77	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
78	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
80	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
81	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
83	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
84	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
85	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	Pernah	Belum pernah	Pernah
86	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
87	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
88	4	3	1	4	2	3	3	2	4	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
89	3	2	2	4	3	3	3	2	4	3	4	Pernah	Belum pernah	Belum pernah
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
91	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
92	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
94	3	3	1	3	1	1	2	3	3	1	4	Pernah	Pernah	Pernah
95	3	3	1	3	1	1	2	3	3	1	4	Pernah	Pernah	Pernah
96	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
97	1	2	1	3	2	2	3	3	4	2	4	Pernah	Pernah	Pernah
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
99	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
100	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
101	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
102	2	2	1	3	3	1	3	2	4	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
103	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
104	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
105	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
106	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
107	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
108	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
109	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
110	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
111	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
114	2	2	2	4	2	3	3	2	2	1	4	Pernah	Pernah	Pernah

115	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	Pernah	Pernah	Pernah
116	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	Belum pernah	Belum pernah	Pernah
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
118	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
123	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
124	3	3	1	3	3	2	3	2	1	3	Pernah	Pernah	Pernah
125	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	Belum pernah	Belum pernah	Pernah
126	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
128	2	3	2	3	1	2	3	2	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
129	3	4	1	4	3	3	3	3	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
131											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
132											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Belum pernah	Belum pernah
134											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Belum pernah	Pernah	Pernah
136											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
137											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
138											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
139											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Belum pernah	Belum pernah	Pernah
141											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
142											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
143											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
144	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
145	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	Pernah	Belum pernah	Pernah
146											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
147											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
148											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
149	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	Pernah	Pernah	Belum pernah
150											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
151	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
153	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
154	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	Belum pernah	Pernah	Pernah

155											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
156	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	Pernah	Pernah	Pernah
157	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	Pernah	Pernah	Belum pernah
158	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Pernah	Pernah	Belum pernah
159											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
160	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
161											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
162	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	Pernah	Belum pernah	Belum pernah
163											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
164	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Pernah	Pernah	Pernah
166	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	Pernah	Pernah	Belum pernah
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pernah	Pernah	Pernah
169	4	4	4	4	3	2	3	2	1	3	Pernah	Pernah	Pernah
170											Belum pernah	Belum pernah	Belum pernah
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pernah	Pernah	Pernah
172	1	1	1	3	1	2	3	3	3	1	Pernah	Pernah	Pernah
173	3	3	1	3	1	2	2	2	3	2	Pernah	Pernah	Pernah
174	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	Pernah	Pernah	Pernah
175	3	3	3	4	4	3	3	4	1	4	Pernah	Pernah	Pernah
176	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	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	504	510	445	535	490	495	532	480	545	550
NRR per Unsur	3,34	3,38	2,95	3,54	3,25	3,28	3,52	3,18	3,61	3,64
NRR Tertimbang	0,334	0,338	0,295	0,354	0,325	0,328	0,352	0,318	0,361	0,364
Indeks Kepuasan	3,37									
Nilai IKM	84,21									
Jumlah Responden yang memenuhi kriteria	151									

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

Correlations

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah
P1	Pearson Correlation	1	.722**	.507**	.513**	.565**	.565**	.547**	.492**	.257**	.510**	.724**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
P2	Pearson Correlation	.722**	1	.622**	.645**	.589**	.627**	.627**	.550**	.366**	.604**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
P3	Pearson Correlation	.507**	.622**	1	.459**	.723**	.729**	.631**	.532**	.317**	.675**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
P4	Pearson Correlation	.513**	.645**	.459**	1	.573**	.578**	.568**	.397**	.269**	.386**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
P5	Pearson Correlation	.565**	.589**	.723**	.573**	1	.770**	.712**	.551**	.360**	.714**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
P6	Pearson Correlation	.565**	.627**	.729**	.578**	.770**	1	.777**	.621**	.438**	.691**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
P7	Pearson Correlation	.547**	.627**	.631**	.568**	.712**	.777**	1	.621**	.443**	.667**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
P8	Pearson Correlation	.492**	.550**	.532**	.397**	.551**	.621**	.621**	1	.400**	.455**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
P9	Pearson Correlation	.257**	.366**	.317**	.269**	.360**	.438**	.443**	.400**	1	.458**	.566**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
P10	Pearson Correlation	.510**	.604**	.675**	.386**	.714**	.691**	.667**	.455**	.458**	1	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
Jumlah	Pearson Correlation	.724**	.814**	.818**	.679**	.856**	.883**	.847**	.725**	.566**	.805**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	176

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	151	85.8
	Excluded ^a	25	14.2
	Total	176	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	10

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Yth. Bapak/Ibu

Setiap warga negara Indonesia atau penduduk berhak menyampaikan Laporan kepada Ombudsman. 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 kesedian Bapak/Ibu untuk mengisi seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Atas kesediannya kami ucapkan terima kasih.

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

1. Usia *

2. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

Laki-laki

Perempuan

3. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

SD/ sederajat

SMP/ sederajat

SMA/ sederajat

D1/D2/D3

D4/S1

S2

S3

Yang lain: _____

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

Tandai satu oval saja.

- Pernah
 Belum pernah

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

Tandai satu oval saja.

- Pernah
 Belum pernah

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

Tandai satu oval saja.

- Pernah
 Belum pernah

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

Tandai satu oval saja.

- Pelapor (Korban)
 Kuasa Pelapor
 Yang lain: _____

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

- 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

Pendapat Responden tentang Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat

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

Tandai satu oval saja.

- Tidak jelas
- Kurang jelas
- Jelas
- Sangat jelas

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

Tandai satu oval saja.

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

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

Tandai satu oval saja.

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

4. Dalam pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 disebutkan bahwa penyampaian laporan kepada Ombudsman tidak dipungut biaya. Menurut pendapat Anda, apakah Ombudsman RI telah memberikan pelayanan tanpa memungut biaya sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

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

Tandai satu oval saja.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

6. Bagaimana tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

7. Bagaimana tentang keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak ramah
- Kurang ramah
- Ramah
- Sangat ramah

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

Tandai satu oval saja.

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat baik

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

Tandai satu oval saja.

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

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

Tandai satu oval saja.

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

Keluhan, saran, atau apresiasi Anda kepada Ombudsman RI?

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

NOTA DINAS
NOMOR: 305/OT/V/2023

Yth. : 1. Para Kepala Perwakilan
2. Para Kepala Keasistenan Utama
Dari : Ketua Ombudsman RI
Hal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Ombudsman RI
Semester I Tahun 2023
Tanggal : 26 Mei 2023

Penanganan laporan/pengaduan masyarakat merupakan bentuk layanan kepada masyarakat. Dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pusat dan Perwakilan. Unsur pelayanan yang dinilai berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Guna memperlancar survei, agar menginformasikan kepada Pelapor untuk mengisi survei kepuasan melalui tautan: <https://forms.gle/By6s8TPBKqTQaUkM8> dan memasang publikasi tautan kuesioner sebagaimana terlampir pada ruang pelayanan.

Demikian, untuk dilaksanakan.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,



Mokhammad Najih

Tembusan:

1. Wakil Ketua Ombudsman RI.
2. Para Anggota Ombudsman RI.



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

NOTA DINAS

NOMOR: 786/OT.06.02/XI/2023

Yth. : 1. Para Kepala Perwakilan Ombudsman
2. Kepala Keasistenan Utama Pengaduan Masyarakat
3. Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Teknologi Informasi
Dari : Ketua Ombudsman Republik Indonesia
Hal : Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023
Tanggal : 01 November 2023

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I tahun 2023 pada layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat telah diinformasikan kepada Unit Pelayanan di Kantor Pusat dan Kantor Perwakilan Ombudsman melalui nota dinas nomor 305/OT/V/2023 tanggal 26 Mei 2023 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Ombudsman RI Semester I Tahun 2023. Rekapitulasi jumlah responden dan indeks kepuasan di Kantor Pusat dan 34 Kantor Perwakilan Ombudsman RI semester I tahun 2023 sebagaimana terlampir.

Dalam rangka pelaksanaan survei kepuasan di semester II tahun 2023 serta mendorong sebaran responden yang lebih merata pada Unit Pelayanan di Kantor Pusat dan Kantor Perwakilan Ombudsman, agar Saudara menginformasikan kepada Pelapor untuk mengisi survei kepuasan melalui tautan: bit.ly/SKMombudsmanRI, serta memasang publikasi tautan kuesioner pada ruang pelayanan dan media sosial sebagaimana terlampir.

Demikian, untuk dilaksanakan.

Ketua Ombudsman Republik Indonesia,



Mokhammad Najih

Tembusan:

1. Wakil Ketua Ombudsman RI
2. Para Anggota Ombudsman RI
3. Plh. Sekretaris Jenderal Ombudsman RI

Lampiran Nota Dinas:
Nomor : 786/OT.06.02/XI/2023
Tanggal : 01 November 2023

Lampiran 1.
Rekapitulasi Jumlah Responden dan Indeks Kepuasan
di Kantor Pusat dan 34 Kantor Perwakilan Ombudsman RI
Semester I Tahun 2023

No.	Unit Pelayanan	Responden	Indeks Kepuasan	Hasil Kali
1	Kantor Pusat Ombudsman RI di Jakarta	30	3,06	91,70
2	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Aceh	3	3,37	10,10
3	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara	5	2,66	13,30
4	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Barat	0	-	0,00
5	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau	0	-	0,00
6	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau	1	3,20	3,20
7	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jambi	10	3,48	34,80
8	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan	3	3,37	10,10
9	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	2	3,60	7,20
10	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bengkulu	4	3,45	13,80
11	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung	3	3,20	9,60
12	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Banten	8	2,49	19,90
13	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jakarta Raya	1	3,60	3,60
14	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Barat	5	2,50	12,50
15	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Tengah	3	2,83	8,50
16	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi DI Yogyakarta	1	2,20	2,20
17	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Timur	3	2,33	7,00
18	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bali	2	3,75	7,50
19	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Nusa Tenggara Barat	0	-	0,00
20	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Nusa Tenggara Timur	1	2,90	2,90
21	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Barat	0	-	0,00

No.	Unit Pelayanan	Responden	Indeks Kepuasan	Hasil Kali
22	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Tengah	0	-	0,00
23	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Timur	1	3,80	3,80
24	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan	1	1,70	1,70
25	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Utara	0	-	0,00
26	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Gorontalo	0	-	0,00
27	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Utara	0	-	0,00
28	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tengah	0	-	0,00
29	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Barat	0	-	0,00
30	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Selatan	11	3,00	33,00
31	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tenggara	0	-	0,00
32	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Maluku	0	-	0,00
33	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Maluku Utara	0	-	0,00
34	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua	1	3,00	3,00
35	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua Barat	1	3,30	3,30
Jumlah		100	3,03	302,70

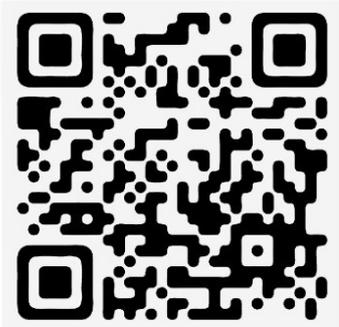
Lampiran 2.
Flyer untuk Media Sosial



Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Ombudsman RI Pada Layanan Penanganan Laporan/ Pengaduan Masyarakat

Caranya :

1. Scan Barcode dibawah ini
2. Isi Form yang Telah disediakan



bit.ly/SKMombudsmanRI



☎ 137

📞 0821 3737 3737

☎ 0800 1 137 137

🌐 ombudsman.go.id



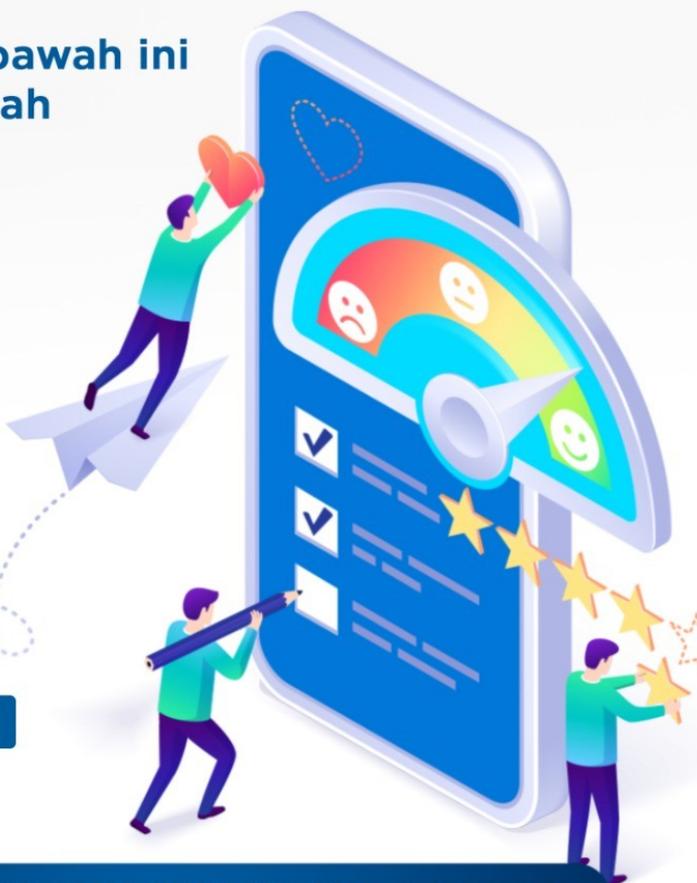
Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Ombudsman RI Pada Layanan Penanganan Laporan/ Pengaduan Masyarakat

Caranya :

1. Scan Barcode dibawah ini
2. Isi Form yang Telah disediakan



bit.ly/SKMOmbudsmanRI



137



0821 3737 3737



0800 1 137 137



ombudsman.go.id