

2025

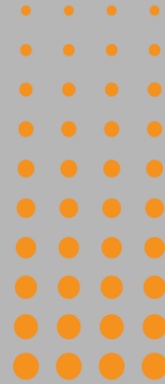
Laporan

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 dilaksanakan pada bulan Januari s.d. November 2025 dengan jumlah responden 808 orang. Nilai indeks kepuasan tahun 2025 sebesar 3,44 (86,12), menggambarkan bahwa layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat dinilai “baik”. Hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2025 menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan pada tahun berikutnya.

Jakarta, Desember 2025
Ketua Tim Pelaksana,

#

Syahrul Bayan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Dasar Hukum	3
1.4 Ruang Lingkup	3
PENGUMPULAN DATA	4
2.1 Metode Pengumpulan Data	4
2.2 Waktu Pengambilan Data	6
PENGOLAHAN DATA	7
3.1 Metode Pengolahan Data	7
3.2 Profil Responden	8
3.3 Nilai Unsur Pelayanan	10
ANALISIS DATA	14
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	14
4.2 Metode Analisis Data	15
4.3 Rencana Tindak Lanjut	16
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Tabulasi Data Kuesioner	
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas	

Desain cover: "Freepik"

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masyarakat memiliki hak untuk membuat laporan pengaduan terhadap penyelenggaraan layanan publik yang tidak melaksanakan kewajibannya; dan terhadap pelaksana yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Pengaduan tersebut dapat disampaikan baik kepada saluran pengaduan internal pada penyelenggara layanan publik, maupun kepada saluran pengaduan eksternal seperti Ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. 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 194 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan 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.

Parasuraman dkk. (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan (jasa) merupakan konsep abstrak dan sulit dipahami karena tak berwujud, heterogen, dan tak terpisahkannya proses pelayanan dan penggunaannya. Parasuraman dkk. (1988) menyusun instrumen SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan dengan menghitung kesenjangan antara persepsi pengguna tentang layanan dan ekspektasi pengguna layanan. Dimensi kualitas layanan dalam SERVQUAL:

- a. Kenampakan (*tangibles*), kualitas yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna seperti: ruangan, peralatan, dan penampilan petugas pelayanan.
- b. Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk memberikan layanan secara andal, akurat, dan tepat waktu.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), kesediaan untuk segera memberikan pelayanan dan membantu pengguna layanan.

- d. Jaminan (*assurance*), berkaitan dengan kepastian. Komunikasi yang baik, pengetahuan tentang layanan (kompetensi petugas), keamanan, dan keramahan/kesopanan petugas kepada pengguna layanan.
- e. Empati (*empathy*), perhatian tulus yang diberikan kepada pengguna layanan. Kepedulian untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari pengguna layanan dengan spesifik.

Kritik terhadap model pengukuran SERVQUAL salah satunya disebutkan dalam Taylor dan Cronin (1994) bahwa persepsi kualitas layanan dapat dibentuk tanpa adanya pengalaman menggunakan layanan, misalnya dibentuk oleh informasi dari mulut ke mulut. Mereka menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak dioperasionalkan dengan tepat dengan mengukur kesenjangan seperti dalam SERVQUAL; operasionalisasi kualitas layanan paling baik dapat diperoleh melalui pengukuran kinerja penyelenggara layanan (SERVPERF). Cronin dan Taylor (1992) menunjukkan bahwa pengukuran berbasis kinerja lebih mencerminkan aspek sikap jangka panjang dari kualitas layanan dalam studi *cross-sectional*. Dalam tulisan mereka disebutkan bahwa kualitas layanan merupakan anteseden dari kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pengguna layanan merupakan penilaian sementara yang dibuat berdasarkan pengalaman saat menerima pelayanan. Persepsi kualitas layanan mencerminkan persepsi evaluatif pengguna layanan tentang pengalaman saat menerima layanan.

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. Survei kepuasan masyarakat pada layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat perlu dilakukan secara berkala sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

1.2. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI. Tujuan lebih khususnya adalah untuk:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan Ombudsman.
2. Mendorong unit pelayanan di Ombudsman untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong unit pelayanan di Ombudsman agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.
4. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Ombudsman.

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. Pengguna layanan adalah Pelapor, warga negara atau penduduk yang menyampaikan laporan kepada Ombudsman.

PENGUMPULAN DATA

2.1. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner yang digunakan pada tahun 2025 adalah kuesioner yang digunakan pada tahun sebelumnya. 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 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. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* berupa *accidental sampling*, yaitu dengan mengambil responden yang kebetulan ada di

ruang pelayanan; dan melalui email, media sosial, atau pesan whatsapp. Kuesioner dibagikan kepada responden di Kantor Pusat dan 34 Kantor Perwakilan Ombudsman RI melalui google form: bit.ly/SKMombudsmanRI

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

Tabel 2.1.

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

KONSEP	UNSUR SKM	INDIKATOR	PERTANYAAN DALAM KUESIONER
		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
		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 pada bulan Januari s.d. November 2025.

PENGOLAHAN DATA

3.1. Metode Pengolahan Data

Data diolah dan ditabulasi dalam google spreadsheet secara *real time*. Data dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk memberikan gambaran kinerja pelayanan Ombudsman RI. Rata-rata (*mean*) digunakan untuk melihat kecenderungan jawaban dari seluruh responden. Indeks kepuasan merupakan rata-rata dari seluruh jawaban responden.

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:

- a. 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.
- b. Menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang. Dalam penghitungan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

- d. Menghitung nilai SKM (indeks unit pelayanan)

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

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

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

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

Bagian III kuesioner berupa saran dan masukan yang diberikan oleh responden, berupa data kualitatif akan diolah menggunakan analisis sentimen.

3.2. Profil Responden

Responden yang mengisi kuesioner dan memenuhi kriteria pernah menyampaikan, menanyakan, atau konsultasi ke Ombudsman RI pada tahun 2025 adalah 808 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.

Rentang Usia	Jumlah	%
< 15 tahun	0	0,00%
15 - 24 tahun	82	10,15%
25 - 34 tahun	204	25,25%
35 - 44 tahun	245	30,32%
45 - 54 tahun	185	22,90%
55 - 64 tahun	67	8,29%
> 64 tahun	25	3,09%
Jumlah	808	100,00%

Responden yang mengisi kuesioner didominasi oleh laki-laki seperti dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.2.

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	504	62,38%
Perempuan	304	37,62%
Jumlah	808	100,00%

Dilihat dari tingkat pendidikan, Sebagian besar 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	Jumlah	%
SD/ sederajat	17	2,10%
SMP/ sederajat	33	4,08%
SMA/ sederajat	215	26,61%
D1/D2/D3	68	8,42%
D4/S1	355	43,94%

Pendidikan	Jumlah	%
S2	107	13,24%
S3	6	0,74%
Lainnya	7	0,87%
Jumlah	808	100,00%

Sebagian besar responden pernah menyampaikan laporan ke Ombudsman, menanyakan tindak lanjut laporan, dan konsultasi kepada Ombudsman. Rincian jumlahnya dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.4.

Menyampaikan Laporan	Jumlah	%
Pernah	719	88,99%
Belum Pernah	89	11,01%
Jumlah	808	100,00%

Tabel 3.5.

Menanyakan Tindak Lanjut Laporan	Jumlah	%
Pernah	667	82,55%
Belum Pernah	141	17,45%
Jumlah	808	100,00%

Tabel 3.6.

Konsultasi	Jumlah	%
Pernah	721	89,23%
Belum Pernah	87	10,77%
Jumlah	808	100,00%

Tabel 3.7.

Menyampaikan Laporan	Menanyakan Tindak Lanjut Laporan	Konsultasi	Jumlah	%
Pernah	Pernah	Pernah	598	74,01%
Pernah	Pernah	Belum pernah	34	4,21%
Pernah	Belum pernah	Belum pernah	41	5,07%
Pernah	Belum pernah	Pernah	46	5,69%
Belum pernah	Belum pernah	Pernah	54	6,68%
Belum pernah	Pernah	Pernah	23	2,85%
Belum pernah	Pernah	Belum pernah	12	1,49%
Jumlah			808	100,00%

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

Tabel 3.8.

Status Responden	Jumlah	%
Pelapor (yang memberikan laporan kepada Ombudsman)	666	82,43%
Kuasa Pelapor	74	9,16%
Terlapor (Instansi yang dilaporkan kepada Ombudsman)	30	3,71%
Lainnya	38	4,70%
Jumlah	808	100,00%

Jawaban lainnya tertulis sebagai: anggota nelayan, masyarakat, pendamping pelapor, rekan pelapor, pendukung pelapor, anggota pelapor, peserta pelatihan kegiatan perwakilan Ombudsman RI, mahasiswa magang, dan saksi.

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

Tabel 3.9.

Media Pelaporan	Jumlah	%
Datang Langsung	377	46,66%
Surat	62	7,67%
Website	32	3,96%
Email	19	2,35%
Telepon	13	1,61%
Call Center 137	0	0,00%
Media Sosial	18	2,23%
Whatsapp	255	31,56%
Lainnya	32	3,96%
Jumlah	808	100,00%

Jawaban lainnya berupa: saat Ombudsman melakukan kunjungan ke desa atau PVL on the spot, melalui ketua nelayan, SPAN, secara lisan, saat bertemu dengan petugas/pegawai Ombudsman.

3.3. Nilai Unsur Pelayanan

Nilai unsur pelayanan dan jumlah responden digunakan untuk menghitung indeks kepuasan secara keseluruhan pada level instansi. Rata-rata nilai unsur pada level instansi terlihat baik, namun pada beberapa unit pelayanan terlihat ada beberapa yang nilainya masih kurang. Beberapa unit pelayanan belum maksimal dalam mengumpulkan data dari responden, terlihat dari jumlah responden kurang dari 30 orang. Rincian olah data per unit pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3.10.

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Unsur Prioritas Perbaikan
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	Kantor Pusat Ombudsman RI di Jakarta	Semester 1	2,80	3,00	2,80	3,40	3,00	3,00	3,40	3,50	3,40	3,18	Baik	5	U3
		Semester 2	2,38	2,60	1,67	3,02	1,89	2,16	2,62	2,96	2,58	2,48	Tidak Baik	45	
		Rerata Tahunan	2,42	2,64	1,78	3,06	2,00	2,24	2,70	3,01	2,66	2,55	Tidak Baik	50	
2	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Aceh	Semester 1	3,53	3,57	3,33	3,63	3,47	3,53	3,57	3,58	3,87	3,57	Sangat Baik	30	U3
		Semester 2	3,43	3,43	3,14	3,29	3,29	3,43	3,29	3,64	4,00	3,46	Baik	7	
		Rerata Tahunan	3,51	3,54	3,30	3,57	3,43	3,51	3,51	3,59	3,89	3,55	Sangat Baik	37	
3	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Utara	Semester 1	3,37	3,40	3,43	3,37	3,37	3,53	3,57	2,78	3,90	3,35	Baik	30	U8
		Semester 2	3,40	3,00	3,00	3,60	3,40	3,20	3,60	3,00	3,40	3,26	Baik	5	
		Rerata Tahunan	3,37	3,34	3,37	3,40	3,37	3,49	3,57	2,81	3,83	3,34	Baik	35	
4	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Barat	Semester 1	3,67	3,67	3,67	4,00	3,67	3,67	3,33	3,67	4,00	3,70	Sangat Baik	3	U2
		Semester 2	3,75	3,44	3,63	3,81	3,56	3,69	3,94	3,66	4,00	3,71	Sangat Baik	16	
		Rerata Tahunan	3,74	3,47	3,63	3,84	3,58	3,68	3,84	3,66	4,00	3,71	Sangat Baik	19	
5	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Riau	Semester 1	3,85	3,85	3,69	3,69	3,69	3,77	3,77	3,73	3,92	3,77	Sangat Baik	13	U3
		Semester 2	3,43	3,43	3,29	3,71	3,71	3,57	3,57	3,57	3,57	3,54	Sangat Baik	7	
		Rerata Tahunan	3,70	3,70	3,55	3,70	3,70	3,70	3,70	3,68	3,80	3,69	Sangat Baik	20	
6	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Riau	Semester 1	3,67	3,75	3,33	3,67	3,75	3,67	3,75	3,75	4,00	3,71	Sangat Baik	12	U3
		Semester 2	3,44	3,28	3,24	3,64	3,24	3,40	3,64	3,58	3,76	3,48	Baik	25	
		Rerata Tahunan	3,51	3,43	3,27	3,65	3,41	3,49	3,68	3,64	3,84	3,55	Sangat Baik	37	
7	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jambi	Semester 1	3,63	3,60	3,35	3,70	3,58	3,70	3,80	3,68	3,90	3,66	Sangat Baik	40	U3
		Semester 2	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,50	Baik	1	
		Rerata Tahunan	3,63	3,61	3,34	3,71	3,56	3,71	3,78	3,66	3,90	3,66	Sangat Baik	41	
8	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sumatera Selatan	Semester 1	3,63	3,38	3,38	3,75	3,38	3,38	3,75	3,31	3,88	3,51	Baik	8	U2, U3
		Semester 2	3,58	3,42	3,42	3,58	3,50	3,58	3,50	3,58	4,00	3,58	Sangat Baik	12	
		Rerata Tahunan	3,60	3,40	3,40	3,65	3,45	3,50	3,60	3,48	3,95	3,55	Sangat Baik	20	
9	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	Semester 1	3,57	3,65	3,39	3,74	3,74	3,65	3,74	3,50	3,96	3,64	Sangat Baik	23	U3
		Semester 2	3,45	3,45	3,39	3,71	3,51	3,57	3,76	3,38	3,84	3,54	Sangat Baik	49	
		Rerata Tahunan	3,49	3,51	3,39	3,72	3,58	3,60	3,75	3,42	3,88	3,58	Sangat Baik	72	
10	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bengkulu	Semester 1	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,17	4,00	3,37	Baik	3	U3, U8
		Semester 2	3,67	3,67	3,33	4,00	4,00	3,67	4,00	3,50	4,00	3,73	Sangat Baik	3	
		Rerata Tahunan	3,50	3,50	3,33	3,67	3,67	3,50	3,67	3,33	4,00	3,55	Sangat Baik	6	
11	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Lampung	Semester 1	3,45	3,30	3,05	3,65	3,35	3,25	3,40	3,18	3,75	3,36	Baik	20	U3
		Semester 2	3,78	3,78	3,67	3,78	3,78	3,72	3,94	3,64	4,00	3,77	Sangat Baik	18	
		Rerata Tahunan	3,61	3,53	3,34	3,71	3,55	3,47	3,66	3,39	3,87	3,55	Sangat Baik	38	
12	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Banten	Semester 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0	U3, U4
		Semester 2	4,00	3,50	3,00	3,00	3,50	3,50	3,50	3,50	4,00	3,50	Baik	2	
		Rerata Tahunan	4,00	3,50	3,00	3,00	3,50	3,50	3,50	3,50	4,00	3,50	Baik	2	

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Unsur Prioritas Perbaikan
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
13	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jakarta Raya	Semester 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0	U3
		Semester 2	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,20	Baik	1	
		Rerata Tahunan	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,20	Baik	1	
14	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Barat	Semester 1	3,83	3,67	3,33	3,83	3,33	3,50	3,67	3,25	4,00	3,57	Sangat Baik	6	U8
		Semester 2	3,54	3,54	3,54	3,77	3,69	3,77	3,69	3,54	3,85	3,65	Sangat Baik	13	
		Rerata Tahunan	3,63	3,58	3,47	3,79	3,58	3,68	3,68	3,45	3,89	3,62	Sangat Baik	19	
15	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Tengah	Semester 1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,90	Sangat Baik	1	U3
		Semester 2	3,10	3,10	2,68	3,45	3,03	3,00	3,26	3,10	3,52	3,13	Baik	31	
		Rerata Tahunan	3,13	3,13	2,72	3,47	3,06	3,03	3,28	3,11	3,53	3,16	Baik	32	
16	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi DI Yogyakarta	Semester 1	3,25	3,00	3,08	3,50	3,17	3,42	3,50	3,46	3,75	3,36	Baik	12	U3, U5
		Semester 2	3,21	3,36	3,21	3,64	3,14	3,14	3,50	3,36	3,93	3,39	Baik	14	
		Rerata Tahunan	3,23	3,19	3,15	3,58	3,15	3,27	3,50	3,40	3,85	3,37	Baik	26	
17	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Jawa Timur	Semester 1	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75	4,00	4,00	3,88	4,00	3,95	Sangat Baik	4	U5
		Semester 2	3,83	3,67	3,50	3,83	3,50	3,83	3,83	3,75	3,83	3,73	Sangat Baik	6	
		Rerata Tahunan	3,90	3,80	3,70	3,90	3,60	3,90	3,90	3,80	3,90	3,82	Sangat Baik	10	
18	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Bali	Semester 1	4,00	4,00	3,75	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88	4,00	3,95	Sangat Baik	4	U8
		Semester 2	3,54	3,54	3,62	3,92	3,54	3,62	3,54	3,31	3,77	3,57	Sangat Baik	13	
		Rerata Tahunan	3,65	3,65	3,65	3,94	3,65	3,71	3,65	3,44	3,82	3,66	Sangat Baik	17	
19	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Nusa Tenggara Barat	Semester 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0	U3
		Semester 2	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,95	Sangat Baik	2	
		Rerata Tahunan	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,95	Sangat Baik	2	
20	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Nusa Tenggara Timur	Semester 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0	U4
		Semester 2	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,80	Sangat Baik	1	
		Rerata Tahunan	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,80	Sangat Baik	1	
21	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Barat	Semester 1	3,45	3,47	3,08	3,63	3,32	3,34	3,55	3,30	3,71	3,42	Baik	38	U3
		Semester 2	3,00	2,00	2,00	3,67	2,67	2,33	2,67	2,67	3,33	2,70	Kurang Baik	3	
		Rerata Tahunan	3,41	3,37	3,00	3,63	3,27	3,27	3,49	3,26	3,68	3,36	Baik	41	
22	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Tengah	Semester 1	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,80	Sangat Baik	1	U3
		Semester 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0	
		Rerata Tahunan	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,80	Sangat Baik	1	
23	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Timur	Semester 1	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,50	4,00	3,60	Sangat Baik	1	U3
		Semester 2	3,89	3,56	3,33	3,89	3,67	3,89	3,89	3,67	4,00	3,74	Sangat Baik	9	
		Rerata Tahunan	3,90	3,60	3,30	3,90	3,70	3,80	3,80	3,65	4,00	3,73	Sangat Baik	10	
24	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Selatan	Semester 1	3,67	3,73	3,40	3,80	3,67	3,60	3,80	3,40	4,00	3,65	Sangat Baik	15	U3
		Semester 2	3,48	3,72	3,48	3,80	3,64	3,76	3,72	3,66	3,96	3,69	Sangat Baik	25	
		Rerata Tahunan	3,55	3,73	3,45	3,80	3,65	3,70	3,75	3,56	3,98	3,67	Sangat Baik	40	

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Per Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Unsur Prioritas Perbaikan
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
25	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Kalimantan Utara	Semester 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0	U3
		Semester 2	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,75	2,00	2,35	Tidak Baik	2	
		Rerata Tahunan	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,75	2,00	2,35	Tidak Baik	2	
26	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Gorontalo	Semester 1	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,90	Sangat Baik	1	U3
		Semester 2	3,26	3,22	3,07	3,30	3,15	3,19	3,30	3,11	3,44	3,21	Baik	27	
		Rerata Tahunan	3,29	3,25	3,07	3,32	3,18	3,21	3,32	3,14	3,46	3,24	Baik	28	
27	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Utara	Semester 1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,75	4,00	3,95	Sangat Baik	2	U3
		Semester 2	3,57	3,14	3,00	3,86	3,43	3,43	3,57	3,29	3,71	3,43	Baik	7	
		Rerata Tahunan	3,67	3,33	3,22	3,89	3,56	3,56	3,67	3,39	3,78	3,54	Sangat Baik	9	
28	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tengah	Semester 1	3,57	3,29	3,14	3,71	3,43	3,57	3,57	3,14	3,86	3,44	Baik	7	U3
		Semester 2	3,42	3,42	3,33	3,58	3,50	3,67	3,83	3,54	3,83	3,57	Sangat Baik	12	
		Rerata Tahunan	3,47	3,37	3,26	3,63	3,47	3,63	3,74	3,39	3,84	3,52	Baik	19	
29	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Barat	Semester 1	3,35	3,44	3,29	3,87	3,33	3,44	3,60	2,24	3,88	3,27	Baik	52	U8
		Semester 2	3,45	3,41	3,32	3,64	3,27	3,41	3,41	2,93	3,91	3,37	Baik	22	
		Rerata Tahunan	3,38	3,43	3,30	3,80	3,31	3,43	3,54	2,45	3,89	3,30	Baik	74	
30	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Selatan	Semester 1	3,73	3,73	3,55	3,82	3,73	3,73	3,82	3,59	3,82	3,71	Sangat Baik	11	U3
		Semester 2	3,56	3,53	3,44	3,62	3,62	3,71	3,62	3,66	3,97	3,64	Sangat Baik	34	
		Rerata Tahunan	3,60	3,58	3,47	3,67	3,64	3,71	3,67	3,64	3,93	3,66	Sangat Baik	45	
31	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Sulawesi Tenggara	Semester 1	4,00	4,00	3,33	4,00	3,67	3,67	4,00	3,67	4,00	3,80	Sangat Baik	3	U3
		Semester 2	3,50	3,43	3,33	3,55	3,50	3,53	3,68	3,63	3,98	3,57	Sangat Baik	40	
		Rerata Tahunan	3,53	3,47	3,33	3,58	3,51	3,53	3,70	3,63	3,98	3,59	Sangat Baik	43	
32	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Maluku	Semester 1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,10	Tidak Baik	1	U3
		Semester 2	3,67	3,50	3,00	3,50	3,33	3,67	3,50	3,50	4,00	3,52	Baik	6	
		Rerata Tahunan	3,29	3,14	2,71	3,14	3,00	3,29	3,14	3,14	3,71	3,17	Baik	7	
33	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Maluku Utara	Semester 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0	-
		Semester 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0	
		Rerata Tahunan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0	
34	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua	Semester 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0	-
		Semester 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0	
		Rerata Tahunan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0	
35	Kantor Perwakilan Ombudsman Provinsi Papua Barat	Semester 1	3,00	3,50	2,75	3,75	2,75	3,00	3,25	3,00	3,25	3,13	Baik	4	U3, U5
		Semester 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	-	0	
		Rerata Tahunan	3,00	3,50	2,75	3,75	2,75	3,00	3,25	3,00	3,25	3,13	Baik	4	
36	Agregat	Semester 1	3,51	3,52	3,31	3,69	3,46	3,52	3,63	3,24	3,86	3,50	Baik	350	U3, U8
		Semester 2	3,37	3,34	3,12	3,58	3,28	3,37	3,50	3,39	3,70	3,40	Baik	458	
		Rerata Tahunan	3,43	3,42	3,20	3,63	3,36	3,43	3,56	3,32	3,77	3,44	Baik	808	

ANALISIS DATA

4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas diperlukan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner valid atau tidak untuk mengungkapkan apa yang diukur. Realibilitas menunjukkan tingkat keandalan kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Rincian uji validitas dan reliabilitas sebagaimana terlampir.

Tabel 4.1.

Indikator	Tahun 2025 (n = 808, margin error 5%)			
	r hitung	sig	r tabel	Ket.
P1	0,805	0,000	0,069	Valid
P2	0,782	0,000	0,069	Valid
P3	0,838	0,000	0,069	Valid
P4	0,645	0,000	0,069	Valid
P5	0,881	0,000	0,069	Valid
P6	0,873	0,000	0,069	Valid
P7	0,816	0,000	0,069	Valid
P8	0,751	0,000	0,069	Valid
P9	0,461	0,000	0,069	Valid
P10	0,753	0,000	0,069	Valid

Kuesioner yang digunakan dalam pengambilan data SKM tahun 2025 adalah kuesioner yang digunakan pada tahun sebelumnya. 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. Kemudian pertanyaan dalam kuesioner tentang biaya/tarif pelayanan telah disesuaikan, dan hasil uji validitasnya menunjukkan hasil valid. Nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner reliabel/konsisten pada data semester I tahun 2023. 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. Kuesioner dengan perbaikan di tahun 2023 ini dipakai pada pengambilan data tahun 2025.

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:

Tabel 4.2.

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

Jumlah responden tahun 2025 adalah 808 orang. Nilai indeks kepuasan tahun 2025 sebesar 3,44 (86,12), menggambarkan bahwa layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat dinilai “baik”. Rincian nilai unsur pelayanan sebagai berikut:

- a. Persyaratan, dengan nilai unsur **3,43** bahwa kejelasan informasi mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI dinilai baik.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dengan nilai unsur **3,42** bahwa kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI dinilai baik.
- c. Waktu Penyelesaian, dengan nilai unsur **3,20** bahwa kecepatan waktu penanganan laporan oleh Ombudsman RI dinilai baik.
- d. Biaya/Tarif, dengan nilai unsur **3,63** bahwa Ombudsman RI dalam memberikan pelayanan tanpa memungut biaya dinilai sangat baik.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan nilai unsur **3,36** bahwa kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar layanan yang telah ditetapkan dinilai baik.
- f. Kompetensi Pelaksana, dengan nilai unsur **3,43** bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dinilai baik.
- g. Perilaku Pelaksana, dengan nilai unsur **3,56** bahwa keramahan petugas dalam memberikan layanan dinilai sangat baik.
- h. Sarana dan prasarana, dengan nilai unsur **3,32** bahwa sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Ombudsman RI dinilai baik.
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan nilai unsur **3,77** bahwa ketersediaan penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan dinilai sangat baik.

Perbandingan nilai unsur pelayanan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2025 sebagai berikut:

Tabel 4.3.

No.	Unsur Pelayanan	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1.	Persyaratan	3,33	3,47	3,25	3,16	3,32	3,43
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,32	3,33	3,15	3,20	3,30	3,42
3.	Waktu Penyelesaian	3,15	3,04	2,74	2,76	3,08	3,20
4.	Biaya/Tarif	N/A	3,97	3,98	3,71	3,52	3,63
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,75	3,22	2,96	3,02	3,26	3,36
6.	Kompetensi Pelaksana	3,38	3,34	2,99	3,09	3,28	3,43
7.	Perilaku Pelaksana	3,48	3,52	3,29	3,37	3,42	3,56
8.	Sarana dan prasarana	3,15	3,25	3,07	3,25	3,31	3,32
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	3,75	3,45	3,50	3,68	3,77
Jumlah Responden		467	458	416	251	1.849	808
Indeks Kepuasan (skala 4)		3,24	3,39	3,19	3,23	3,35	3,44
Indeks Kepuasan (skala 100)		81,00	84,75	79,75	80,74	83,67	86,12

Dari hasil penilaian tahun 2025, unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk mendapatkan tindak lanjut perbaikan adalah unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu: waktu penyelesaian (3,20) dan sarana prasarana (3,32). Meskipun secara rata-rata pada level instansi nilai semua unsur pelayanan sudah baik, namun perlu melihat nilai unsur pada masing-masing unit pelayanan, sebagaimana telah ditampilkan pada Tabel 3.10.

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. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.4.

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Penyelesaian	Sharing session tindak lanjut skm terkait laporan masyarakat	1 Desember 2025	Koordinasi PL 2025 (Biro APPP)
2.	Sarana dan prasarana	Inventaris sarana prasarana pelayanan di kantor pelayanan yang perlu dilengkapi	1 Desember 2025	Biro APPP
3.	(Instrumen SKM)	Perbaikan instrumen SKM dengan melibatkan KKU dan Kepala Perwakilan	Januari 2026	Perencana Ahli Madya

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 2024 yang memenuhi kriteria pernah menyampaikan laporan, menanyakan tindak lanjut laporan, atau konsultasi ke Ombudsman RI adalah 808 orang. Nilai indeks kepuasan tahun 2025 sebesar 3,44 (86,12) menggambarkan bahwa mutu Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat adalah “**B**” dan kinerja unit pelayanan dinilai “**baik**”. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas untuk mendapatkan tindak lanjut perbaikan adalah unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu: kecepatan waktu pelayanan (3,20), sarana dan prasarana (3,32).

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan										
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
94	21/05/2025 11:37:35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	21/05/2025 11:42:29	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4
96	21/05/2025 11:42:35	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4
97	21/05/2025 11:50:30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	21/05/2025 11:56:40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
99	21/05/2025 12:02:50	3	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2
100	21/05/2025 12:05:39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	21/05/2025 12:07:46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
102	21/05/2025 12:19:14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
103	21/05/2025 12:26:53	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
104	21/05/2025 12:49:56	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
105	21/05/2025 13:27:36	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4
106	21/05/2025 13:29:38	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
107	21/05/2025 13:37:35	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
108	21/05/2025 13:41:39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
109	21/05/2025 13:43:30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
110	21/05/2025 13:46:49	4	4	3	4	3	3	4	3	1	3	3
111	21/05/2025 14:04:40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	21/05/2025 14:23:50	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
113	21/05/2025 14:43:17	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
114	21/05/2025 14:43:28	3	3	2	4	3	3	3	3	1	4	4
115	21/05/2025 14:52:20	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
116	21/05/2025 15:08:01	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4
117	21/05/2025 15:28:51	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
118	21/05/2025 15:41:45	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
119	21/05/2025 15:41:53	1	3	1	3	1	1	2	2	1	1	1
120	21/05/2025 15:57:03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	21/05/2025 16:25:03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	21/05/2025 16:32:43	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
123	21/05/2025 16:48:27	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
124	21/05/2025 17:01:13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	21/05/2025 17:22:27	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
126	21/05/2025 17:47:16	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4
127	21/05/2025 18:34:26	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
128	21/05/2025 18:43:49	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
164	26/05/2025 15:42:58	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
165	26/05/2025 15:43:37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	26/05/2025 15:43:44	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
167	26/05/2025 19:04:14	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4
168	26/05/2025 21:57:10	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
169	27/05/2025 11:29:57	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3
170	27/05/2025 19:03:40	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
171	28/05/2025 9:03:53	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
172	28/05/2025 10:44:25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	28/05/2025 11:33:37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
174	28/05/2025 13:34:22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
175	28/05/2025 15:21:41	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
176	02/06/2025 11:41:38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	03/06/2025 8:20:23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	03/06/2025 8:24:15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	03/06/2025 9:12:48	3	3	3	4	3	4	4	3	1	4
180	03/06/2025 9:15:39	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4
181	03/06/2025 11:06:09	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
182	03/06/2025 11:07:10	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
183	03/06/2025 11:09:38	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
184	03/06/2025 11:53:01	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
185	03/06/2025 11:59:08	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	03/06/2025 12:18:40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	03/06/2025 12:49:54	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
188	03/06/2025 12:57:59	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
189	03/06/2025 13:00:30	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
190	03/06/2025 13:25:40	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
191	03/06/2025 13:36:19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
192	03/06/2025 15:29:59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	03/06/2025 16:32:57	3	3	3	4	2	2	4	3	1	3
194	04/06/2025 8:09:16	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4
195	04/06/2025 10:36:14	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
196	04/06/2025 11:27:03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	04/06/2025 11:39:24	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
198	04/06/2025 14:17:50	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan										
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
269	19/06/2025 11:52:43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
270	19/06/2025 14:47:47	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
271	20/06/2025 5:55:52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
272	20/06/2025 9:53:33	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
273	20/06/2025 9:59:21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
274	20/06/2025 13:20:30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
275	20/06/2025 13:38:29	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
276	20/06/2025 17:46:47	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
277	21/06/2025 12:30:31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	23/06/2025 11:21:14	4	3	3	3	3	4	4	3	1	4	4
279	23/06/2025 15:15:14	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
280	23/06/2025 15:38:41	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
281	23/06/2025 15:56:56	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
282	23/06/2025 16:02:30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	23/06/2025 16:05:30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	23/06/2025 16:53:12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	23/06/2025 17:08:47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	23/06/2025 17:09:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	23/06/2025 17:12:01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	23/06/2025 17:21:56	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
289	23/06/2025 17:34:35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	23/06/2025 17:41:00	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
291	23/06/2025 17:46:45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
292	23/06/2025 18:56:47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	23/06/2025 19:20:46	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
294	23/06/2025 19:29:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	23/06/2025 19:33:22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	23/06/2025 19:38:21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	23/06/2025 19:40:15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	24/06/2025 9:33:01	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4
299	24/06/2025 9:35:51	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4
300	24/06/2025 9:41:35	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3
301	24/06/2025 9:42:57	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3
302	24/06/2025 9:45:22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
303	24/06/2025 9:46:31	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
339	30/06/2025 16:02:55	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
340	30/06/2025 16:04:48	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4
341	30/06/2025 16:05:42	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
342	30/06/2025 16:07:36	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
343	30/06/2025 16:09:01	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
344	30/06/2025 16:10:21	4	3	4	3	4	4	3	3	1	4
345	30/06/2025 16:11:16	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
346	30/06/2025 16:12:09	3	3	3	3	4	4	4	3	1	4
347	30/06/2025 16:15:03	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
348	30/06/2025 16:15:59	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
349	30/06/2025 16:17:15	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
350	30/06/2025 16:18:08	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
351	01/07/2025 7:41:05	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	01/07/2025 9:46:02	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
353	01/07/2025 13:01:40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
354	02/07/2025 11:58:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	02/07/2025 15:18:59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	02/07/2025 15:27:10	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
357	02/07/2025 18:26:56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
358	02/07/2025 20:24:01	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
359	03/07/2025 8:16:06	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
360	03/07/2025 9:01:32	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
361	03/07/2025 10:41:25	3	3	2	4	3	3	3	2	1	3
362	03/07/2025 10:51:31	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3
363	03/07/2025 11:01:49	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4
364	03/07/2025 11:31:05	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
365	03/07/2025 11:35:04	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
366	03/07/2025 11:53:35	1	2	1	3	2	3	3	3	1	1
367	03/07/2025 12:07:09	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	03/07/2025 12:29:12	3	3	1	3	2	2	3	3	4	4
369	03/07/2025 12:31:41	1	1	1	4	1	1	2	4	4	2
370	03/07/2025 12:40:33	3	1	1	4	1	1	1	1	3	1
371	03/07/2025 12:43:16	1	3	1	3	1	1	2	2	4	2
372	03/07/2025 12:59:29	3	1	1	3	1	1	3	2	4	2
373	03/07/2025 13:04:04	1	1	1	3	1	2	3	2	4	3

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
374	03/07/2025 13:22:58	2	2	1	3	1	1	2	2	4	2
375	03/07/2025 14:02:04	2	3	1	3	2	2	3	3	4	3
376	03/07/2025 14:10:46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	03/07/2025 14:21:15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
378	03/07/2025 14:33:56	3	3	1	3	2	1	3	2	4	1
379	03/07/2025 15:11:32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
380	03/07/2025 15:15:50	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
381	03/07/2025 15:47:11	3	3	1	3	1	1	1	3	3	2
382	03/07/2025 15:52:48	2	1	1	3	2	2	3	2	4	3
383	03/07/2025 16:05:21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	03/07/2025 16:10:43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	03/07/2025 16:11:12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
386	03/07/2025 16:21:03	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
387	03/07/2025 16:29:30	1	3	1	3	1	1	2	3	4	1
388	03/07/2025 16:58:14	3	3	1	3	3	3	3	3	4	2
389	03/07/2025 17:13:10	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2
390	03/07/2025 17:21:35	1	3	1	3	2	3	3	3	4	4
391	03/07/2025 17:38:25	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
392	03/07/2025 17:42:13	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2
393	03/07/2025 17:47:05	2	3	1	3	1	2	3	2	3	2
394	03/07/2025 17:48:40	2	3	1	4	1	1	1	1	3	1
395	03/07/2025 17:49:52	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
396	03/07/2025 18:07:57	3	3	1	3	1	3	3	2	3	2
397	03/07/2025 18:14:07	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
398	03/07/2025 18:45:48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	03/07/2025 19:17:07	3	3	1	3	1	1	1	3	3	2
400	03/07/2025 19:33:56	4	4	1	3	1	3	3	3	4	2
401	03/07/2025 19:51:28	4	4	3	3	3	4	4	4	1	4
402	03/07/2025 19:56:43	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2
403	03/07/2025 20:24:19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	03/07/2025 20:29:41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
405	03/07/2025 20:43:14	3	3	1	3	1	3	3	2	4	3
406	03/07/2025 20:49:17	2	2	1	4	1	1	1	2	3	2
407	03/07/2025 20:57:39	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3
408	03/07/2025 21:13:03	1	1	1	3	2	2	3	2	4	3

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
409	03/07/2025 21:20:44	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
410	04/07/2025 0:00:04	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3
411	04/07/2025 0:09:51	1	2	1	4	1	1	2	3	3	2
412	04/07/2025 6:06:49	3	1	1	3	1	1	2	1	2	2
413	04/07/2025 6:28:49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
414	04/07/2025 7:40:12	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
415	04/07/2025 8:28:40	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3
416	04/07/2025 9:55:47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
417	04/07/2025 10:34:04	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
418	04/07/2025 11:00:24	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4
419	04/07/2025 11:04:07	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
420	04/07/2025 11:13:25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
421	04/07/2025 11:21:16	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
422	04/07/2025 14:10:56	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
423	04/07/2025 15:17:21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
424	05/07/2025 17:03:23	3	3	1	3	1	2	3	2	3	3
425	06/07/2025 15:25:41	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
426	07/07/2025 9:52:50	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
427	07/07/2025 10:02:22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
428	07/07/2025 11:23:34	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
429	07/07/2025 11:36:11	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
430	07/07/2025 13:10:14	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4
431	07/07/2025 13:11:47	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
432	07/07/2025 13:12:15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
433	07/07/2025 13:20:00	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
434	07/07/2025 13:34:21	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
435	07/07/2025 18:03:57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
436	08/07/2025 9:35:32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
437	08/07/2025 14:55:24	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
438	08/07/2025 15:18:10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
439	08/07/2025 15:56:24	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4
440	08/07/2025 17:13:33	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
441	09/07/2025 9:01:53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
442	09/07/2025 9:57:41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
443	09/07/2025 11:31:42	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan										
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
444	10/07/2025 9:33:58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
445	10/07/2025 11:04:41	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
446	10/07/2025 11:30:13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
447	10/07/2025 16:15:01	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
448	10/07/2025 17:52:33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
449	10/07/2025 21:56:22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
450	11/07/2025 12:46:19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
451	11/07/2025 16:04:10	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
452	12/07/2025 16:00:00	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4
453	14/07/2025 9:24:28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
454	14/07/2025 11:07:21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
455	15/07/2025 7:46:47	3	3	1	4	2	3	3	4	4	4	3
456	15/07/2025 8:21:51	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
457	15/07/2025 12:35:07	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
458	15/07/2025 14:00:51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
459	16/07/2025 13:47:27	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
460	17/07/2025 8:39:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	17/07/2025 10:38:51	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
462	17/07/2025 14:07:45	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
463	18/07/2025 17:24:56	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
464	19/07/2025 9:39:42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
465	21/07/2025 10:04:08	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
466	22/07/2025 7:37:28	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4
467	22/07/2025 10:14:12	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
468	23/07/2025 8:06:00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	23/07/2025 8:09:10	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
470	23/07/2025 8:11:30	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4
471	23/07/2025 8:11:36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
472	23/07/2025 8:12:31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
473	23/07/2025 8:21:10	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
474	23/07/2025 8:43:45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
475	23/07/2025 8:51:04	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
476	23/07/2025 8:53:09	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
477	23/07/2025 8:55:35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
478	23/07/2025 9:16:12	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
479	23/07/2025 9:16:49	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
480	23/07/2025 9:20:03	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
481	23/07/2025 9:37:34	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
482	23/07/2025 9:39:56	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
483	23/07/2025 9:42:06	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
484	23/07/2025 9:42:30	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
485	23/07/2025 9:42:46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
486	23/07/2025 9:44:40	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
487	23/07/2025 9:46:20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
488	23/07/2025 9:52:55	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
489	23/07/2025 9:58:48	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
490	23/07/2025 10:09:24	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
491	23/07/2025 11:05:28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
492	23/07/2025 11:10:56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
493	23/07/2025 12:25:24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
494	23/07/2025 13:27:13	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
495	23/07/2025 17:10:34	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
496	23/07/2025 19:10:48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
497	23/07/2025 19:25:19	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
498	23/07/2025 19:43:28	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
499	23/07/2025 22:49:17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
500	24/07/2025 6:27:17	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
501	24/07/2025 8:17:21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
502	24/07/2025 8:56:36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
503	24/07/2025 19:12:07	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
504	25/07/2025 8:50:58	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
505	25/07/2025 8:52:35	4	1	3	1	4	3	4	3	3	4
506	25/07/2025 8:52:54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
507	25/07/2025 8:53:13	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
508	25/07/2025 8:53:28	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
509	25/07/2025 13:13:44	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
510	25/07/2025 13:15:47	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
511	27/07/2025 20:49:18	4	1	2	4	4	3	4	3	2	4
512	28/07/2025 9:18:25	3	3	1	3	2	2	2	2	4	3
513	28/07/2025 10:05:52	3	3	1	3	2	2	2	2	3	1

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
514	30/07/2025 9:34:44	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
515	30/07/2025 9:45:36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	30/07/2025 10:02:58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
517	30/07/2025 10:03:58	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
518	31/07/2025 7:01:15	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
519	31/07/2025 13:11:22	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4
520	31/07/2025 16:40:58	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4
521	04/08/2025 19:02:38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
522	06/08/2025 11:40:00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
523	06/08/2025 15:08:11	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
524	06/08/2025 21:45:20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
525	07/08/2025 13:06:33	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
526	07/08/2025 13:11:03	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
527	09/08/2025 15:53:44	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
528	11/08/2025 8:38:11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
529	11/08/2025 19:25:06	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
530	12/08/2025 11:14:01	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
531	12/08/2025 11:34:25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
532	12/08/2025 11:36:43	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
533	12/08/2025 12:10:02	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3
534	14/08/2025 13:00:25	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
535	14/08/2025 13:38:34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
536	14/08/2025 13:41:53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
537	14/08/2025 13:42:01	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
538	14/08/2025 13:58:37	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
539	14/08/2025 14:18:01	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
540	14/08/2025 15:43:52	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
541	14/08/2025 16:09:29	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4
542	14/08/2025 19:06:10	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4
543	14/08/2025 20:24:42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
544	15/08/2025 9:53:00	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
545	15/08/2025 12:00:33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
546	20/08/2025 6:53:12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
547	21/08/2025 11:25:35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
548	22/08/2025 17:44:58	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
549	25/08/2025 9:08:56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
550	25/08/2025 10:32:58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
551	25/08/2025 10:50:20	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
552	25/08/2025 22:29:48	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
553	26/08/2025 12:09:00	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
554	26/08/2025 12:09:38	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
555	26/08/2025 12:11:16	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
556	26/08/2025 12:11:29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
557	26/08/2025 12:15:22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
558	26/08/2025 12:18:59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
559	26/08/2025 12:22:11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
560	26/08/2025 12:33:18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
561	26/08/2025 12:43:09	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
562	26/08/2025 12:47:05	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
563	26/08/2025 13:18:23	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
564	26/08/2025 15:29:13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
565	26/08/2025 18:55:49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
566	27/08/2025 9:18:03	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
567	28/08/2025 10:54:03	3	3	3	4	4	3	4	4	1	4
568	28/08/2025 12:41:01	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
569	29/08/2025 14:40:06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
570	29/08/2025 14:48:05	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
571	29/08/2025 16:51:23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
572	29/08/2025 20:50:45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
573	01/09/2025 9:21:35	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
574	01/09/2025 15:42:45	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
575	01/09/2025 16:02:21	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
576	01/09/2025 16:06:20	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
577	01/09/2025 16:09:37	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3
578	01/09/2025 16:30:04	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
579	01/09/2025 17:04:40	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2
580	01/09/2025 18:30:00	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2
581	01/09/2025 18:53:52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
582	02/09/2025 2:59:47	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3
583	02/09/2025 10:49:07	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
584	02/09/2025 12:07:33	2	2	2	4	2	2	3	3	4	3
585	03/09/2025 7:59:48	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
586	03/09/2025 8:03:17	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
587	03/09/2025 11:45:52	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4
588	03/09/2025 11:53:06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
589	03/09/2025 11:54:14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
590	03/09/2025 12:05:13	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
591	03/09/2025 12:12:15	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
592	03/09/2025 14:05:30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
593	04/09/2025 15:03:11	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
594	04/09/2025 15:12:22	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
595	04/09/2025 15:12:31	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
596	04/09/2025 15:14:34	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
597	04/09/2025 15:16:03	4	3	3	4	3	3	3	2	1	4
598	04/09/2025 15:23:52	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3
599	04/09/2025 15:29:12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
600	04/09/2025 15:38:31	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4
601	04/09/2025 15:43:00	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
602	04/09/2025 15:53:27	4	3	3	3	3	3	3	3	1	4
603	04/09/2025 16:19:46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
604	04/09/2025 16:32:02	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
605	04/09/2025 16:51:47	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3
606	04/09/2025 19:57:31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
607	04/09/2025 19:59:48	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4
608	05/09/2025 9:06:06	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
609	05/09/2025 15:52:48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
610	05/09/2025 18:44:33	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
611	06/09/2025 15:48:09	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
612	07/09/2025 19:52:51	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
613	08/09/2025 9:03:13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
614	08/09/2025 10:51:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
615	08/09/2025 11:27:28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
616	09/09/2025 16:05:50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
617	11/09/2025 10:44:54	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
618	11/09/2025 19:29:17	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
689	30/09/2025 21:12:06	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
690	01/10/2025 10:45:43	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2
691	01/10/2025 10:46:19	3	3	3	3	1	2	2	3	1	2
692	01/10/2025 10:47:20	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
693	01/10/2025 10:52:45	2	3	1	3	1	2	3	2	3	3
694	01/10/2025 10:56:57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
695	01/10/2025 11:04:05	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
696	01/10/2025 11:07:39	2	3	2	3	2	2	4	2	1	1
697	01/10/2025 11:16:56	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
698	01/10/2025 11:18:55	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4
699	01/10/2025 11:55:37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
700	01/10/2025 12:29:15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
701	01/10/2025 12:43:29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
702	01/10/2025 13:43:27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
703	01/10/2025 14:06:03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
704	01/10/2025 14:19:27	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1
705	01/10/2025 18:43:34	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3
706	01/10/2025 18:58:55	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3
707	01/10/2025 20:41:20	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3
708	02/10/2025 9:32:38	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
709	02/10/2025 14:03:12	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
710	06/10/2025 11:01:55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
711	06/10/2025 11:27:07	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
712	06/10/2025 11:37:26	1	1	1	3	1	2	3	3	4	2
713	06/10/2025 11:47:08	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
714	06/10/2025 14:53:53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
715	06/10/2025 15:11:24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
716	06/10/2025 15:12:37	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4
717	06/10/2025 18:44:02	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
718	07/10/2025 7:36:33	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
719	07/10/2025 10:58:44	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
720	07/10/2025 11:04:54	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
721	08/10/2025 7:28:26	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
722	08/10/2025 11:38:45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
723	08/10/2025 11:43:42	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
724	08/10/2025 11:53:53	1	1	1	3	1	1	3	2	3	3
725	08/10/2025 12:00:51	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
726	08/10/2025 12:26:53	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
727	08/10/2025 12:46:54	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
728	08/10/2025 13:59:51	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
729	08/10/2025 14:01:19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
730	08/10/2025 17:45:02	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
731	09/10/2025 3:08:48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
732	09/10/2025 10:01:47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
733	09/10/2025 10:17:26	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
734	09/10/2025 12:56:48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
735	09/10/2025 13:14:06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
736	10/10/2025 13:04:03	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
737	10/10/2025 15:50:59	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
738	10/10/2025 18:37:50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
739	13/10/2025 12:53:19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
740	13/10/2025 12:54:40	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
741	13/10/2025 12:57:22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
742	14/10/2025 10:17:25	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
743	15/10/2025 9:23:24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
744	15/10/2025 11:34:29	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
745	15/10/2025 14:51:52	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
746	16/10/2025 9:09:16	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
747	17/10/2025 9:35:34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
748	20/10/2025 8:54:19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
749	20/10/2025 20:24:07	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
750	22/10/2025 9:01:47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
751	24/10/2025 10:34:34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
752	24/10/2025 15:22:05	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
753	27/10/2025 16:38:24	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
754	28/10/2025 14:46:03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
755	29/10/2025 14:28:44	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3
756	29/10/2025 14:29:01	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
757	29/10/2025 14:33:15	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
758	29/10/2025 14:33:16	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
759	29/10/2025 14:34:47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
760	29/10/2025 14:35:58	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
761	29/10/2025 14:35:59	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4
762	29/10/2025 14:37:19	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
763	29/10/2025 14:37:22	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
764	29/10/2025 14:38:56	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
765	29/10/2025 14:40:17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
766	29/10/2025 14:40:19	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
767	29/10/2025 14:42:06	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
768	29/10/2025 14:43:21	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
769	29/10/2025 14:44:29	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
770	29/10/2025 14:44:59	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
771	29/10/2025 14:46:10	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
772	29/10/2025 14:50:00	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
773	29/10/2025 14:51:03	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
774	29/10/2025 14:51:53	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
775	29/10/2025 14:53:21	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4
776	29/10/2025 14:53:30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
777	29/10/2025 14:54:38	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
778	29/10/2025 14:55:13	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4
779	29/10/2025 14:56:13	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
780	03/11/2025 10:50:38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
781	04/11/2025 19:44:01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
782	06/11/2025 11:38:50	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
783	07/11/2025 8:23:31	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
784	07/11/2025 14:08:37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
785	07/11/2025 15:05:36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
786	10/11/2025 10:47:58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
787	10/11/2025 11:57:36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
788	12/11/2025 17:11:57	3	3	2	4	2	3	2	2	2	3
789	13/11/2025 10:45:39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
790	13/11/2025 11:03:37	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
791	13/11/2025 11:20:37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
792	13/11/2025 11:34:09	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
793	13/11/2025 11:58:43	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4

No.	Timestamp	Nilai Unsur Pelayanan									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
794	13/11/2025 12:53:09	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
795	13/11/2025 12:54:23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
796	13/11/2025 12:56:22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
797	15/11/2025 7:53:11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
798	17/11/2025 7:09:12	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
799	17/11/2025 10:31:20	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
800	17/11/2025 10:32:32	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
801	17/11/2025 10:35:46	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4
802	17/11/2025 10:36:51	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
803	17/11/2025 10:37:46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
804	17/11/2025 12:47:00	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
805	25/11/2025 12:43:25	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
806	26/11/2025 8:43:20	1	1	2	3	1	2	3	1	3	2
807	27/11/2025 12:00:03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
808	27/11/2025 12:15:49	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4

Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah
P1	Pearson Correlation	1	.663**	.661**	.499**	.701**	.679**	.604**	.550**	.248**	.562**	.805**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808
P2	Pearson Correlation	.663**	1	.642**	.519**	.658**	.664**	.588**	.561**	.233**	.486**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808
P3	Pearson Correlation	.661**	.642**	1	.469**	.762**	.748**	.659**	.602**	.210**	.632**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808
P4	Pearson Correlation	.499**	.519**	.469**	1	.560**	.514**	.522**	.443**	.157**	.415**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808
P5	Pearson Correlation	.701**	.658**	.762**	.560**	1	.813**	.717**	.607**	.258**	.665**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808
P6	Pearson Correlation	.679**	.664**	.748**	.514**	.813**	1	.768**	.621**	.235**	.662**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808
P7	Pearson Correlation	.604**	.588**	.659**	.522**	.717**	.768**	1	.622**	.236**	.596**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808
P8	Pearson Correlation	.550**	.561**	.602**	.443**	.607**	.621**	.622**	1	.258**	.492**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808
P9	Pearson Correlation	.248**	.233**	.210**	.157**	.258**	.235**	.236**	.258**	1	.281**	.461**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808
P10	Pearson Correlation	.562**	.486**	.632**	.415**	.665**	.662**	.596**	.492**	.281**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808
Jumlah	Pearson Correlation	.805**	.782**	.838**	.645**	.881**	.873**	.816**	.751**	.461**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808	808

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	10

