



2021

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 19 mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing.

Layanan utama Ombudsman Republik Indonesia (selanjutnya disebut Ombudsman RI) kepada masyarakat dalam rangka melaksanakan pengawasan adalah penanganan laporan/pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik. Standar Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik ditetapkan dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 140/ORI-SK/VI/2018.

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

SKM Tahun 2021 dilaksanakan pada bulan Agustus s.d. November 2021 dengan responden masyarakat yang pernah mengakses layanan Ombudsman RI. Jumlah responden 458 orang dari 784 orang yang mengisi kuesioner. Nilai SKM sebesar 3,39 menggambarkan bahwa mutu Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik adalah “B” dan kinerja unit pelayanan dinilai “Baik”. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Jakarta, Desember 2021
Ketua Tim Pelaksana,

#

Patnuaji A. Indrarto

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Dasar Hukum	1
1.4 Ruang Lingkup	2
BAB II METODOLOGI	3
2.1 Tahapan Kegiatan Survei	3
2.2 Variabel Survei	3
2.3 Objek Survei	6
2.4 Metode Pengumpulan Data	6
2.5 Metode Pengolahan Data	6
2.6 Metode Analisis Data	7
BAB III HASIL SURVEI	8
3.1 Responden	8
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	12
3.3 Saran dan Masukan dari Responden	20
3.4 Apresiasi dan Harapan Responden	21
BAB IV PENUTUP	22
4.1 Kesimpulan	22
4.2 Saran/Rekomendasi	22
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Tabulasi Data Kuesioner	
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Operasionalisasi Konsep	4
Tabel 2. Interval Nilai SKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan	7
Tabel 3. Sebaran Responden	8
Tabel 4. Hasil Olah Data Nilai Unsur Pelayanan	12

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Sebaran Responden	9
Grafik 2. Tujuan Responden Menghubungi atau Mendatangi Kantor Ombudsman RI	9
Grafik 3. Status Pelapor	10
Grafik 4. Media Penyampaian Laporan/Pengaduan	10
Grafik 5. Jenis Kelamin Responden	11
Grafik 6. Usia Responden	11
Grafik 7. Pendidikan Responden	11
Grafik 8. Perbandingan Nilai Unsur Pelayanan SKM Tahun 2020 dan 2021	13
Grafik 9. Kejelasan Informasi tentang Persyaratan	14
Grafik 10. Kemudahan Prosedur dalam Menyampaikan Laporan dengan Datang Langsung	14
Grafik 11. Kemudahan Prosedur dalam Menyampaikan Laporan melalui Media Elektronik	15
Grafik 12. Kecepatan Waktu Pelayanan	15
Grafik 13. Biaya/Tarif dalam Pelayanan	16
Grafik 14. Kesesuaian Produk Layanan	16
Grafik 15. Kemampuan Komunikasi Petugas	17
Grafik 16. Kesopanan dan Keramahan Petugas	17
Grafik 17. Sarana dan Prasarana Fisik Pelayanan	18
Grafik 18. Kemudahan Akses Sarana Elektronik	18
Grafik 19. Ketersediaan Fasilitas dengan Perlakuan Khusus Khusus bagi Kaum Difabel, Lansia, Anak-Anak, serta Wanita Hamil dan Ibu Menyusui	19
Grafik 20. Ketersediaan Penanganan Pegaduan terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI	19

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

Ketua Ombudsman berdasar Surat Edaran 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. SKM dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengetahui kinerja pelayanan kepada masyarakat.

1.2. Tujuan

Kegiatan SKM Tahun 2021 dilaksanakan dengan tujuan:

- a. Mengetahui kinerja unit pelayanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah.

1.3. Dasar Hukum

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

- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

1.4. Ruang Lingkup

- a. 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 terkait Pelayanan Publik.
- 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 METODOLOGI

2.1. Tahapan Kegiatan Survei

a. Persiapan

Rapat persiapan dilaksanakan beberapa kali pada tanggal 31 Agustus, 10 September, dan 29 September 2021 secara daring. Hasil rapat tersebut adalah pembentukan tim pelaksana dan materi kuesioner. Tim pelaksana survei ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 309 Tahun 2021 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik Tahun Anggaran 2021. Materi kuesioner yang disepakati dalam rapat dikonversi dalam google form.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan instrumen kuesioner dalam google form dilaksanakan oleh Pusat dan 34 Perwakilan Ombudsman RI. Pengumpulan data dilaksanakan berdasarkan nota dinas Wakil Ketua Ombudsman Nomor 471/OT.06/X/2021 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat bagi petugas pengumpul data yang ditunjuk di unit pelayanan. Pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 13 Oktober – 15 November 2021.

c. Pengolahan dan Analisis Data

Dalam tahap ini dilakukan pemeriksaan, pemberian kode, tabulasi, dan penjabaran data kuesioner.

d. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan SKM Tahun 2021.

2.2. Variabel Survei

Parasuraman dkk. (1988) menyusun instrumen SERVQUAL untuk mengukur persepsi kualitas layanan dengan menghitung gap antara persepsi dan harapan pengguna layanan. Kualitas layanan menggambarkan seberapa baik layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pengguna layanan.

$$\text{Kualitas Layanan} = \text{Persepsi layanan} - \text{Ekspektasi}$$

- a) Persepsi layanan merupakan persepsi pengguna layanan terhadap layanan yang diterima.
- b) Ekspektasi layanan merupakan harapan pengguna layanan tentang apa yang harus ditawarkan oleh penyedia layanan.

Dimensi kualitas layanan dalam SERVQUAL:

a. Kenampakan (*tangibles*)

Kualitas layanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna, seperti: ruangan, peralatan, penampilan pegawai, bahan layanan yang nampak.

b. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan layanan secara andal, akurat, dan tepat waktu.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kesediaan untuk membantu pengguna layanan dan memberikan layanan segera.

d. Jaminan (*assurance*)

Assurance berkaitan dengan kepastian. Komunikasi yang baik, pengetahuan tentang layanan (kompetensi petugas), keamanan, dan keramahan/kesopanan petugas kepada pengguna layanan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna layanan terhadap produk layanan.

e. Empati (*empathy*)

Perhatian tulus yang diberikan kepada pengguna layanan. Kepedulian untuk mengetahui kebutuhan serta keinginan dari pengguna layanan dengan spesifik.

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. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Kuesioner survei terbagi menjadi tiga bagian, yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, riwayat kunjungan dan media penyampaian laporan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.

Bagian II : Pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : Saran dan masukan yang diberikan oleh responden untuk perbaikan kinerja unit pelayanan.

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

Tabel 1. Operasionalisasi Konsep

KONSEP	DIMENSI		INDIKATOR	PERTANYAAN DALAM KUESIONER
	SERVQUAL	Unsur SKM (PermenPANRB No 14 Tahun 2017)		
Kepuasan Masyarakat (Kepuasan Pengguna Layanan)	Dimensi kualitas layanan dalam SERVQUAL: a. Kenampakan (<i>tangibles</i>) b. Keandalan (<i>reliability</i>) c. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) d. Jaminan (<i>assurance</i>) e. Empati (<i>empathy</i>)	a. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	a) Kejelasan informasi tentang persyaratan	1. Bagaimana pendapat Anda 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. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	b) Kemudahan prosedur ➢ Datang langsung ke kantor Ombudsman ➢ Surat ➢ Website ➢ Ombudsman ➢ Email ➢ Call Center ➢ Telepon ➢ Whatsapp	2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan dengan datang langsung ke kantor Ombudsman RI? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah 3. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan melalui media elektronik (website/email/call center/telepon/whatsapp)? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah

KONSEP	DIMENSI		INDIKATOR	PERTANYAAN DALAM KUESIONER
	SERVQUAL	Unsur SKM (PermenPANRB No 14 Tahun 2017)		
		<p>c. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.</p>	c) Kecepatan waktu pelayanan	4. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu penanganan laporan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
		<p>d. Biaya/Tarif. Pasal 23 ayat (2) UU 37 Tahun 2008 disebutkan bahwa: Penyampaian laporan kepada Ombudsman tidak dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apapun.</p>	d) Biaya/tarif pelayanan	5. Bagaimana pendapat Anda tentang biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
		<p>e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.</p>	e) Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar layanan dan yang diberikan	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk layanan, antara yang tercantum dalam standar layanan dan yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
		<p>f. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.</p>	f) Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan ➤ Kemampuan komunikasi petugas	7. Bagaimana pendapat Anda tentang kemampuan komunikasi petugas dalam menerima, memproses, dan menyelesaikan laporan? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
		<p>g. Perilaku Pelaksana. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.</p>	g) Kesopanan petugas h) Keramahan petugas	8. Bagaimana pendapat Anda tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
		<p>h. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.</p>	i) Kualitas sarana dan prasarana j) Kemudahan akses sarana pengaduan elektronik k) Ketersediaan fasilitas dengan perlakuan khusus khusus bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui ➤ Rambatan ➤ Kursi Roda ➤ Kursi Prioritas ➤ Loker layanan khusus ➤ Ruang laktasi	9. Bagaimana pendapat Anda tentang sarana dan prasarana fisik pelayanan? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik 10. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan akses sarana elektronik (website/email/call center/telepon/ whatsapp) dalam menyampaikan laporan ke Ombudsman RI? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik 11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan fasilitas dengan perlakuan khusus khusus 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	DIMENSI		INDIKATOR	PERTANYAAN DALAM KUESIONER
	SERVQUAL	Unsur SKM (PermenPANRB No 14 Tahun 2017)		
		i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	l) Ketersediaan penanganan pengaduan pengguna layanan ➤ WBS	12. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik

2.3. Objek Survei

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

2.4. Metode Pengumpulan Data

Untuk memudahkan dan efisien biaya, pengisian kuesioner dilakukan pada link google form <https://forms.gle/ku2MPMUi73GLPuuCA> melalui 2 (dua) cara, yaitu:

- Wawancara oleh petugas yang ditunjuk di unit pelayanan; atau
- Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

SKM pada layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik dilaksanakan di Pusat dan 34 Perwakilan. Responden adalah pelapor yang pernah menyampaikan laporan di Pusat dan Perwakilan Ombudsman RI.

2.5. Metode Pengolahan Data

- Memeriksa dan memberikan kode jawaban kuesioner dari setiap responden dalam google spreadsheet (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:

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

2.6. 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 2. Interval Nilai SKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

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

BAB III HASIL SURVEI

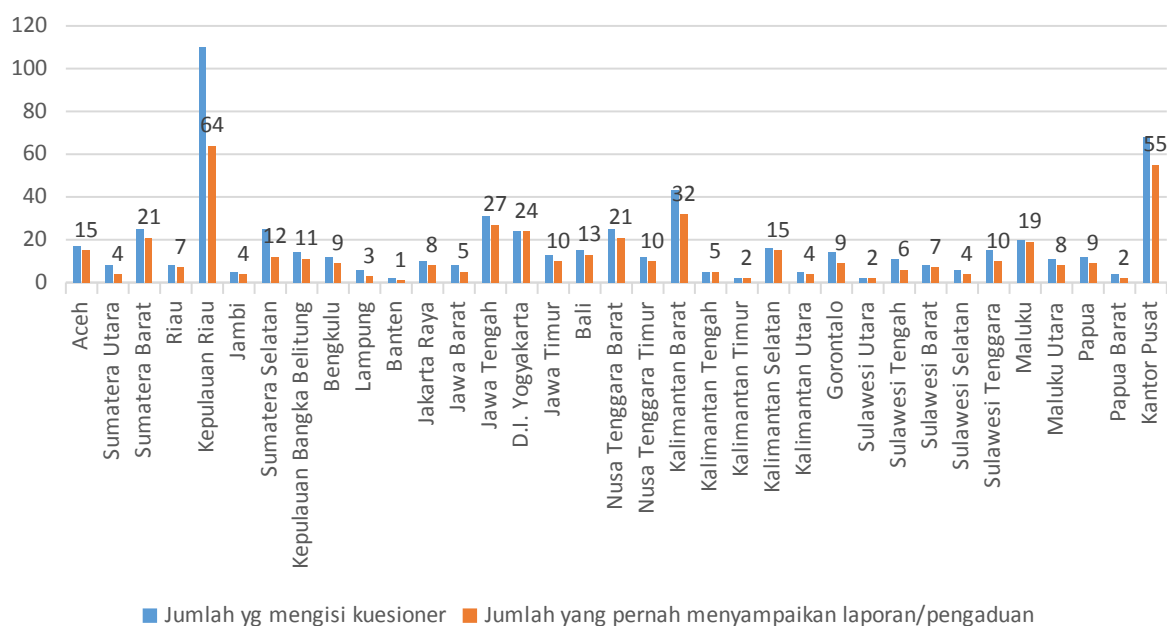
3.1. Responden

Survei dilakukan menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan Ombudsman RI. Dalam Renja 2021 target jumlah laporan/pengaduan masyarakat yang diselesaikan adalah 6.300 oleh Pusat dan Perwakilan. Target penyelesaian laporan tersebut digunakan sebagai estimasi populasi. Dengan menggunakan pendekatan sampel Morgan dan Krejcie maka jumlah minimal responden adalah 362 pelapor. Selama periode 13 Oktober s.d. 15 November 2021, jumlah responden yang mengisi kuesioner sejumlah 784 orang. Responden yang menjawab “belum pernah” menyampaikan laporan/pengaduan ke Ombudsman RI secara otomatis tidak bisa mengisi jawaban pada pertanyaan tentang unsur pelayanan. Responden yang memenuhi kriteria pernah menyampaikan laporan/pengaduan ke Ombudsman adalah 458 orang. Sebaran responden di Pusat dan 34 Perwakilan Ombudsman RI sebagai berikut:

Tabel 3. Sebaran Responden

Kantor Ombudsman RI yang pernah dihubungi atau didatangi	Responden yang mengisi kuesioner	Responden yang pernah menyampaikan laporan/pengaduan	%
Aceh	17	15	4,14%
Sumatera Utara	8	4	1,10%
Sumatera Barat	25	21	5,80%
Riau	8	7	1,93%
Kepulauan Riau	110	64	17,68%
Jambi	5	4	1,10%
Sumatera Selatan	25	12	3,31%
Kepulauan Bangka Belitung	14	11	3,04%
Bengkulu	12	9	2,49%
Lampung	6	3	0,83%
Banten	2	1	0,28%
Jakarta Raya	10	8	2,21%
Jawa Barat	8	5	1,38%
Jawa Tengah	31	27	7,46%
D.I. Yogyakarta	24	24	6,63%
Jawa Timur	13	10	2,76%
Bali	15	13	3,59%
Nusa Tenggara Barat	25	21	5,80%
Nusa Tenggara Timur	12	10	2,76%
Kalimantan Barat	43	32	8,84%
Kalimantan Tengah	5	5	1,38%
Kalimantan Timur	2	2	0,55%
Kalimantan Selatan	16	15	4,14%
Kalimantan Utara	5	4	1,10%
Gorontalo	14	9	2,49%
Sulawesi Utara	2	2	0,55%
Sulawesi Tengah	11	6	1,66%
Sulawesi Barat	8	7	1,93%
Sulawesi Selatan	6	4	1,10%
Sulawesi Tenggara	15	10	2,76%
Maluku	20	19	5,25%
Maluku Utara	11	8	2,21%
Papua	12	9	2,49%
Papua Barat	4	2	0,55%
Kantor Pusat	68	55	15,19%
Belum Pernah	172	0	0,00%
JUMLAH	784	458	126,52%

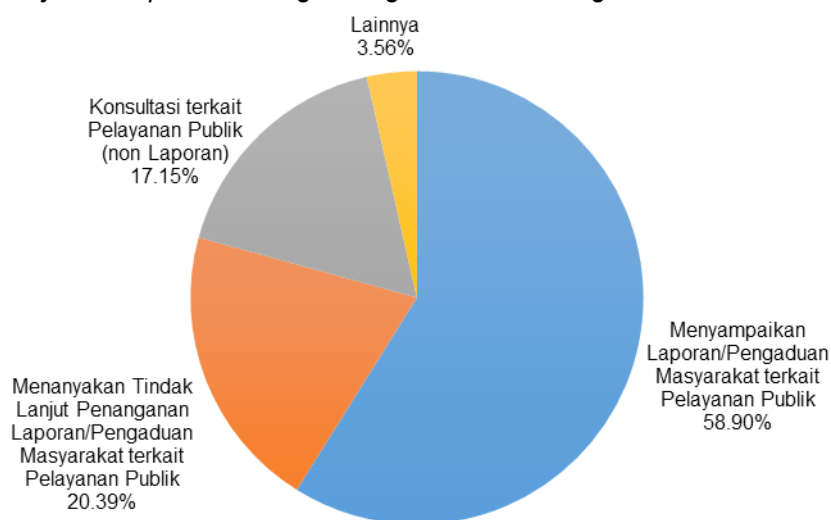
Grafik 1. Sebaran Responden



Klasifikasi tujuan responden menghubungi atau mendatangi Ombudsman RI, sebagai berikut:

- dalam rangka menyampaikan laporan/pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, sebanyak 58,90%;
- dalam rangka menanyakan tindak lanjut penanganan laporan/pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, sebanyak 20,39%;
- dalam rangka konsultasi terkait pelayanan publik, sebanyak 17,15%; dan
- menjawab lainnya 3,56%.

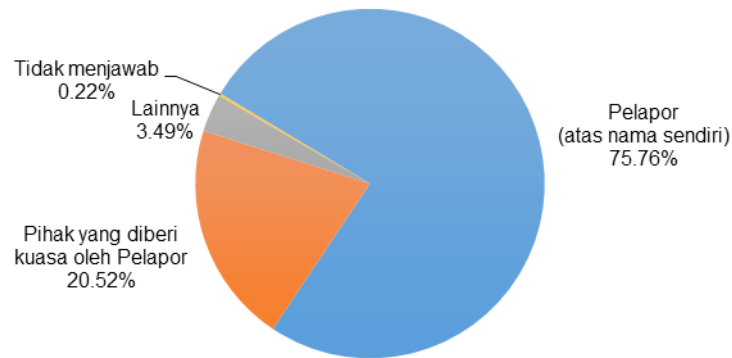
Grafik 2. Tujuan Responden Menghubungi atau Mendatangi Kantor Ombudsman RI



Klasifikasi responden berdasarkan kedudukan pelapor, sebagai berikut:

- menyampaikan laporan atas nama sendiri, sebanyak 347 (75,76%);
- menyampaikan laporan sebagai pihak yang diberi kuasa oleh pelapor, sebanyak 94 (20,52%);
- menjawab lainnya, sebanyak 16 (3,49%); dan
- tidak menjawab, sebanyak 1 (0,22%).

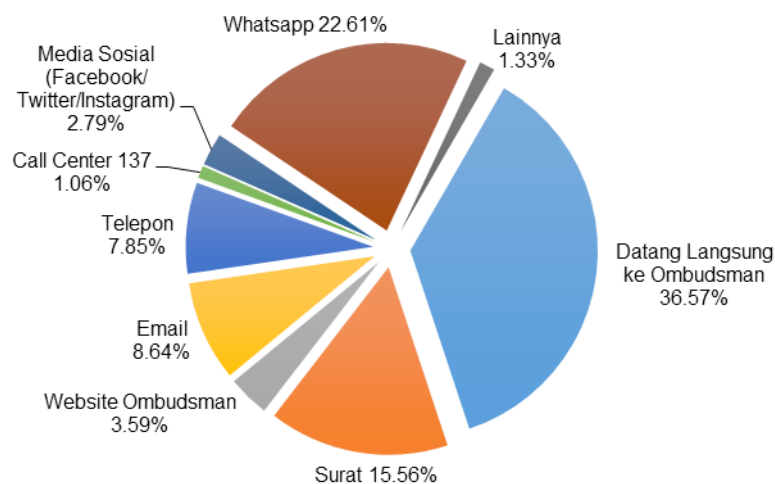
Grafik 3. Status Pelapor



Klasifikasi responden berdasarkan media melapor, sebagai berikut:

- datang langsung, sebanyak (36,57%);
- whatsapp, sebanyak (22,61%);
- surat, sebanyak (15,56%)
- email, sebanyak (8,64%);
- telepon, sebanyak (7,85%);
- website, sebanyak (3,59%);
- media sosial, sebanyak (2,79%);
- call center 137, sebanyak (1,06%); dan
- lainnya, sebanyak (1,33%).

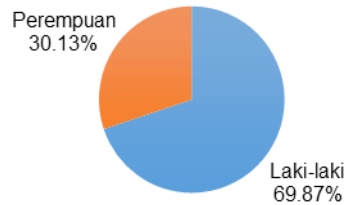
Grafik 4. Media Penyampaian Laporan/Pengaduan



Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, sebagai berikut:

- laki-laki, sebanyak 320 (69,87%) orang; dan
- perempuan, sebanyak 138 (30,13%) orang.

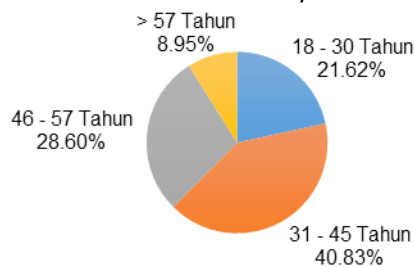
Grafik 5. Jenis Kelamin Responden



Klasifikasi responden berdasarkan usia, sebagai berikut:

- usia 18 - 30 tahun, sebanyak 99 (21,62%) orang;
- usia 31 - 45 tahun, sebanyak 187 (40,83%) orang;
- usia 46 - 57 tahun, sebanyak 131 (28,60%) orang; dan
- usia lebih dari 57 tahun, sebanyak 41 (8,95%) orang.

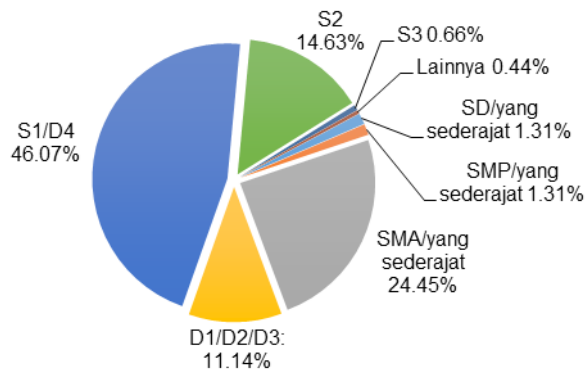
Grafik 6. Usia Responden



Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan, sebagai berikut:

- SD/ sederajat, sebanyak 6 (1,31%) orang;
- SMP/ sederajat berpendidikan, sebanyak 6 (1,31%) orang;
- SMA/ sederajat, sebanyak 112 (24,45%) orang;
- D1/D2/D3, sebanyak 51 (11,14%) orang;
- S1/D4, sebanyak 211 (46,07%) orang;
- S2, sebanyak 67 (14,63%) orang;
- S3, sebanyak 3 (0,66%) orang; dan
- menjawab lainnya, sebanyak 2 (0,44%).

Grafik 7. Pendidikan Responden



3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Dari hasil pengolahan data 458 responden dalam tabulasi kuesioner, maka diperoleh Nilai SKM tahun 2021 sebesar **3,39**. Nilai tersebut menggambarkan bahwa mutu Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik adalah “**B**” dan kinerja unit pelayanan adalah “**Baik**”. Rincian nilai unsur pelayanan sebagai berikut:

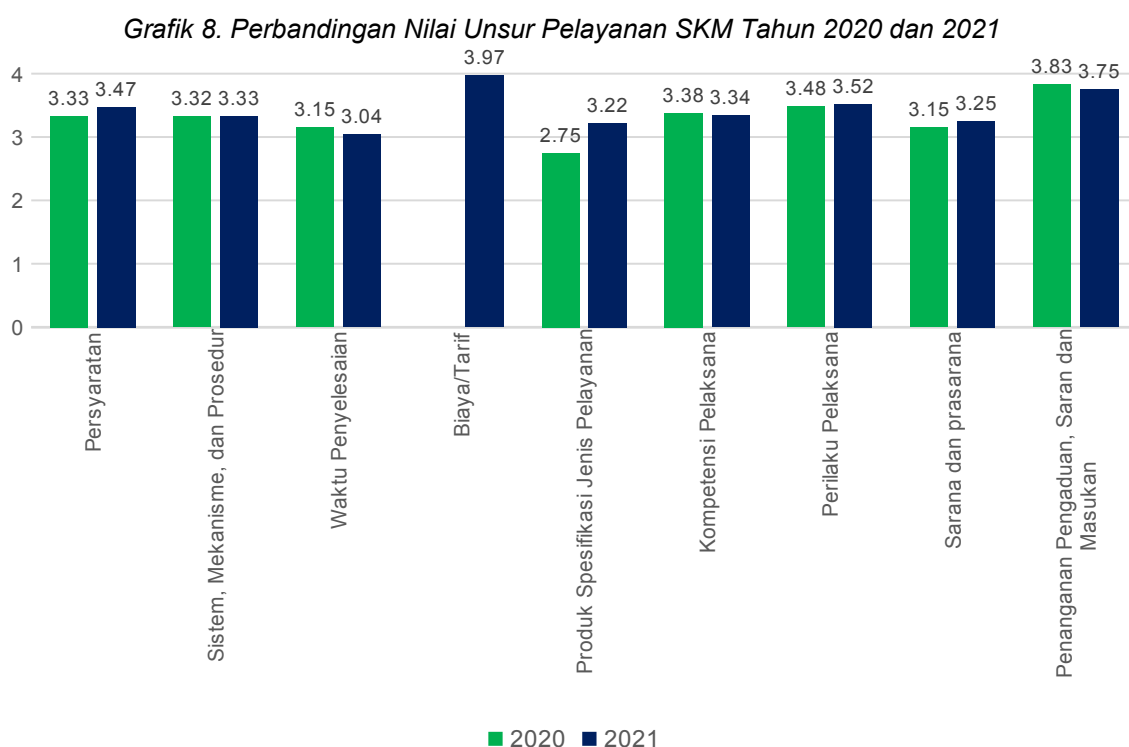
- a. Persyaratan, dengan nilai unsur **3,47** bahwa kejelasan informasi tentang persyaratan dinilai **baik**.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dengan nilai unsur **3,33** bahwa kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan dengan datang langsung dan melalui media elektronik dinilai **baik**.
- c. Waktu Penyelesaian, dengan nilai unsur **3,04** bahwa kecepatan waktu pelayanan dinilai **kurang baik**.
- d. Biaya/Tarif, dengan nilai unsur **3,97** bahwa biaya/tarif pelayanan (gratis) dinilai **sangat baik**.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan nilai unsur **3,22** bahwa kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar layanan dan yang diberikan dinilai **baik**.
- f. Kompetensi Pelaksana, dengan nilai unsur **3,34** bahwa kemampuan komunikasi petugas dalam menerima, memproses, dan menyelesaikan laporan dinilai **baik**.
- g. Perilaku Pelaksana, dengan nilai unsur **3,52** bahwa kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan dinilai **baik**.
- h. Sarana dan prasarana, dengan nilai unsur **3,25** bahwa sarana dan prasarana pelayanan dan kemudahan akses sarana elektronik dinilai baik. Responden juga menilai **baik** terhadap ketersediaan fasilitas dengan perlakuan khusus khusus bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui.
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan nilai unsur **3,75** bahwa ketersediaan penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan dinilai **sangat baik**.

Tabel 4. Hasil Olah Data Nilai Unsur Pelayanan

	UNSUR PELAYANAN	NRR	BOBOT	NRR Tert.	Mutu	Kinerja
U1	Persyaratan	3,47	0,083	0,29	B	Baik
	p1. Kejelasan informasi tentang persyaratan	3,47	0,083	0,29	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,33	0,167	0,55	B	Baik
	p2. Kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan dengan datang langsung	3,32	0,083	0,28	B	Baik
	p3. Kemudahan prosedur prosedur dalam menyampaikan laporan melalui media elektronik	3,33	0,083	0,28	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,04	0,083	0,25	C	Kurang Baik
	p4. Kecepatan waktu pelayanan	3,04	0,083	0,25	C	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	3,97	0,083	0,33	A	Sangat Baik
	p5. Biaya/tarif pelayanan	3,97	0,083	0,33	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22	0,083	0,27	B	Baik
	p6. Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar layanan dan yang diberikan	3,22	0,083	0,27	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34	0,083	0,28	B	Baik
	p7. Kemampuan komunikasi petugas	3,34	0,083	0,28	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,52	0,083	0,29	B	Baik
	p8. Kesopanan dan keramahan petugas	3,52	0,083	0,29	B	Baik

UNSUR PELAYANAN		NRR	BOBOT	NRR Tert.	Mutu	Kinerja
U8	Sarana dan prasarana	3,25	0,250	0,81	B	Baik
	p9. Sarana dan prasarana fisik pelayanan	3,12	0,083	0,26	B	Baik
	p10. Kemudahan akses sarana elektronik	3,25	0,083	0,27	B	Baik
	p11. Ketersediaan fasilitas dengan perlakuan khusus khusus bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui	3,38	0,083	0,28	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,75	0,083	0,31	A	Sangat Baik
	p12. Ketersediaan penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan	3,75	0,083	0,31	A	Sangat Baik
Nilai SKM				3,39	B	Baik

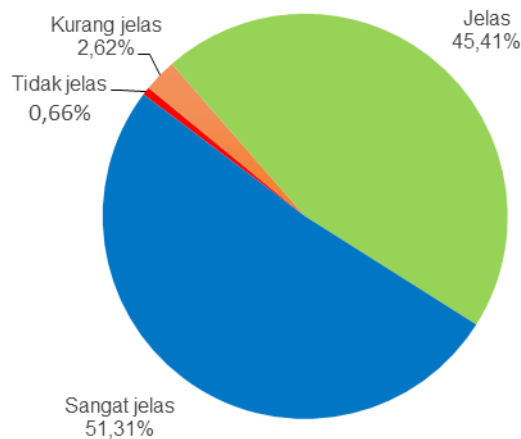
Nilai SKM tahun 2021 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2020. Nilai SKM tahun 2021 adalah 3,39 (baik) sedangkan nilai SKM tahun 2020 adalah 3,24 (baik). Pada survei tahun 2020 pertanyaan tentang biaya/tarif tidak ditanyakan karena dalam pasal 23 ayat (2) UU 37 Tahun 2008 disebutkan bahwa: Penyampaian laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya atau imbalan dalam bentuk apapun. Pada survei tahun 2021 unsur “biaya/tarif” menjadi indikator dalam kuesioner. Perbandingan nilai tiap unsur pelayanan tahun 2020 dan 2021 sebagaimana dalam grafik berikut.



Distribusi Jawaban Responden

a. Kejelasan informasi tentang persyaratan

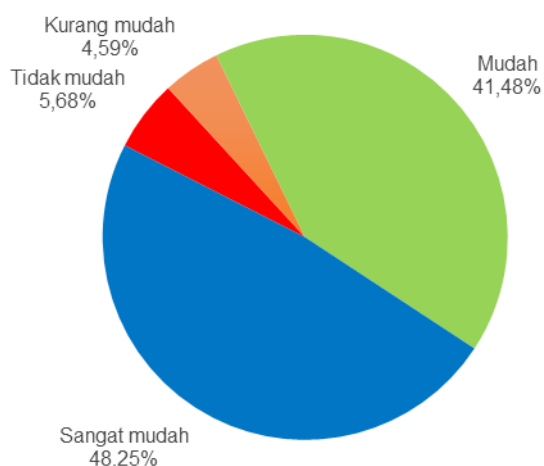
Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kejelasan informasi mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman RI: 3 (0,66%) responden menjawab tidak jelas, 12 (2,62%) responden menjawab kurang jelas, 208 (45,41%) responden menjawab jelas, 235 (51,31%) responden menjawab sangat jelas.



Grafik 9. Kejelasan Informasi tentang Persyaratan

b. Kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan dengan datang langsung

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan dengan datang langsung ke kantor Ombudsman RI: 26 (5,68%) responden menjawab tidak mudah, 21 (4,59%) responden menjawab kurang mudah, 190 (41,48%) responden menjawab mudah, 221 (48,25%) responden menjawab sangat mudah.



Grafik 10. Kemudahan Prosedur dalam Menyampaikan Laporan dengan Datang Langsung

c. Kemudahan prosedur prosedur dalam menyampaikan laporan melalui media elektronik

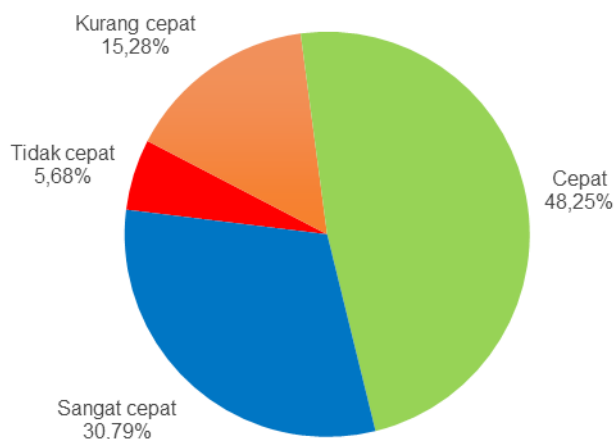
Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan melalui media elektronik (website/email/call center/telepon/whatsapp): 16 (3,49%) responden menjawab tidak mudah, 27 (5,90%) responden menjawab kurang mudah, 206 (44,98%) responden menjawab mudah, 209 (45,63%) responden menjawab sangat mudah.



Grafik 11. Kemudahan Prosedur dalam Menyampaikan Laporan melalui Media Elektronik

d. Kecepatan waktu pelayanan

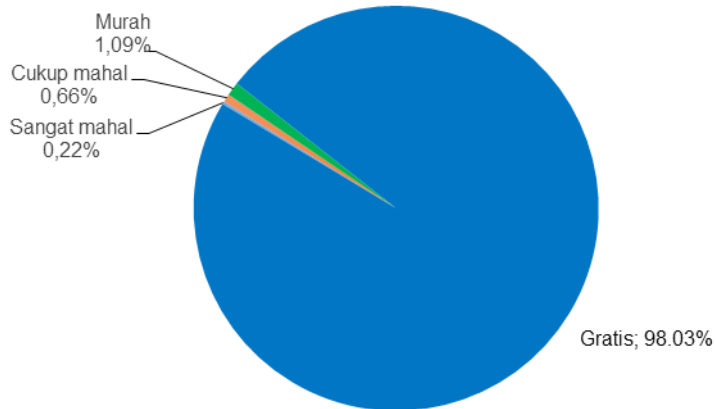
Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kecepatan waktu penanganan laporan: 26 (2,68%) responden menjawab tidak cepat, 70 (15,28%) responden menjawab kurang cepat, 221 (48,25%) responden menjawab cepat, 141 (30,79%) responden menjawab sangat cepat.



Grafik 12. Kecepatan Waktu Pelayanan

e. Biaya/tarif pelayanan

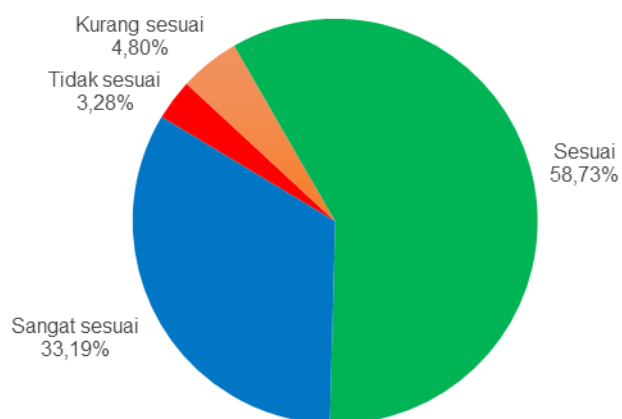
Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang biaya/tarif dalam pelayanan: 1 (0,22%) responden menjawab sangat mahal, 3 (0,66%) responden menjawab cukup mahal, 5 (1,09%) responden menjawab murah, 449 (98,03%) responden menjawab gratis.



Grafik 13. Biaya/Tarif dalam Pelayanan

f. Kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar layanan dan yang diberikan

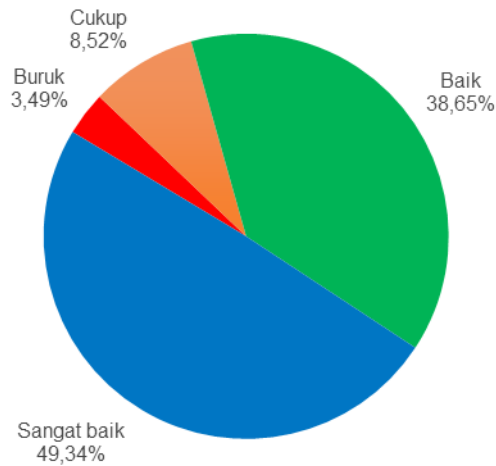
Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kesesuaian produk layanan, antara yang tercantum dalam standar layanan dan yang diberikan: 15 (3,28%) responden menjawab tidak sesuai, 22 (4,80%) responden menjawab kurang sesuai, 269 (58,73%) responden menjawab sesuai, 152 (33,19%) responden menjawab sangat sesuai.



Grafik 14. Kesesuaian Produk Layanan

g. Kemampuan komunikasi petugas

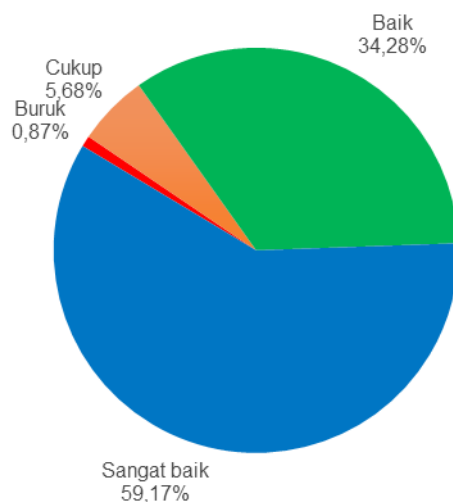
Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kemampuan komunikasi petugas dalam menerima, memproses, dan menyelesaikan laporan: 16 (3,49%) responden menjawab buruk, 39 (8,52%) responden menjawab cukup, 177 (38,65%) responden menjawab baik, 226 (49,34%) responden menjawab sangat baik.



Grafik 15. Kemampuan Komunikasi Petugas

h. Kesopanan dan keramahan petugas

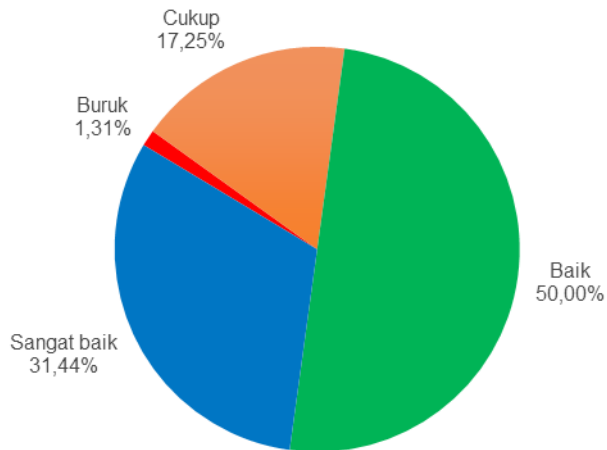
Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan: 4 (0,87%) responden menjawab buruk, 26 (5,68%) responden menjawab cukup, 157 (34,28%) responden menjawab baik, 271 (59,17%) responden menjawab sangat baik.



Grafik 16. Kesopanan dan Keramahan Petugas

i. Sarana dan prasarana fisik pelayanan

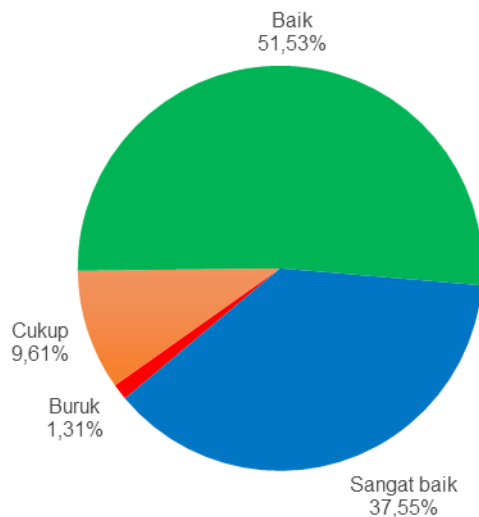
Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang sarana dan prasarana fisik pelayanan: 6 (1,31%) responden menjawab buruk, 79 (17,25%) responden menjawab cukup, 229 (50,00%) responden menjawab baik, 144 (31,44%) responden menjawab sangat baik.



Grafik 17. Sarana dan Prasarana Fisik Pelayanan

j. Kemudahan akses sarana elektronik

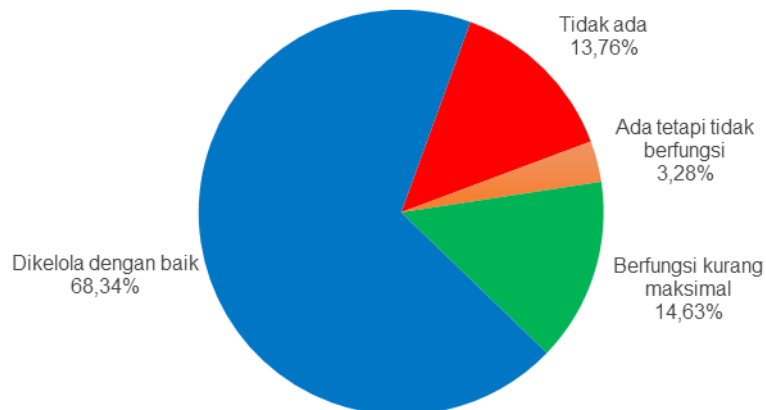
Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kemudahan akses sarana elektronik (website/email/call center/telepon/whatsapp) dalam menyampaikan laporan ke Ombudsman RI: 6 (1,31%) responden menjawab buruk, 44 (9,61%) responden menjawab cukup, 236 (51,53%) responden menjawab baik, 172 (37,55%) responden menjawab sangat baik.



Grafik 18. Kemudahan Akses Sarana Elektronik

- k. Ketersediaan fasilitas dengan perlakuan khusus khusus bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui

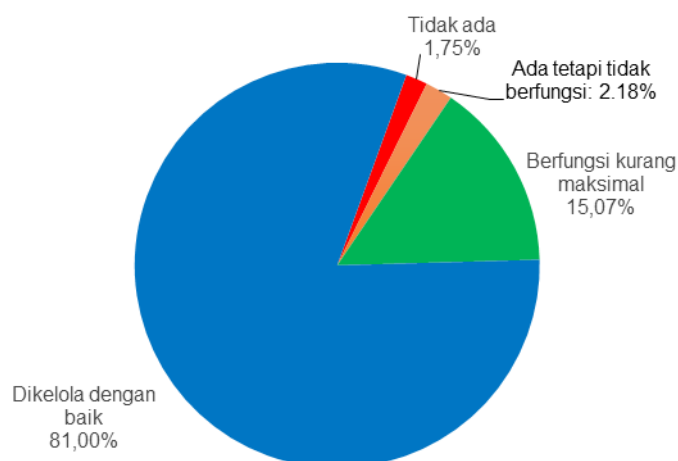
Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang tentang ketersediaan fasilitas dengan perlakuan khusus khusus bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui: 63 (13,76%) responden menjawab tidak ada, 15 (3,28%) responden menjawab ada tetapi tidak berfungsi, 67 (14,63%) responden menjawab berfungsi kurang maksimal, 313 (68,34%) responden menjawab dikelola dengan baik.



Grafik 19. Ketersediaan Fasilitas dengan Perlakuan Khusus Khusus bagi Kaum Difabel, Lansia, Anak-Anak, serta Wanita Hamil dan Ibu Menyusui

- l. Ketersediaan penanganan pegaduan terhadap pelayanan yang diberikan

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang tentang tentang ketersediaan penanganan pegaduan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI: 8 (1,75%) responden menjawab tidak ada, 10 (2,18%) responden menjawab ada tetapi tidak berfungsi, 69 (15,07%) responden menjawab berfungsi kurang maksimal, 371 (81,00%) responden menjawab dikelola dengan baik.



Grafik 20. Ketersediaan Penanganan Pegaduan terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman RI

3.3. Saran dan Masukan dari Responden

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

a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Agar penanganan laporan sesuai dengan prosedur tanpa melihat pelapor dari kalangan mana dan siapapun. Penanganan laporan harus sesuai SOP. Perlu dilengkapi komponen standar pelayanan sesuai undang-undang pelayanan publik. Perubahan tahapan, perubahan Asisten yang menangani, dan bila laporan dihentikan perlu diinformasikan kepada pelapor. Pelayanan administrasi dan penanganan laporan yang tidak sesuai prosedur dan bertele-tele harus dihindari. Perlu dipantau tindak lanjut aduan dari instansi terlapor, karena instansi terlapor cenderung iya-ya saja, namun tidak dikerjakan. Masyarakat yang mengadukan mempunyai banyak keterbatasan baik waktu dan biaya, kronologis dan barang bukti kiranya bisa dipermudah dalam bentuk softcopy atau diambil/dijemput oleh pihak Ombudsman. Validasi keotentikan dokumen perlu dicek dengan cermat.

b. Waktu Penyelesaian

Proses penanganan atau tindak lanjut sangat lama sampai lebih dari 1 tahun. Usahakan setiap laporan dari masyarakat cepat ditangani dan cepat ada hasilnya sesuai aturan dan tetap independen. Proses penyelesaian terkesan sangat lamban, sehingga kami berpikir apakah lembaga ini independen atau ada intervensi dalam penyelesaian masalah. Pelimpahan penanganan penyelesaian laporan dari Kantor Pusat ke Kantor Perwakilan hampir satu tahun enam bulan belum/tidak selesai secara tuntas/penganganan berlarut. Waktu penyelesaian terlalu kaku dalam mengikuti SOP (menggunakan waktu maksimal), sebenarnya dapat diselesaikan secara singkat waktu. Respon dan reaksi Ombudsman terhadap laporan berbeda-beda, ada yang responnya cepat dan ada yang responnya agak lambat. Mohon lebih cepat tanggap dalam merespon pengaduan, khususnya di kabupaten/kota yg belum dapat terjangkau masyarakatnya. Laporan baiknya cepat ditanggapi dan jangan terlalu lama menyampaikan perkembangan terkait penganganan laporan. Jangka waktu penyelesaian harus diperjelas. Perlu ada penyampaian informasi estimasi waktu terkait penanganan laporan: dari penerimaan laporan, verifikasi, tindak lanjut hingga penyelesaian. Saran seharusnya koordinasi dengan pihak terkait lainnya atau punya strategi lain agar masalah cepat selesai jangan hanya surat menyurat.

c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Dalam memberikan sanksi, rekomendasi, atau keputusan terhadap sebuah perkara harus jelas agar pelaksanaan dan sanksi yg dijatuhkan bisa menjadi pegangan bagi pelapor. Agar kejadian yang dilaporkan tidak terulang kembali, diharapkan Ombudsman RI meminta kepada instansi terkait untuk meminta maaf baik dalam bentuk surat dan memberikan penjelasan yang jelas. Sangat disayangkan Ombudsman hanya sejauh memberi rekomendasi/saran. Rekomendasi Ombudsman RI agar dapat diperkuat dengan kewenangan OTT atas pelayanan publik yang buruk, berindikasi pungli, dan penundaan berlarut. Rekomendasi tidak pada eksekutor yang pada akhirnya rekomendasi hanya

sebatas formalitas. Progres penanganan laporan agar disampaikan ke pelapor supaya tahu apa yang sudah dilakukan oleh Ombudsman.

d. Kompetensi Pelaksana

Menempatkan personil yang lebih kredibel serta menguasai bidang yang dijalankan. Tingkatkan kemampuan personil penerima laporan s.d. penanganan masalah agar efisien, sehingga tidak menimbulkan pertanyaan bagi pelapor apakah laporan mereka di terima, diproses, atau tidak. Komunikasi petugas lebih ditingkatkan dalam proses dan penyelesaian masalah, sehingga apapun hasil yang didapat setelah klarifikasi dan verifikasi masalah dapat disampaikan dengan bijak, yang dampaknya dapat memuaskan pelapor. Tulisan/kalimat dalam lapor masyarakat agar dibaca/diteliti dulu sebelum dikirim ke terlapor. Petugas agar lebih teliti memeriksa dokumentasi yg disampaikan pelapor atau terlapor, lebih teliti memeriksa apakah dokumen itu valid atau manipulasi.

e. Perilaku Pelaksana.

Agar lebih *concern* dengan yang disampaikan oleh pelapor, peduli bukan cuek dan bertele-tele. Kurang transparan dalam melakukan proses penyelesaian pengaduan/laporan. Pegawai agar lebih rapi terutama *front office*, agar bersepatu dan menggunakan id card.

f. Sarana dan prasarana

Mohon peningkatan kualitas sarana maupun prasarana: membangun kantor perwakilan yang tetap, membuat kantor di kabupaten yang tidak mudah dijangkau karena kepulauan, melengkapi dan memfungsikan sarana bagi pelapor berkebutuhan khusus. Agar dipermudah melakukan pengaduan online melalui email, whatsapp, atau media elektronik lainnya. Kegiatan pertemuan antara pelapor dan terlapor sangat disayangkan pelaksanaannya di kantor pihak terlapor.

3.4. Apresiasi dan Harapan Responden

APRESIASI	HARAPAN
<p>Beberapa apresiasi dari responden sebagai berikut: terima kasih karena sudah dibantu menyelesaikan permasalahan, terima kasih karena telah menangani laporan dengan penuh dedikasi, terima kasih atas update hasil penanganan keluhan melalui whatsapp, terima kasih atas respon cepat dari Ombudsman, terima kasih kepada Ombudsman yang sudah hadir untuk membantu masyarakat yang tidak berdaya melawan orang yang berpangkat dan berduit, berkat Ombudsman masalah sertifikat tanah saya yang selama 3 tahun tertunda oleh BPN jadi cepat turun SK-nya, Ombudsman mengubah yang gelap menjadi terang benderang, Ombudsman bekerja dengan baik, memuaskan, responsif, dan ramah.</p>	<p>Beberapa harapan responden sebagai berikut: semoga Ombudsman bekerja sesuai harapan masyarakat, semoga Ombudsman diberikan kewenangan yang lebih oleh Pemerintah, semoga Ombudsman tetap menjadi lembaga pengawas yang berintegritas (non diskriminasi), semoga kinerja pelayanan bisa ditingkatkan lagi menjadi pelayanan yg benar-benar mewakili rakyat untuk mendapatkan hak-haknya sesuai undang-undang yang berlaku. Semangat bekerja untuk kebaikan pelayanan publik.</p>

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dilakukan pada bulan Agustus s.d. November 2021. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 784 orang di Pusat dan 34 Perwakilan Ombudsman RI. Responden yang memenuhi kriteria pernah menyampaikan laporan/pengaduan ke Ombudsman adalah 458 orang. Nilai SKM tahun 2021 sebesar 3,39 menggambarkan bahwa mutu Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik adalah “B” dan kinerja unit pelayanan adalah “Baik”.

- a. Unsur pelayanan yang dinilai sangat baik adalah: biaya/tarif pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- b. Unsur pelayanan yang dinilai baik adalah: kejelasan informasi tentang persyaratan; kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan dengan datang langsung dan melalui media elektronik; kesesuaian antara produk yang tercantum dalam standar layanan dan yang diberikan; kemampuan komunikasi petugas dalam menerima, memproses, dan menyelesaikan laporan; kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan; sarana dan prasarana pelayanan dan kemudahan akses sarana elektronik; ketersediaan fasilitas dengan perlakuan khusus khusus bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui; ketersediaan penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan.
- c. Unsur pelayanan yang dinilai kurang baik adalah: kecepatan waktu pelayanan. Jawaban responden dalam pertanyaan terbuka pada bagian III kuesioner juga banyak menyebutkan tentang kurangnya kecepatan waktu pelayanan.

4.2. Saran/Rekomendasi

Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkala. Perbaikan instrumen dan metode pengambilan data perlu terus ditingkatkan. Hasil survei tahun 2021 sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada tahun 2022, terutama perbaikan “waktu penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat”.

No	Nilai Unsur Pelayanan												
	U1	U2			U3	U4	U5	U6	U7	U8			U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
65	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
66	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
67	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
69	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
70	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
71	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
75	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
76	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
77	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	
78	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
79	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
80	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	
81	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
82	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	3	4	2	4	3	2	3	2	2	4	4	
87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
88	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
89	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
90	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
91	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
92	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
96	3	2	2	1	4	2	1	2	1	1	1	3	
97	2	2	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3	
98	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
102	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
103	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
104	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	1	3	
105	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	4	
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
112	4	4	3	1	4	1	1	2	2	4	3	2	
113	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
114	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
115	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
116	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
117	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
118	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
119	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
120	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
121	4	3	1	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
122	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
123	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
124	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
125	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
126	4	3	1	3	4	3	2	2	3	2	4	4	
127	3	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	
128	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
129	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
130	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
131	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
132	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
133	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	

No	Nilai Unsur Pelayanan												
	U1	U2			U3	U4	U5	U6	U7	U8			U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
420	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
421	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	2	
422	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
424	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
425	3	1	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	
426	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
427	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
428	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
429	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
430	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
431	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
432	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	1	3	
433	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
434	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	4	
435	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	4	3	
436	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
438	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
439	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
440	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	
441	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
442	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
443	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	1	
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
445	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
446	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
447	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
448	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
449	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1	4	
450	3	1	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4	
451	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
452	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
453	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
454	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
455	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
456	3	3	3	1	4	1	2	3	3	3	4	4	
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
458	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
459	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	
460	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
461	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
462	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	
463	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
464	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
465	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
466	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
468	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	
469	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
470	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	1	3	
471	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
472	4	4	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	
473	3	1	2	1	4	2	1	2	2	2	3	2	
474	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
475	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
476	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	
477	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
478	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
479	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
480	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
481	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
482	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	
483	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
484	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
485	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
486	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	
487	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	1	1	
488	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
489	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
490	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	

No	Nilai Unsur Pelayanan												
	U1	U2			U3	U4	U5	U6	U7	U8			U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
491	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
492	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
493	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
494	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
495	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	4	
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
497	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
498	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
499	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
500	3	2	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	
501	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
502	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
503	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
504	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
505	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	
506	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
507	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
508	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
509	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
510	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
511	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
512	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
513	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
514	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
515	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
516	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
517	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	1	4	
518	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
519	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
520	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
521	4	2	3	3	4	3	3	4	1	3	4	4	
522	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	
523	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
524	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
525	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
526	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
527	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
528	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
529	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
530	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	
531	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
532	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
533	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
534	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	
535	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
536	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
537	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
538	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
539	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
540	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	
541	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
542	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
543	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
544	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
545	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	
546	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
547	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
548	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
549	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
550	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	
551	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
552	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
553	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
554	3	4	4	1	4	2	3	2	3	3	1	4	
555	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
556	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
557	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
558	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
559	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
560	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
561	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	4	

No	Nilai Unsur Pelayanan												
	U1	U2			U3	U4	U5	U6	U7	U8			U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
704	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
705	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
706	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
707	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
708	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
709	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
710	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
711	4	4	3	3	4	3	1	3	3	2	4	2	
712	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
713	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
714	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
715	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	
716	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	
717	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
718	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
719	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
720	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
721	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	1	4	
722	3	1	2	2	4	3	2	3	2	2	1	4	
723	3	1	2	2	4	2	3	4	2	3	1	3	
724	3	1	3	1	4	3	2	3	2	2	1	2	
725	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
726	4	3	1	2	4	4	2	3	2	2	1	3	
727	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
728	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	
729	3	3	3	1	4	2	2	3	3	4	3	3	
730	3	1	3	1	4	3	2	3	2	3	3	3	
731	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
732	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	
733	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	
734	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
735	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
736	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
737	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	1	4	
738	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	
739	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
740	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
741	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
742	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
743	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
744	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
745	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
746	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
747	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
748	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	
749	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	
750	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
751	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
752	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
753	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
754	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
755	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	
756	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
757	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
758	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
759	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
760	4	3	1	2	4	3	4	4	4	2	4	3	
761	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
762	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
763	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
764	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
765	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
766	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
767	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	1	2	
768	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
769	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
770	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
771	3	3	3	1	4	1	1	3	3	3	1	3	
772	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
773	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
774	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	

No	Nilai Unsur Pelayanan												
	U1	U2			U3	U4	U5	U6	U7	U8			U9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
775	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
776	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	
777	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
778	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
779	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
780	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
781	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
782	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
783	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
784	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Σ Nilai	1.591	1.522	1.524	1.393	1.818	1.474	1.529	1.611	1.427	1.490	1.546	1.719	
NRR per Unsur	3,47	3,32	3,33	3,04	3,97	3,22	3,34	3,52	3,12	3,25	3,38	3,75	
NRR Tertimbang	0,29	0,28	0,28	0,25	0,33	0,27	0,28	0,29	0,26	0,27	0,28	0,31	
Nilai SKM (skala 4)												3,39	
Nilai IKM/Indeks Kepuasan Masyarakat (skala 100)												84,81	

Keterangan:

- U1 - U9 : Unsur-Unsur Pelayanan
P1-P12 : Pertanyaan tentang Unsur Pelayanan
NRR : Nilai Rata-Rata
NRR Per Unsur : Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner terisi
NRR Tertimbang : NRR per Unsur x Bobot nilai per Unsur

Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

		Correlations												
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Jumlah
P1	Pearson Correlation	1	.495**	.414**	.420**	.137**	.503**	.469**	.509**	.443**	.425**	.122**	.288**	.629**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.009	.000
	N	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458
P2	Pearson Correlation	.495**	1	.525**	.558**	.109*	.484**	.592**	.484**	.444**	.445**	.249**	.414**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.020	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458
P3	Pearson Correlation	.414**	.525**	1	.498**	.120*	.452**	.494**	.436**	.365**	.583**	.180**	.383**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458
P4	Pearson Correlation	.420**	.558**	.498**	1	.062	.669**	.660**	.598**	.457**	.471**	.275**	.496**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.184	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458
P5	Pearson Correlation	.137**	.109*	.120*	.062	1	.177**	.128**	.061	.072	.144**	.089	.105*	.193**
	Sig. (2-tailed)	.003	.020	.010	.184		.000	.006	.194	.126	.002	.056	.025	.000
	N	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458
P6	Pearson Correlation	.503**	.484**	.452**	.669**	.177**	1	.645**	.588**	.546**	.524**	.201**	.403**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458
P7	Pearson Correlation	.469**	.592**	.494**	.660**	.128**	.645**	1	.757**	.566**	.546**	.291**	.502**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.006	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458
P8	Pearson Correlation	.509**	.484**	.436**	.598**	.061	.588**	.757**	1	.572**	.559**	.275**	.454**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.194	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458
P9	Pearson Correlation	.443**	.444**	.365**	.457**	.072	.546**	.566**	.572**	1	.575**	.256**	.370**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.126	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458
P10	Pearson Correlation	.425**	.445**	.583**	.471**	.144**	.524**	.546**	.559**	.575**	1	.262**	.416**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458
P11	Pearson Correlation	.122**	.249**	.180**	.275**	.089	.201**	.291**	.275**	.256**	.262**	1	.379**	.495**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.056	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458
P12	Pearson Correlation	.288**	.414**	.383**	.496**	.105*	.403**	.502**	.454**	.370**	.416**	.379**	1	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.025	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458
Jumlah	Pearson Correlation	.629**	.732**	.678**	.783**	.193**	.762**	.833**	.785**	.708**	.735**	.495**	.646**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	458	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	458	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	12