

2022

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat

KATA PENGANTAR

Dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, Ombudsman RI melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan penanganan laporan/pengaduan masyarakat di Pusat dan 34 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.

SKM Tahun 2022 dilaksanakan pada bulan September s.d. November 2022. Jumlah responden yang pernah melaporkan dugaan maladministrasi ke Ombudsman adalah 416 orang. Nilai SKM tahun 2022 3,19 menggambarkan bahwa Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat dinilai “Baik”. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Jakarta, 29 November 2022
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 Survei	3
2.2 Variabel Survei	3
2.3 Objek Survei	4
2.4 Metode Pengumpulan Data	4
2.5 Metode Pengolahan Data	5
2.6 Metode Analisis Data	5
BAB III HASIL SURVEI	6
3.1 Responden	6
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	9
BAB IV PENUTUP	16
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Saran/Rekomendasi	16
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Tabulasi Data Kuesioner	
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Operasionalisasi Konsep	3
Tabel 1.2. Interval Nilai SKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan	5
Tabel 3.1. Hasil Olah Data Nilai Unsur Pelayanan	9
Tabel 3.4. Perbandingan Nilai Unsur Pelayanan SKM Tahun 2020-2022	10

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1.	Responden yang pernah menyampaikan laporan ke Ombudsman	6
Grafik 3.2.	Sebaran Responden	6
Grafik 3.3.	Status Pelapor	6
Grafik 3.4.	Responden yang pernah konsultasi ke Ombudsman	7
Grafik 3.5.	Responden yang pernah menanyakan tindak lanjut laporan ke Ombudsman	7
Grafik 3.6.	Media penyampaian laporan	7
Grafik 3.7.	Pendidikan responden	8
Grafik 3.8.	Jenis kelamin responden	8
Grafik 3.9.	Usia responden	8
Grafik 3.10.	Perbandingan nilai SKM Tahun 2021 dan 2022	10
Grafik 3.11.	Kejelasan informasi tentang persyaratan	11
Grafik 3.12.	Kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan ke Ombudsman	11
Grafik 3.13.	Kecepatan Waktu Pelayanan	12
Grafik 3.14.	Biaya/tarif dalam pelayanan	12
Grafik 3.15.	Kesesuaian produk layanan	13
Grafik 3.16.	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	13
Grafik 3.17.	Keramahan petugas	14
Grafik 3.18.	Sarana dan prasarana fisik pelayanan	14
Grafik 3.19.	Ketersediaan fasilitas bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui	15
Grafik 3.20.	Ketersediaan penanganan pengaduan	15

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

Kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara berkala dan berkelanjutan diatur dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 menyatakan bahwa semua unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun survei kepuasan minimal satu tahun sekali. Surat Edaran Ketua Ombudsman Nomor 28 Tahun 2020 tentang Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia, antara lain mengatur agar dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala atas pengelolaan pengaduan yang dilaksanakan Ombudsman RI. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dalam rangka evaluasi dan peningkatan kualitas layanan Ombudsman RI kepada masyarakat.

1.2. Tujuan

SKM 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 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).
- e. Surat Edaran Ketua Ombudsman Nomor 28 Tahun 2020 tentang Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia

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 Ombudsman dan Perwakilan yang melaksanakan tugas dan fungsi pada Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat.
- c. Unsur SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- d. Pelapor adalah Warga Negara Indonesia atau penduduk yang menyampaikan laporan kepada Ombudsman.

BAB II METODOLOGI

2.1. Tahapan Survei

a. Persiapan

Tim pelaksana survei ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 233 Tahun 2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat Tahun Anggaran 2022.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan kuesioner dalam *google form* pada bulan September s.d. November 2022.

c. Pengolahan dan Analisis Data

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

d. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan SKM Tahun 2022.

2.2. Variabel Survei

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, pendidikan, riwayat dalam mengakses layanan, dan media penyampaian laporan. Data ini 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.

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

Tabel 1.1. Operasionalisasi Konsep

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.	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

KONSEP	UNSUR SKM	INDIKATOR	PERTANYAAN DALAM KUESIONER
	g. Perilaku Pelaksana.		b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
	h. Sarana dan prasarana.	d) Biaya/tarif pelayanan	4. Bagaimana tentang biaya/tarif layanan yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
	i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	e) Kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan standar layanan	5. Menurut pendapat Anda, apakah Ombudsman RI telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
		f) Kompetensi petugas	6. Bagaimana tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
		g) Keramahan petugas	7. Bagaimana tentang keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Tidak ramah b. Kurang ramah c. Ramah d. Sangat ramah
		h) Kualitas sarana dan prasarana i) Ketersediaan fasilitas bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui	8. Bagaimana tentang sarana dan prasarana fisik pelayanan di Kantor Ombudsman RI? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik 9. Bagaimana tentang ketersediaan fasilitas bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik
		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

2.3. Objek Survei

Objek Survei adalah Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat sebagaimana diatur dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 214 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Publik Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat di lingkungan Ombudsman Republik Indonesia.

2.4. Metode Pengumpulan Data

Untuk memudahkan dan mengefisienkan survei, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dalam google form <https://forms.gle/juxCfqsMxCDDKKTLE8>, yang dibagikan kepada responden melalui:

- email kepada 1.816 Pelapor periode Januari 2021 s.d. Juni 2022
- media sosial, dan
- nota dinas kepada 34 Perwakilan Ombudsman untuk membagikan link kuesioner kepada Pelapor.

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. Interpretasi nilai indeks pelayanan berdasarkan tabel berikut:

Tabel 1.2. Interval Nilai SKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

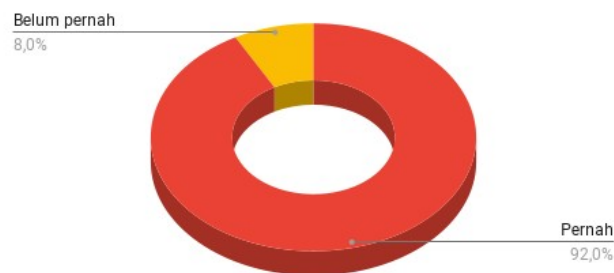
Nilai SKM (skala 4)	Nilai IKM (skala 100)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3,5324 – 4,00	88,310 – 100,00	A	Sangat Baik
3,0644 – 3,532	76,610 – 88,30	B	Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,990	D	Tidak Baik

BAB III HASIL SURVEI

3.1. Responden

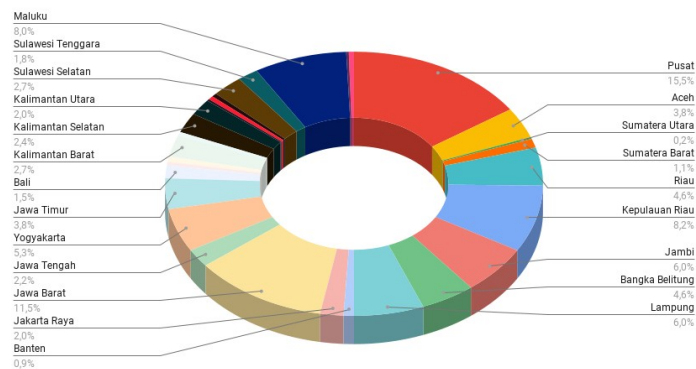
Data dikumpulkan dari pengguna layanan Ombudsman RI, yaitu masyarakat yang pernah melaporkan dugaan maladministrasi kepada Ombudsman RI, baik di Pusat maupun Perwakilan. Selama periode 26 September s.d. 18 November 2022, jumlah yang mengisi kuesioner adalah 452 orang. Dari responden tersebut, sebanyak 416 orang (92%) pernah menyampaikan laporan/pengaduan ke Ombudsman dan sebanyak 36 orang (8,0%) belum pernah.

Grafik 3.1. Responden yang pernah menyampaikan laporan ke Ombudsman



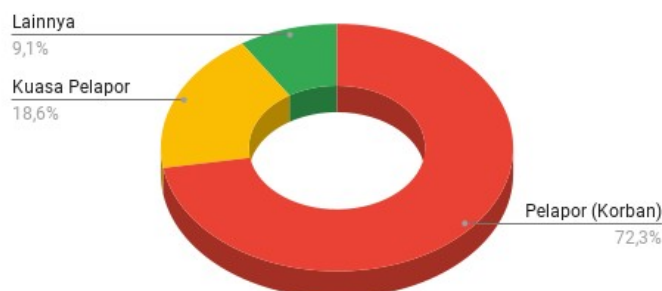
Sebaran responden di Pusat dan 34 Perwakilan Ombudsman sebagai berikut:

Grafik 3.2. Sebaran Responden



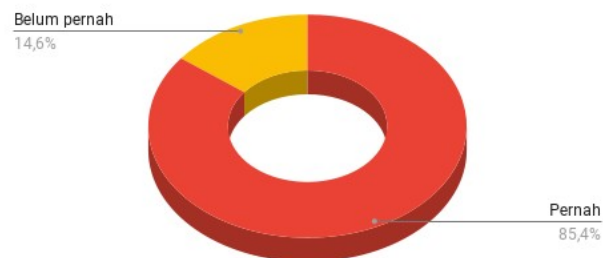
Sebanyak 72,3% merupakan Pelapor (korban maladministrasi), sebanyak 18,6% adalah Kuasa Pelapor, dan 9,1% lainnya.

Grafik 3.3. Status Pelapor



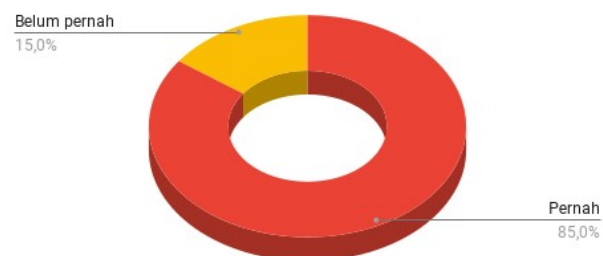
Responden yang pernah konsultasi ke Ombudsman sebanyak 85,4%. Sebanyak 14,6% belum pernah konsultasi ke Ombudsman.

Grafik 3.4. Responden yang pernah konsultasi ke Ombudsman



Responden yang pernah menanyakan tindak lanjut laporan sebanyak 85,0%. Sebanyak 15,0% belum pernah menanyakan tindak lanjut laporan ke Ombudsman.

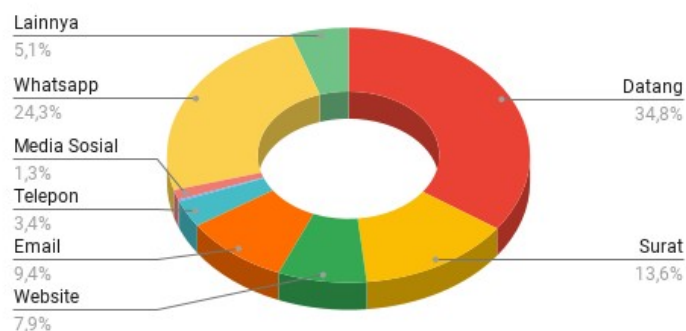
Grafik 3.5. Responden yang pernah menanyakan tindak lanjut laporan ke Ombudsman



Media yang digunakan oleh responden saat melapor ke Ombudsman:

- ❖ datang langsung ke kantor Ombudsman sebanyak 34,8%
- ❖ whatsapp sebanyak 24,3%
- ❖ surat sebanyak 13,6%
- ❖ email sebanyak 9,4%
- ❖ website sebanyak 7,9%
- ❖ telepon sebanyak 3,4%
- ❖ media sosial sebanyak 1,3%
- ❖ lainnya sebanyak 5,1%

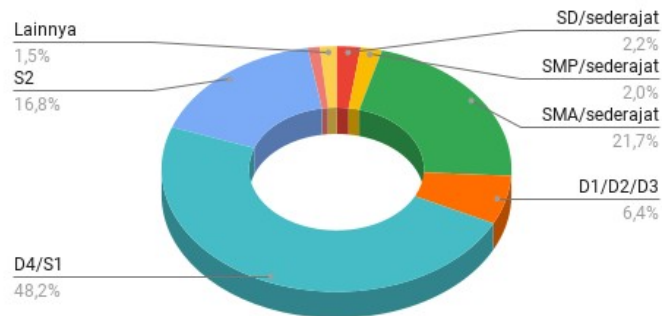
Grafik 3.6. Media penyampaian laporan



Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan, sebagai berikut:

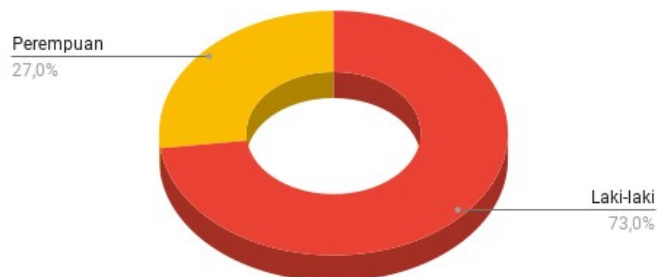
- ❖ SD/ sederajat sebanyak 2,2%
- ❖ SMP/ sederajat sebanyak 2,0%
- ❖ SMA/ sederajat sebanyak 21,7%
- ❖ D1/D2/D3 sebanyak 6,4%
- ❖ D4/S1 sebanyak 48,2%
- ❖ S2 sebanyak 16,8%
- ❖ lainnya sebanyak 1,5%

Grafik 3.7. Pendidikan responden



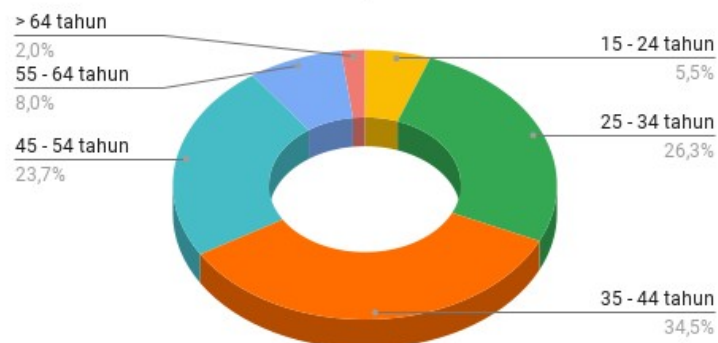
Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin: 73,0% adalah laki-laki dan 27,0% adalah perempuan.

Grafik 3.8. Jenis kelamin responden



Klasifikasi responden berdasarkan usia: 34,5% berusia 35-44 tahun, 26,3% berusia 25-34 tahun, 23,7% berusia 45-54 tahun, 8,0% berusia 55-64 tahun, 5,5% berusia 15-24 tahun, dan 2,0% berusia lebih dari 64 tahun.

Grafik 3.9. Usia responden



3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Dari hasil pengolahan data 416 responden dalam tabulasi kuesioner, diperoleh nilai SKM tahun 2022 sebesar **3,19**. Nilai tersebut menggambarkan bahwa Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat dinilai **“Baik”**. Rincian nilai unsur pelayanan sebagai berikut:

- Persyaratan, dengan nilai unsur **3,25** bahwa kejelasan informasi tentang persyaratan pelayanan dinilai **baik**.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dengan nilai unsur **3,15** bahwa kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan ke Ombudsman dinilai **baik**.
- Waktu Penyelesaian, dengan nilai unsur **2,74** bahwa kecepatan waktu pelayanan dinilai **kurang baik**.
- Biaya/Tarif, dengan nilai unsur **3,98** bahwa biaya/tarif pelayanan (gratis) dinilai **sangat baik**.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan nilai unsur **2,96** bahwa kesesuaian layanan yang diberikan dengan standar layanan dinilai **kurang baik**.
- Kompetensi Pelaksana, dengan nilai unsur **2,99** bahwa kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan dinilai **kurang baik**.
- Perilaku Pelaksana, dengan nilai unsur **3,29** bahwa keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai **baik**.
- Sarana dan prasarana, dengan nilai unsur **3,07** bahwa sarana dan prasarana pelayanan dan ketersediaan fasilitas dengan perlakuan khusus khusus bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui dinilai **baik**.
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dengan nilai unsur **3,45** bahwa ketersediaan penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan dinilai **baik**.

Tabel 3.1. Hasil Olah Data Nilai Unsur Pelayanan

Unsur Pelayanan	NRR	Bobot	NRRtert	Mutu	Kinerja
Persyaratan	3,25	0,1	0,33	B	Baik
P1. Kejelasan informasi tentang persyaratan pelayanan	3,25				
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,15	0,1	0,31	B	Baik
P2. Kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan	3,15				
Waktu Penyelesaian	2,74	0,1	0,27	C	Kurang Baik
P3. Kecepatan waktu pelayanan	2,74				
Biaya/Tarif	3,98	0,1	0,4	A	Sangat Baik
P4. Biaya/tarif pelayanan	3,98				
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,96	0,1	0,3	C	Kurang Baik
P5. Kesesuaian layanan yang diberikan dengan standar layanan	2,96				
Kompetensi Pelaksana	2,99	0,1	0,3	C	Kurang Baik
P6. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	2,99				
Perilaku Pelaksana	3,29	0,1	0,33	B	Baik
P7. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,29				
Sarana dan prasarana	3,07	0,2	0,61	B	Baik

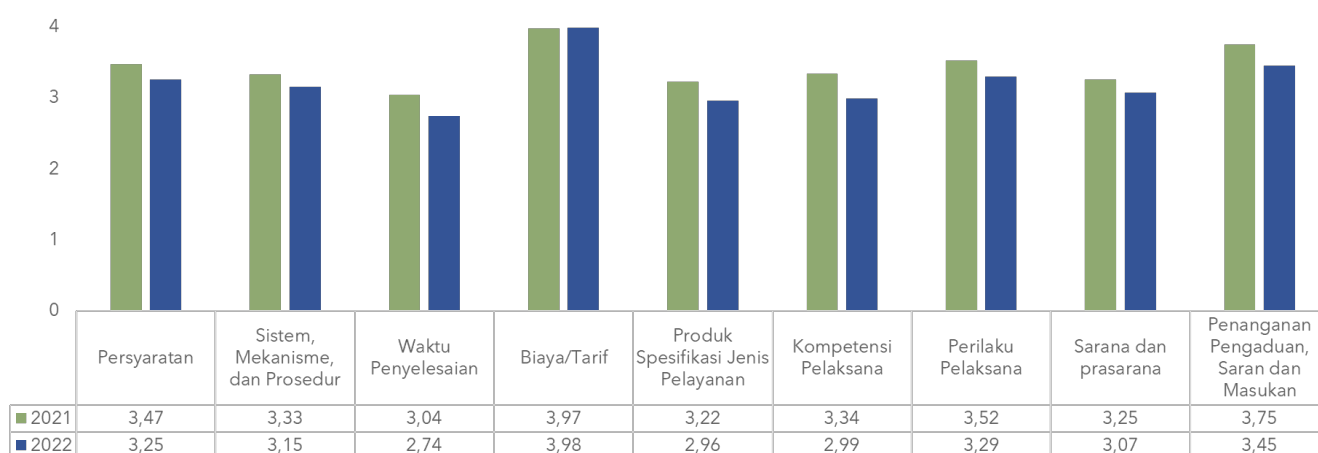
Unsur Pelayanan	NRR	Bobot	NRRtert	Mutu	Kinerja
P8. Sarana dan prasarana fisik pelayanan	2,94				
P9. Ketersediaan fasilitas bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui	3,21				
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,45	0,1	0,34	B	Baik
P10. Ketersediaan penanganan pengaduan terhadap pelayanan	3,45				
Nilai SKM (Indeks Unit Pelayanan)		1	3,19	B	Baik

Nilai SKM tahun 2022 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2020 dan 2021. Nilai SKM tahun 2021 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2020. Nilai SKM tahun 2020 adalah 3,24 (baik), tahun 2021 adalah 3,39 (baik), dan tahun 2022 adalah 3,19 (baik). Perbandingan nilai tiap unsur pelayanan tahun 2020, 2021, dan 2022 sebagai berikut:

Tabel 3.2. Perbandingan Nilai Unsur Pelayanan SKM Tahun 2020-2022

No	Unsur Pelayanan	2020	2021	2022
1	Persyaratan	3,33	3,47	3,25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,32	3,33	3,15
3	Waktu Penyelesaian	3,15	3,04	2,74
4	Biaya/Tarif		3,97	3,98
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,75	3,22	2,96
6	Kompetensi Pelaksana	3,38	3,34	2,99
7	Perilaku Pelaksana	3,48	3,52	3,29
8	Sarana dan prasarana	3,15	3,25	3,07
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	3,75	3,45
Jumlah Responden		467	458	416
Nilai SKM (skala 4)		3,24	3,39	3,19
Nilai IKM (skala 100)		81	84,75	79,87

Grafik 3.10. Perbandingan nilai SKM Tahun 2021 dan 2022

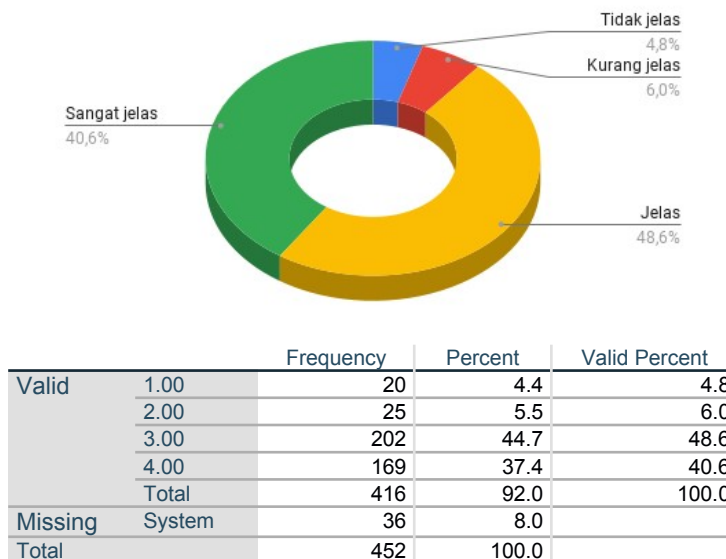


Distribusi Jawaban Responden

a. Kejelasan informasi tentang persyaratan pelayanan

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kejelasan informasi mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam menyampaikan laporan kepada Ombudsman: 48,6% responden menjawab jelas, 40,6% responden menjawab sangat jelas, 6,0% responden menjawab kurang jelas, dan 4,8% responden menjawab tidak jelas.

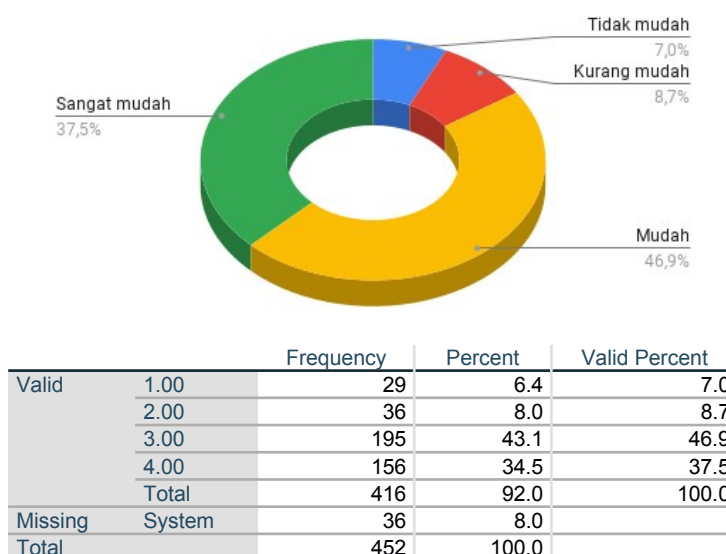
Grafik 3.11. Kejelasan informasi tentang persyaratan



b. Kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan ke kantor Ombudsman: 46,9% menjawab mudah, 37,5% menjawab sangat mudah, 8,7% menjawab kurang mudah, dan 7,0% menjawab tidak mudah.

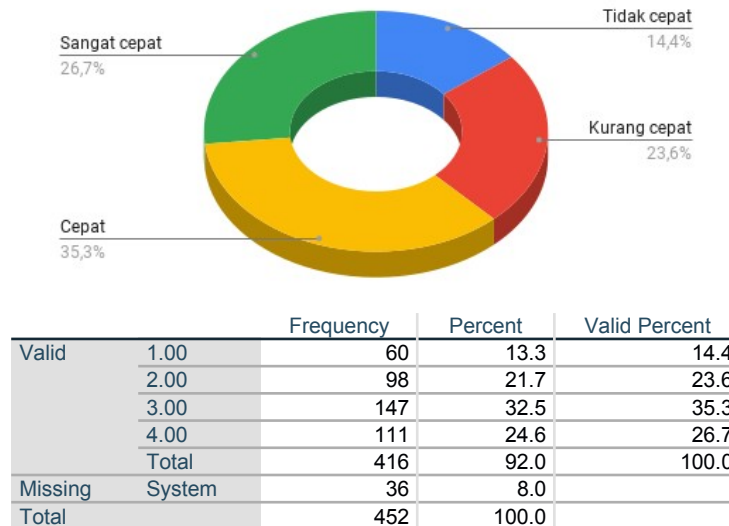
Grafik 3.12. Kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan ke Ombudsman



c. Kecepatan waktu pelayanan

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kecepatan waktu penanganan laporan: 35,3% menjawab cepat, 26,7% menjawab sangat cepat, 23,6% menjawab kurang cepat, dan 14,4% menjawab kurang cepat.

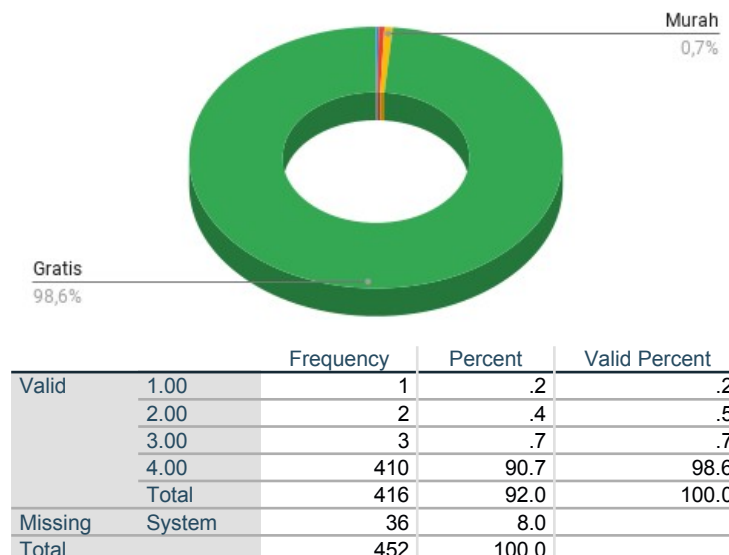
Grafik 3.13. Kecepatan Waktu Pelayanan



d. Biaya/tarif pelayanan

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang biaya/tarif dalam pelayanan: 98,6% menjawab gratis, 0,7% menjawab murah, 0,5% menjawab cukup mahal, dan 0,2% menjawab sangat mahal.

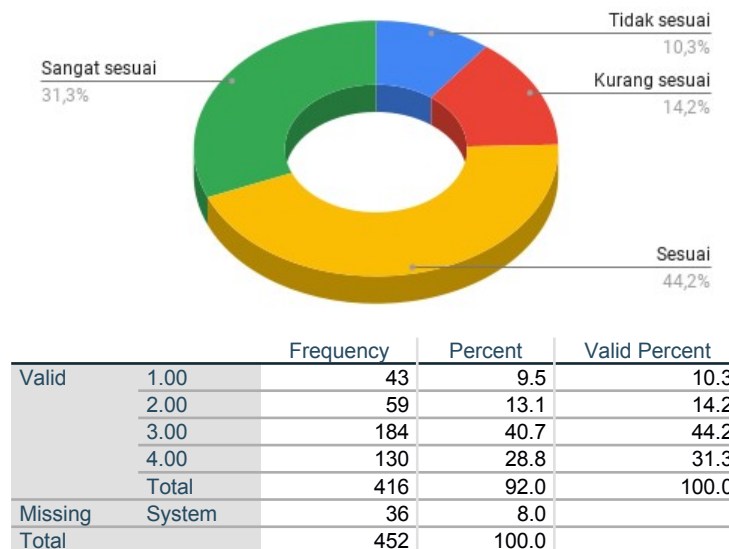
Grafik 3.14. Biaya/tarif dalam pelayanan



e. Kesesuaian layanan yang diberikan dengan standar layanan

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kesesuaian layanan dengan standar layanan: 44,2% menjawab sesuai, 31,3% menjawab sangat sesuai, 14,2% menjawab kurang sesuai, dan 10,3% menjawab tidak sesuai.

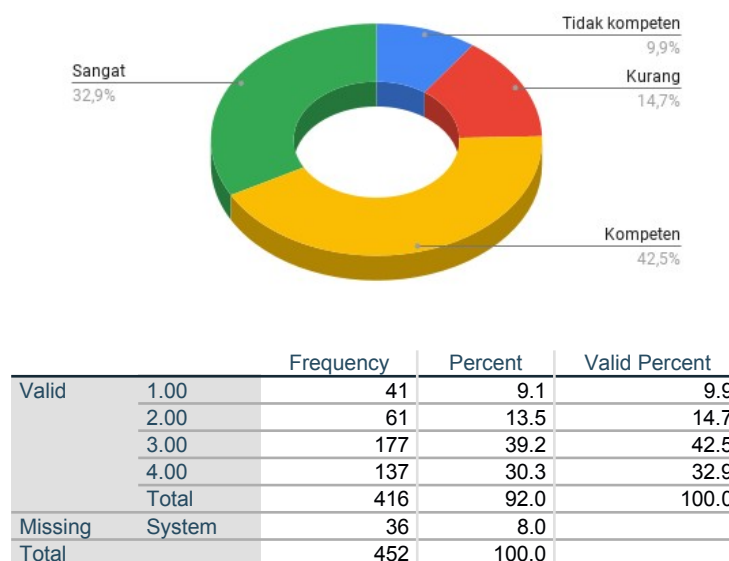
Grafik 3.15. Kesesuaian produk layanan



f. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan: 42,5% menjawab kompeten, 32,9% menjawab sangat kompeten, 14,7% menjawab kurang kompeten, dan 9,9% menjawab tidak kompeten.

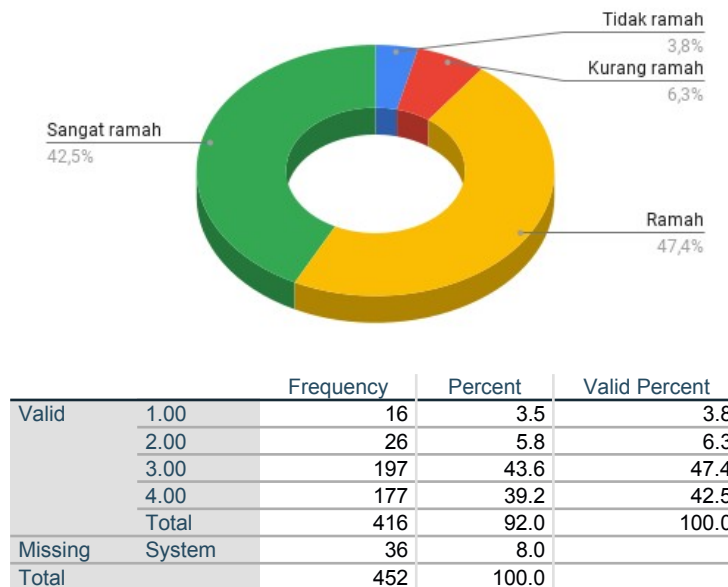
Grafik 3.16. Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan



g. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang keramahan dalam memberikan pelayanan: 47,4% menjawab ramah, 42,5% menjawab sangat ramah, 6,3% menjawab kurang ramah, dan 3,8% menjawab tidak ramah.

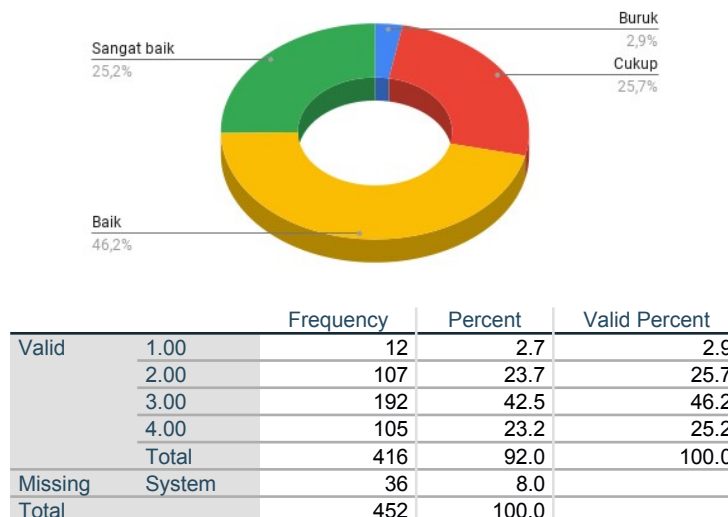
Grafik 3.17. Keramahan petugas



h. Sarana dan prasarana fisik pelayanan

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang sarana dan prasarana fisik pelayanan: 46,2% menjawab baik, 25,7% menjawab cukup, 25,2% menjawab sangat baik, dan 2,9% menjawab buruk.

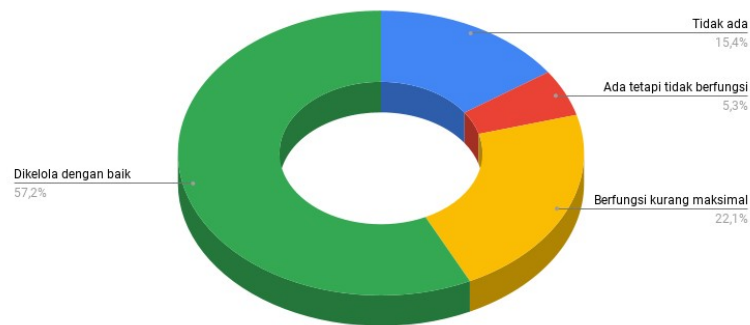
Grafik 3.18. Sarana dan prasarana fisik pelayanan



i. Ketersediaan fasilitas khusus

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang ketersediaan fasilitas bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui: 57,2% menjawab dikelola dengan baik, 22,1% menjawab berfungsi kurang maksimal, 15,4% menjawab tidak ada, dan 5,3% menjawab ada tetapi tidak berfungsi.

Grafik 3.19. Ketersediaan fasilitas bagi kaum difabel, lansia, anak-anak, serta wanita hamil dan ibu menyusui

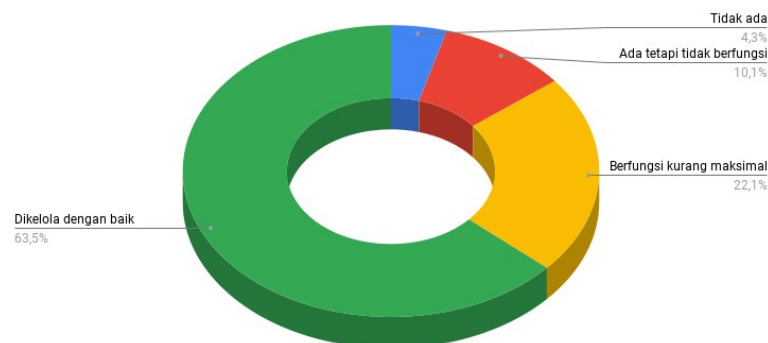


		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	1.00	64	14.2	15.4
	2.00	22	4.9	5.3
	3.00	92	20.4	22.1
	4.00	238	52.7	57.2
	Total	416	92.0	100.0
Missing	System	36	8.0	
Total		452	100.0	

j. Ketersediaan penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan

Jawaban responden terhadap pertanyaan tentang ketersediaan penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Ombudsman: 63,5% menjawab dikelola dengan baik, 22,1% menjawab berfungsi kurang maksimal, 10,1% menjawab ada tetapi tidak berfungsi, dan 4,3% menjawab tidak ada.

Grafik 3.20. Ketersediaan penanganan pengaduan



		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	1.00	18	4.0	4.3
	2.00	42	9.3	10.1
	3.00	92	20.4	22.1
	4.00	264	58.4	63.5
	Total	416	92.0	100.0
Missing	System	36	8.0	
Total		452	100.0	

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 dilakukan pada bulan September s.d. November 2022. Jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 452 orang di Pusat dan 34 Perwakilan Ombudsman RI. Responden yang memenuhi kriteria pernah menyampaikan laporan/pengaduan ke Ombudsman adalah 416 orang. Nilai SKM tahun 2022 adalah 3,19 menggambarkan bahwa Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat adalah “Baik”.

a. Unsur pelayanan yang dinilai sangat baik adalah:

- ❖ biaya/tarif pelayanan

b. Unsur pelayanan yang dinilai baik adalah:

- ❖ kejelasan informasi tentang persyaratan pelayanan
- ❖ kemudahan prosedur dalam menyampaikan laporan
- ❖ perilaku pelaksana
- ❖ sarana dan prasarana pelayanan
- ❖ ketersediaan penanganan pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan.

c. Unsur pelayanan yang dinilai kurang baik adalah:

- ❖ waktu pelayanan
- ❖ produk spesifikasi jenis pelayanan
- ❖ kompetensi pelaksana

4.2. Saran/Rekomendasi

Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkala. Perbaikan instrumen dan metode pengambilan data perlu terus ditingkatkan. Hasil survei tahun 2022 sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada tahun 2023, terutama perbaikan pada: waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan kompetensi pelaksana.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Data Kuesioner

No	Timestamp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	26/09/2022 08:14	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4
2	26/09/2022 08:17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
3	29/09/2022 17:58	1	1	1	4	1	1	2	3	3	2
4	29/09/2022 17:59	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3
5	29/09/2022 18:01	3	3	2	4	3	3	3	3	1	4
6	29/09/2022 18:01	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3
7	29/09/2022 18:04	3	1	1	4	2	3	3	3	3	3
8	29/09/2022 18:04	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
9	29/09/2022 18:05	3	3	2	4	2	2	3	2	1	1
10	29/09/2022 18:07	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2
11	29/09/2022 18:07	2	1	1	4	1	2	3	1	3	2
12	29/09/2022 18:08	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4
13	29/09/2022 18:09	1	2	1	4	2	2	3	1	3	2
14	29/09/2022 18:11	3	3	1	4	1	1	3	2	4	2
15	29/09/2022 18:11	4	3	2	4	1	1	3	2	1	2
16	29/09/2022 18:14	3	3	1	4	1	1	3	2	3	3
17	29/09/2022 18:16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	29/09/2022 18:18	3	1	1	4	1	2	3	2	1	3
19	29/09/2022 18:18	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
20	29/09/2022 18:19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	29/09/2022 18:20	2	2	1	4	2	2	2	2	3	2
22	29/09/2022 18:21	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
23	29/09/2022 18:22	3	3	2	4	1	2	3	3	3	4
24	29/09/2022 18:23	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	29/09/2022 18:30	3	3	1	4	2	2	3	2	3	2
26	29/09/2022 18:31	2	3	2	4	2	2	3	1	1	3
27	29/09/2022 18:31	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
28	29/09/2022 18:32	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
29	29/09/2022 18:36	4	3	1	4	2	2	3	3	4	3
30	29/09/2022 18:38	1	1	1	4	1	1	1	2	3	2
31	29/09/2022 18:46	2	1	1	4	2	1	1	1	1	2
32	29/09/2022 18:49	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3
33	29/09/2022 18:49	3	3	1	4	1	1	3	2	3	2
34	29/09/2022 18:56	4	3	3	4	3	4	3	3	1	4
35	29/09/2022 18:59	3	3	2	4	3	3	2	2	4	4
36	29/09/2022 19:01	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
37	29/09/2022 19:02	3	3	2	4	1	1	1	2	2	2
38	29/09/2022 19:16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
39	29/09/2022 19:23	1	1	1	4	1	1	1	3	3	3
40	29/09/2022 19:25	3	3	1	4	3	3	3	2	1	3
41	29/09/2022 19:39	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3
42	29/09/2022 19:46	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4
43	29/09/2022 19:48	3	2	1	3	1	1	2	3	3	2
44	29/09/2022 20:01	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3
45	29/09/2022 20:05	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3
46	29/09/2022 20:06	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
47	29/09/2022 20:20	3	3	2	4	2	2	3	2	1	2
48	29/09/2022 20:27	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1
49	29/09/2022 20:30	3	1	1	4	1	1	1	1	2	2
50	29/09/2022 20:30	2	3	1	4	2	1	1	2	3	2
51	29/09/2022 20:45	3	3	2	4	2	3	3	2	4	3
52	29/09/2022 20:47	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3
53	29/09/2022 21:30	3	3	3	4	3	3	3	1	2	3
54	29/09/2022 21:40	3	2	1	4	2	3	3	2	3	3
55	29/09/2022 21:52	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
56	29/09/2022 22:09	3	1	2	4	3	3	4	3	4	4
57	29/09/2022 23:04	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
58	29/09/2022 23:48	3	3	1	4	1	1	2	3	1	2
59	30/09/2022 02:44	1	1	1	4	3	1	1	1	2	2
60	30/09/2022 04:47	4	4	2	4	1	1	3	2	1	1
61	30/09/2022 05:37	1	1	1	4	2	2	3	3	4	3
62	30/09/2022 05:45	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3
63	30/09/2022 05:50	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4

No	Timestamp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
64	30/09/2022 06:07	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
65	30/09/2022 06:34	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
66	30/09/2022 06:43	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4
67	30/09/2022 07:47	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4
68	30/09/2022 08:10	4	4	3	4	3	3	3	2	1	4
69	30/09/2022 08:27	3	3	1	4	1	1	1	2	2	1
70	30/09/2022 08:38	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2
71	30/09/2022 08:47	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4
72	30/09/2022 08:48	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
73	30/09/2022 08:55	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3
74	30/09/2022 08:57	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
75	30/09/2022 09:01	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4
76	30/09/2022 09:02	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
77	30/09/2022 09:19	3	3	1	4	1	2	3	3	3	3
78	30/09/2022 10:00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	30/09/2022 10:35	3	4	2	4	3	4	4	2	3	1
80	30/09/2022 10:51	3	3	2	4	2	2	3	2	2	2
81	30/09/2022 10:52	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4
82	30/09/2022 10:55	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1
83	30/09/2022 10:57	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
84	30/09/2022 11:23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	30/09/2022 12:55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
86	30/09/2022 13:14	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
87	30/09/2022 13:30	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4
88	30/09/2022 13:32	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3
89	30/09/2022 14:11	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3
90	30/09/2022 14:47	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
91	30/09/2022 16:23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
92	30/09/2022 16:54	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3
93	30/09/2022 17:53	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
94	30/09/2022 18:17	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2
95	30/09/2022 18:26	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
96	30/09/2022 18:48	3	3	1	4	3	2	3	3	4	3
97	30/09/2022 19:39	3	2	2	4	2	2	3	2	1	2
98	30/09/2022 20:45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	30/09/2022 21:01	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4
100	30/09/2022 22:28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
101	30/09/2022 22:59	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4
102	30/09/2022 23:42	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2
103	01/10/2022 06:55	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4
104	01/10/2022 09:17	3	1	2	4	3	3	3	2	2	3
105	01/10/2022 09:23	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
106	01/10/2022 13:30	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
107	01/10/2022 17:56	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
108	01/10/2022 20:27	1	1	1	4	1	1	1	2	3	2
109	01/10/2022 22:50	1	1	3	3	1	1	3	2	4	1
110	01/10/2022 23:05	3	2	1	4	1	1	2	2	3	3
111	02/10/2022 09:51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
112	02/10/2022 13:23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
113	02/10/2022 17:26	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3
114	02/10/2022 19:18	2	3	2	4	1	2	3	2	3	3
115	03/10/2022 07:27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
116	03/10/2022 11:42	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4
117	03/10/2022 21:13	3	2	2	4	3	2	3	2	4	4
118	04/10/2022 13:16	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2
119	04/10/2022 15:09										
120	04/10/2022 18:57	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
121	04/10/2022 19:49	3	3	2	4	2	3	4	4	1	4
122	05/10/2022 08:17	3	3	2	4	1	1	3	2	1	3
123	05/10/2022 14:38	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3
124	05/10/2022 16:55	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4
125	05/10/2022 18:41	3	3	3	4	1	2	3	3	2	3
126	05/10/2022 22:35	3	2	2	4	2	3	3	2	3	1
127	06/10/2022 00:46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
128	06/10/2022 10:26	3	3	1	4	1	1	2	2	3	1
129	06/10/2022 16:13	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
130	07/10/2022 17:13	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
131	07/10/2022 19:37	3	3	1	4	2	2	2	2	4	3

No	Timestamp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
132	09/10/2022 17:35	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
133	10/10/2022 10:23	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4
134	10/10/2022 12:18	3	3	1	4	2	2	3	2	1	4
135	10/10/2022 12:38										
136	10/10/2022 12:44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	10/10/2022 13:06	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	10/10/2022 14:34	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
139	10/10/2022 14:49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
140	11/10/2022 07:14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	11/10/2022 11:45	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
142	12/10/2022 15:10	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3
143	12/10/2022 19:39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	13/10/2022 08:24	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
145	13/10/2022 08:26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
146	13/10/2022 08:27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	13/10/2022 08:34	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4
148	13/10/2022 08:34	3	2	2	4	2	3	3	1	4	2
149	13/10/2022 08:46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
150	13/10/2022 09:48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	13/10/2022 16:39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	13/10/2022 17:14	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
153	13/10/2022 18:26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	14/10/2022 10:21										
155	18/10/2022 04:43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
156	18/10/2022 13:45	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
157	18/10/2022 13:52	4	4	2	4	2	3	4	3	4	4
158	18/10/2022 14:30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	18/10/2022 14:38	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
160	18/10/2022 14:49	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2
161	18/10/2022 15:00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	18/10/2022 15:02	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
163	18/10/2022 15:03	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	18/10/2022 15:07	4	1	2	4	2	2	3	4	3	2
165	18/10/2022 15:13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
166	18/10/2022 15:19										
167	18/10/2022 15:21										
168	18/10/2022 15:23										
169	18/10/2022 15:25	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4
170	18/10/2022 15:27	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
171	18/10/2022 15:54	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4
172	18/10/2022 16:02	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3
173	18/10/2022 16:11										
174	18/10/2022 16:13										
175	18/10/2022 16:14	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
176	18/10/2022 16:16	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4
177	18/10/2022 16:17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
178	18/10/2022 16:19	3	2	1	4	2	2	2	3	4	3
179	18/10/2022 16:29	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4
180	18/10/2022 16:31	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4
181	18/10/2022 16:32										
182	18/10/2022 16:33	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4
183	18/10/2022 16:35										
184	18/10/2022 16:38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	18/10/2022 16:41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
186	18/10/2022 16:41	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
187	18/10/2022 16:43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	18/10/2022 16:44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	18/10/2022 17:09	3	3	1	4	3	2	3	3	3	3
190	18/10/2022 17:40	3	3	1	4	1	2	4	2	2	1
191	18/10/2022 18:43	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4
192	18/10/2022 22:38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
193	19/10/2022 10:47	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
194	19/10/2022 13:25	4	1	1	4	1	1	2	2	3	1
195	19/10/2022 15:44	4	2	2	4	2	3	3	2	4	4
196	20/10/2022 08:20										
197	20/10/2022 09:52										
198	20/10/2022 10:28	3	3	1	4	1	1	2	2	4	2
199	21/10/2022 18:17										

No	Timestamp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
200	22/10/2022 17:35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	23/10/2022 00:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	24/10/2022 15:54	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4
203	24/10/2022 15:55	3	3	1	4	2	3	3	3	4	3
204	24/10/2022 17:06	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
205	24/10/2022 20:19	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4
206	25/10/2022 08:13	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4
207	25/10/2022 08:21	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
208	25/10/2022 08:36	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
209	25/10/2022 09:59	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
210	25/10/2022 10:05	4	4	3	4	3	3	3	3	1	4
211	25/10/2022 10:08	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
212	25/10/2022 10:26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
213	25/10/2022 11:35	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
214	25/10/2022 11:42	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
215	25/10/2022 11:50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	25/10/2022 12:32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	25/10/2022 12:34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
218	25/10/2022 12:41	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
219	25/10/2022 13:38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	25/10/2022 17:05	3	1	2	4	2	2	3	2	3	2
221	25/10/2022 19:40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	25/10/2022 19:45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
223	25/10/2022 19:45	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
224	25/10/2022 20:15	4	4	4	4	4	3	4	2	1	4
225	25/10/2022 20:29	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4
226	25/10/2022 20:30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
227	25/10/2022 20:44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
228	25/10/2022 21:42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
229	25/10/2022 23:17	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
230	25/10/2022 23:56	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
231	26/10/2022 05:58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	26/10/2022 08:05	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
233	26/10/2022 08:05										
234	26/10/2022 08:08										
235	26/10/2022 08:10										
236	26/10/2022 08:13										
237	26/10/2022 08:16	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
238	26/10/2022 09:07	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
239	26/10/2022 09:23	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
240	26/10/2022 09:24										
241	26/10/2022 09:42	3	3	3	4	3	3	4	3	1	4
242	26/10/2022 10:30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	26/10/2022 11:59	3	3	3	4	4	3	3	2	1	2
244	26/10/2022 11:59	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
245	26/10/2022 12:02	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	26/10/2022 12:15	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
247	26/10/2022 12:17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	26/10/2022 12:20	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4
249	26/10/2022 12:20	4	4	2	4	4	3	4	3	4	3
250	26/10/2022 12:21	1	1	1	4	1	1	3	3	4	4
251	26/10/2022 12:23	3	3	3	4	3	4	4	2	1	4
252	26/10/2022 12:26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
253	26/10/2022 12:30										
254	26/10/2022 12:32	4	4	1	4	2	2	3	2	4	2
255	26/10/2022 12:33	3	4	4	4	3	3	3	3	1	2
256	26/10/2022 12:41										
257	26/10/2022 12:41	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4
258	26/10/2022 12:47	3	3	2	4	2	1	3	3	3	2
259	26/10/2022 12:48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
260	26/10/2022 12:58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	26/10/2022 13:10	4	4	1	4	1	1	1	2	4	2
262	26/10/2022 13:17	3	3	1	4	2	2	2	2	1	2
263	26/10/2022 13:19	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
264	26/10/2022 13:20										
265	26/10/2022 13:28	4	2	1	4	3	3	4	2	1	3
266	26/10/2022 13:28	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4
267	26/10/2022 13:39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Timestamp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
336	28/10/2022 13:27	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
337	28/10/2022 13:29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	28/10/2022 13:40	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4
339	28/10/2022 13:57	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
340	28/10/2022 14:14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	28/10/2022 15:19	2	2	1	4	2	2	2	2	3	3
342	28/10/2022 15:42	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3
343	28/10/2022 18:00	2	2	3	4	3	3	3	2	4	4
344	28/10/2022 19:18	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
345	28/10/2022 19:29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
346	28/10/2022 19:40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	28/10/2022 20:58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	29/10/2022 01:22	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
349	29/10/2022 07:31	3	1	1	4	1	1	2	2	3	3
350	29/10/2022 07:50										
351	29/10/2022 07:55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	29/10/2022 09:52	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4
353	29/10/2022 19:57	2	3	2	4	3	3	3	3	1	4
354	29/10/2022 20:27	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3
355	29/10/2022 21:47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
356	30/10/2022 08:14	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4
357	30/10/2022 13:20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	30/10/2022 23:50	3	3	2	4	3	2	3	2	1	3
359	31/10/2022 09:22	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
360	31/10/2022 09:49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
361	31/10/2022 11:56	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3
362	31/10/2022 12:11	1	2	1	4	1	2	3	3	1	2
363	31/10/2022 12:38	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4
364	31/10/2022 12:39	3	3	1	4	1	1	3	3	3	3
365	31/10/2022 12:41	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
366	31/10/2022 12:43	4	4	3	4	3	3	4	4	1	4
367	31/10/2022 13:43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
368	31/10/2022 13:54	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4
369	31/10/2022 14:17	4	4	3	4	4	4	4	2	1	1
370	31/10/2022 15:11	2	3	2	4	2	2	2	4	3	3
371	31/10/2022 15:20	1	1	1	4	1	1	1	2	2	1
372	31/10/2022 15:24	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
373	31/10/2022 15:30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
374	31/10/2022 15:32	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4
375	31/10/2022 15:38	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
376	31/10/2022 16:26										
377	31/10/2022 16:31	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3
378	31/10/2022 17:55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
379	31/10/2022 18:32	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
380	31/10/2022 18:35	4	4	2	4	4	3	3	2	3	4
381	31/10/2022 18:44	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4
382	31/10/2022 21:29	3	2	2	4	2	2	3	2	1	2
383	01/11/2022 05:34	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4
384	01/11/2022 09:31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
385	01/11/2022 09:32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
386	01/11/2022 09:34	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
387	01/11/2022 09:40										
388	01/11/2022 11:33	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4
389	01/11/2022 12:00	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	01/11/2022 12:45	4	3	1	4	2	1	3	2	1	2
391	01/11/2022 13:40	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3
392	01/11/2022 14:03	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
393	01/11/2022 14:20	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4
394	01/11/2022 14:43	2	2	2	4	2	1	2	2	1	1
395	01/11/2022 14:43	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
396	01/11/2022 14:53	1	3	2	4	2	2	4	2	2	4
397	01/11/2022 15:26										
398	01/11/2022 15:46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	01/11/2022 15:58	3	3	1	4	3	2	3	2	4	3
400	01/11/2022 18:30	3	3	4	4	4	3	4	2	1	1
401	01/11/2022 21:24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
402	02/11/2022 07:25	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
403	02/11/2022 08:24	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4

No	Timestamp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		U9
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
404	02/11/2022 08:29	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
405	02/11/2022 09:10										
406	02/11/2022 14:55	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
407	02/11/2022 19:09	3	3	3	4	3	3	3	2	1	1
408	02/11/2022 20:45	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3
409	02/11/2022 21:19	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
410	03/11/2022 06:10										
411	03/11/2022 08:58										
412	03/11/2022 11:38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
413	03/11/2022 12:05	1	3	1	4	1	1	3	3	1	1
414	03/11/2022 13:13	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
415	03/11/2022 13:15	1	2	2	4	1	1	2	3	3	3
416	03/11/2022 13:20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	04/11/2022 14:02	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
418	05/11/2022 20:37	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3
419	07/11/2022 09:00	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
420	07/11/2022 15:29	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3
421	07/11/2022 17:53	2	1	1	4	2	1	2	2	4	3
422	08/11/2022 16:07	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
423	10/11/2022 01:21										
424	10/11/2022 10:07	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
425	10/11/2022 10:39	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
426	11/11/2022 17:05	4	4	3	4	4	3	4	4	1	4
427	13/11/2022 09:29	4	4	2	4	4	3	3	3	1	4
428	14/11/2022 12:24	3	4	3	4	3	3	4	3	1	4
429	14/11/2022 17:26	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
430	15/11/2022 23:36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
431	16/11/2022 13:24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
432	16/11/2022 13:34	4	1	3	4	3	4	3	3	4	4
433	16/11/2022 14:24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
434	16/11/2022 15:23	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
435	16/11/2022 17:24	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
436	16/11/2022 17:51	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
437	16/11/2022 18:12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
438	16/11/2022 21:51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
439	17/11/2022 10:54	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
440	17/11/2022 13:27	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2
441	17/11/2022 13:34	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3
442	17/11/2022 13:49	4	4	4	4	3	3	4	3	1	4
443	17/11/2022 16:37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
444	17/11/2022 17:10	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
445	17/11/2022 20:14	2	3	3	4	3	3	3	2	1	4
446	17/11/2022 22:26	2	2	2	4	2	2	2	3	1	3
447	18/11/2022 14:46										
448	18/11/2022 14:48										
449	18/11/2022 14:55										
450	18/11/2022 15:05	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
451	18/11/2022 15:20										
452	18/11/2022 16:02	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
Σ Nilai		1.352	1.310	1.141	1.654	1.233	1.242	1.367	1.222	1.336	1.434
NRR per Unsur		3,25	3,149	2,743	3,976	2,964	2,986	3,286	2,938	3,212	3,447
NRR Tertimbang		0,33	0,31	0,27	0,4	0,3	0,3	0,33	0,29	0,32	0,34
Indeks Kepuasan		3,19									
Nilai IKM		79,87									
Jumlah Responden yang pernah melapor		416									

Keterangan:

U1 - U9 : Unsur-Unsur Pelayanan
P1-P10 : Pertanyaan tentang Unsur Pelayanan
NRR : Nilai Rata-Rata
NRR Per Unsur : Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner terisi
NRR Tertimbang : NRR per Unsur x Bobot nilai per Unsur

Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah
P1	Pearson Correlation	1	.663**	.559**	.150**	.605**	.606**	.629**	.516**	.253**	.486**	.738**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416
P2	Pearson Correlation	.663**	1	.642**	.163**	.653**	.650**	.642**	.565**	.223**	.510**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416
P3	Pearson Correlation	.559**	.642**	1	.092	.762**	.772**	.691**	.662**	.322**	.595**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.060	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416
P4	Pearson Correlation	.150**	.163**	.092	1	.150**	.140**	.145**	.159**	.031	.190**	.202**
	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.060		.002	.004	.003	.001	.523	.000	.000
	N	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416
P5	Pearson Correlation	.605**	.653**	.762**	.150**	1	.855**	.695**	.623**	.338**	.656**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416
P6	Pearson Correlation	.606**	.650**	.772**	.140**	.855**	1	.764**	.663**	.373**	.673**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416
P7	Pearson Correlation	.629**	.642**	.691**	.145**	.695**	.764**	1	.621**	.296**	.556**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416
P8	Pearson Correlation	.516**	.565**	.662**	.159**	.623**	.663**	.621**	1	.403**	.586**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416
P9	Pearson Correlation	.253**	.223**	.322**	.031	.338**	.373**	.296**	.403**	1	.420**	.537**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.523	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416
P10	Pearson Correlation	.486**	.510**	.595**	.190**	.656**	.673**	.556**	.586**	.420**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416
Jumlah	Pearson Correlation	.738**	.775**	.850**	.202**	.875**	.898**	.822**	.793**	.537**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	416	416	416	416	416	416	416	416	416	416	452

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	416	92.0
	Excluded ^a	36	8.0
	Total	452	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	10