

## ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAPORAN HASIL STUDI SISWA DENGAN MENGGUNAKAN RAPOR *ONLINE* DI SMP NEGERI 12 SURABAYA

Sri Roekminiati  
Purwa Dwiyantri

### Abstract:

The purpose of this study was to determine the people's satisfaction study reports of students using the online report card at SMPN 12 Surabaya by Permenpan No. 16 In 2014 the use of 8 (eight) elements of service benchmarks. The method used is based on qualitative research deskriptif. Data collection techniques that I use is interview, observation and documentation. Data analysis technique using data reduction, data presentation, and conclusion. Results of research on people's satisfaction study reports of students using the online report is as follows: 1) Terms of opening the online report card is very easy, 2) steps in opening an online report card is very easy to understand, 3). Opening the online report card does not necessarily sometimes fast and sometimes slow depending on signal its server. 4) fees charged opened an online report card is quite cheap, 5) the ability of teachers-clicking the entry value is less, 6) Report Card presented still more readable and comprehensible using the report printout (printed) rather than report cards online. 7) Competence implementing teacher to re-entry is good value means the timely and not many mistakes, 8) Complaints, suggestions and feedback if there are mistakes biographical data such as response from the school parents are very nice and friendly, directly served.

**Keywords:** Public Satisfaction, report, online

### A. LATAR BELAKANG

Dunia pendidikan saat ini memerlukan inovasi dalam bidang layanan bagi para siswa maupun untuk kepentingan internal sekolah itu sendiri. Salah satu media yang dibidik adalah media informasi menggunakan teknologi website. Aplikasi *Rapor online* menjadikan sebagai sebuah objek kajian yang sungguh menarik untuk diteliti. *Rapor online* ini dirancang untuk menampilkan laporan akademik dari siswa untuk orang tua siswa, sehingga dapat memberi kemudahan bagi orang tua siswa dalam memantau nilai siswa

dan bagi wali kelas akan sangat terbantu dalam menginformasikan kepada para siswa hasil belajar mereka selama satu semester tertentu. Penerapan Rapor *Online* ini berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kota Surabaya Nomor: 188/0978/436.6.4/2013 Tentang penerapan sistem Rapor *Online* di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Surabaya Tahun 2013.

Secara garis besar, catatan tentang siswa dapat dibuat dengan dua macam cara yakni catatan lengkap dan catatan tidak lengkap. Catatan lengkap adalah catatan tentang siswa yang berisi

baik prestasi maupun aspek-aspek pribadi yang lain, misalnya kejujuran, kebersihan, kerajinan, sikap sosial, kebiasaan bekerja, kepercayaan terhadap diri sendiri, disiplin, ketelitian dan sebagainya. Tentang isi catatannya ada yang hanya dinyatakan dengan kata singkat seperti "SB = Sangat Baik", "B = Baik", "C = "Cukup", "K = Kurang" atau dengan keterangan yang lebih terperinci, dimana rapor sebelumnya hanya bersekala nilai dari 0 hingga 100. Catatan tidak lengkap adalah catatan tentang siswa yang hanya berisi gambaran tentang prestasi siswa, dan hanya sedikit saja yang menyinggung tentang kepribadian. Catatan prestasi belajar siswa itu sendiri dapat dibedakan atas dua cara yaitu : 1) Dengan pernyataan lulus-belum lulus dan 2) Dengan nilai siswa.

Dinas Pendidikan Kota Surabaya menginisiasi penggunaan rapor *online* dalam penilaian Kurikulum 2013. Inisiatif ini bentuk komitmen Kota Surabaya dalam melaksanakan Kurikulum 2013. Inovasi rapor *online* ini pertama kalinya dilakukan di Indonesia yang diterapkan mulai dari jenjang SD hingga SMA/SMK. Inisiasi inovasi ini awalnya dilakukan dengan memetakan persoalan-persoalan apa saja yang terjadi di lapangan. Hasilnya secara garis besar ada pada proses pembelajaran, cara

memberikan penilaian, dan bagaimana cara melaporkan penilaian tersebut mengingat dalam Kurikulum 2013 dituntut *authentic assessment* yaitu memotret senyata-nyatanya penilaian peserta didik.

Apabila penilaian manual dilakukan terus-menerus, konsekuensinya guru disibukkan oleh urusan administratif. Untuk itu, perlu dikembangkan sistem yang memudahkan dan membantu guru dalam konteks implementasi Kurikulum 2013 terutama dalam aspek penilaian peserta didik. Sistem Rapor *Online* dengan format penilaian kuantitatif, kualitatif, mulai dari pengetahuan, keterampilan, hingga afeksinya secara berkelanjutan. Jadi guru setelah selesai mengajar langsung input penilaiannya. Ada batas waktu input juga sehingga tidak ada penyalahgunaan nilai murid. Ini untuk membangun akuntabilitas dan transparansi penilaian anak.

Pelaksanaan Rapor *Online* di kota Surabaya tantangannya adalah diperlukan keahlian penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tinggi (TIK) yang cukup tinggi. Guru wajib menguasai TIK untuk mempermudah memasukkan evaluasi peserta didik ke dalam format Rapor. Spirit menggunakan rapor *online* ini adalah ingin meningkatkan layanan

kepada orang tua untuk mengakses informasi yang berkelanjutan mengenai perkembangan anak dari waktu ke waktu. *Raporonline* juga terus digunakan sebagai rekaman evaluasi peserta didik sesuai Nomor Induk Keluarga (NIK) untuk tiap jenjang pendidikan.

*Rapor online* bisa diakses orangtua siswa setelah proses *entry* data diselesaikan. Untuk bisa mengaksesnya, wali murid tinggal memasukkan *password* dengan menuliskan NIK. Wali murid tidak hanya bisa mengakses rapor per semester saja, tetapi nilai yang lain juga, seperti ulangan harian atau prestasi-prestasi siswa lainnya karena akses ini akan dibuka terus menerus. Meskipun *raporonline* ini bersifat *soft copy* tapi dari pihak sekolah dan Dinas Pendidikan Kota Surabaya bersepakat tetap memberikan *hard copy* disetiap Semester agar Wali Murid bisa bertemu dengan wali kelas untuk menjelaskan sikap atau perkembangan belajar siswa karena terkadang wali murid kurang paham dengan adanya penjelasan yang ada di setiap kompetensi dan catatan belajar.

*Rapor online* memiliki struktur tampilan yang sama dengan rapor semester untuk siswa. Laporan akademik menampilkan biodata siswa dan menampilkan nilai rapor siswa per semester. Dengan adanya rapor online ini akan membantu pihak sekolah dalam

mengatur dan mempublikasikan laporan hasil studi siswa. Untuk dapat menggunakan *Rapor online*, pengguna harus melakukan Login pada menu Login terlebih dahulu. Username atau nama user yang diberikan berdasarkan user yang terlibat dalam sistem ini yakni siswa, orang tua dan wali kelas.

Pengguna *rapor online* di Surabaya untuk Pendidikan Dasar dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1**  
Pengguna RaporOnline di Surabaya

NO	JENJANG SEKOLAH	JUMLAH
1	SD NEGERI	553
2	SD SWASTA	414
3	SMP NEGERI	54
4	SMP SWASTA	301
<b>J U M L A H</b>		<b>1323 Sekolah</b>

Sumber: Dinas Pendidikan Kota Surabaya

Pada Tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah pengguna rapor *online* untuk Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Surabaya berjumlah 1323 sekolah. Walaupun belum semua sekolah menggunakan rapor *online* akan tetapi mayoritas sekolah Negeri dan Swasta sebagian besar sudah menerapkan program rapor *online* yang disiapkan oleh web Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Hal itu terkadang menjadi masalah besar. Selain model *upload* data yang belum dipahami, jaringan internet rapor *online* yang

lambat kerap mematahkan semangat para guru. Permasalahan lain adanya guru yang belum berhasil mengunggah data ke rapor *online*. Salah satu guru telah mencoba masuk ke sistem rapor*online*, tetapi selalu lambat dan akhirnya tidak bisa mengunggah nilai siswanya.

Bertolak dari hal tersebut diatas, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai “ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAPORAN HASIL STUDI SISWA DENGAN MENGGUNAKAN RAPOR ONLINE DI SMP NEGERI 12 SURABAYA”.

**B. PERMASALAHAN KAJIAN**

Berdasarkan latar belakang tersebut, dirumuskan permasalahan kajian sebagai berikut :

Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap laporan hasil studi siswa dengan menggunakan rapor *online* di SMPN 12 Surabaya ?

**C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap laporan hasil studi siswa dengan menggunakan rapor *online* di SMPN 12 Surabaya menurut Permenpan No. 16 Tahun 2014 menggunakan delapan unsur tolok ukur pelayanan yaitu :

- 1) tolok ukur Persyaratan,
- 2) Prosedur,
- 3) Waktu pelayanan,
- 4) Biaya/Tarif,
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan,
- 6) Kompetensi Pelaksana,
- 7) Maklumat Pelayanan,
- dan 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

**D. LANDASAN TEORI**

**Penelitian Terdahulu**

Berikut ini disajikan matrik penelitian yang terkait dengan kepuasan masyarakat yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu.

**Tabel 2**  
Matrik Penelitian Terdahulu

Keterangan	Penelitian 1	Penelitian 2
Nama Peneliti	Fahmi Reza, dkk (2014)	Elky Kartikaningdyah (2013)
Judul Penelitian	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang
Persamaan Variabel	Kepuasan masyarakat	Kepuasan masyarakat
Metode Penelitian	Kuantitatif	Kuantitatif

Keterangan	Penelitian 1	Penelitian 2
Obyek Penelitian	Masyarakat Kota Depok	BP2T Kota Tanjungpinang
Hasil Penelitian	Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data eKTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan keseluruhan masyarakat akan Tanjungpinang BP2T layanan dapat dikatakan dalam kondisi baik, dan masih harus ditingkatkan karena ada beberapa indikator yang menunjukkan indeks kinerja yang tidak baik. Dari 14 indikator diteliti ada 12 indikator dalam kategori pelayanan yang baik (layanan prosedur, kondisi pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, petugas disiplin, tanggung jawab petugas, kemampuan tenaga pelayanan, pelayanan keadilan memperoleh, kesopanan dan keramahan staf, kewajaran biaya pelayanan, biaya pelayanan dan kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan dan mampu memuaskan penggunaan jasa) sementara dua indikator lainnya tidak termasuk dalam kategori baik (kecepatan dan kepastian jadwal petugas layanan).

Berdasarkan matrik diatas, kedua peneliti terdahulu sama-sama ingin mengetahui kepuasan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Yang membedakan penelitian ini dengan kedua penelitian di atas adalah tolak ukur kepuasan masyarakat, obyek penelitian dan metode penelitaian yang dipergunakan adalah penelitian kualitatif.

**Konsep Pelayanan Publik**

1) Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di

lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2007;4-5)

## 2) Kriteria Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Sedarmayati (2004) menegaskan, bahwa hakekat dari pelayanan publik adalah :

- a) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
- b) Mendorong upaya mengefektifkan system dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat

dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas

## 3) Standart Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Untuk melengkapi standar pelayanan ditambahkan materi muatan yang dikutip dari Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang Palayanan Publik, karena dianggap cukup realitis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, Sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

### a) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### b) Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### c) Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses

- pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d) **Biaya/Tarif**  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f) **Kompetensi Pelaksana**  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g) **Perilaku Pelaksana**  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) **Maklumat Pelayanan**  
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- i) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- Standar pelayanan publik menurut Permenpan No. 16 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur inilah yang dipakai peneliti untuk mengukur sejauhmana kepuasan masyarakat (dalam hal ini wali murid) sebagai pengguna rapor *online*. Hanya pada unsur ke tujuh yaitu perilaku pelaksana tidak peneliti pergunakan. Hal ini dikarenakan wali murid sebagai pengguna rapor *online* tidak mengetahui bagaimana perilaku guru dalam meng-*entry* nilai pada rapor *online*. Jadi dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan delapan unsur untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap hasil studi siswa dengan menggunakan rapor *online* di SMP Negeri 12 Surabaya. Ke delapan unsur tersebut adalah: : 1) tolak ukur Persyaratan, 2) Prosedur, 3) Waktu pelayanan, 4) Biaya/Tarif, 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6) Kompetensi Pelaksana, 7) Maklumat Pelayanan, dan 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

#### 4) Tolok Ukur Pelayanan Publik

Pada dasarnya, terdapat beragam alat ukur, tolok ukur, parameter, atau indikator kualitas layanan publik karena pihak yang menentukan kualitas beragam, berikut sudut pandangnya. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan". Berikut akan dipaparkan, sudut pandang, syarat, dan juga indikator dari kualitas pelayanan.

Maxwell (dalam Zauhar, 2001) mengungkapkan beberapa kriteria (tolok ukur) kualitas layanan yaitu:

- a) Tepat dan Relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
- b) Tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
- c) Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d) Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.
- e) Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f) Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Menurut McKevitt (1998) mengindikasikan ada lima penentu kualitas layanan masyarakat yang dibuat semacam peringkat untuk kepentingan masyarakat :

- a) Reliabilitas, Pelayanan dapat dimungkinkan untuk dijadikan sebagai tempat bergantung.
- b) Responsiveness, pelayanan yang diberikan harus responsif, cepat, tepat pada sasaran.
- c) Penjaminan, adanya penjaminan bahwa pelayanan yang ada diberikan secara sopan, menarik, memuaskan masyarakat dan berkualitas.
- d) Empati, suatu wujud sikap perhatian kepada masyarakat
- e) Wujud yang nyata, visualisasi nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan berupa fasilitas yang memadai

#### Rapor Online

Rapor *online* merupakan sebuah jawaban untuk melakukan percepatan dalam penulisan rapor dan penyamaan persepsi penilaian di pemerintah kota



dalam rangka menyambut implementasi kurikulum 2013 (Dinas Pendidikan, 2014). Perubahan metode penilaian yang otentik menjadikan format penulisan rapor menjadi lebih kompleks karena harus menyiratkan kemampuan siswa tidak hanya dalam bentuk angka tetapi sebuah deskripsi. Disamping itu, rapor online dapat memudahkan wali murid untuk melihat rapor putra-putrinya tanpa adanya batasan ruang dan waktu.

Rapor *online* ini akan berbentuk deskripsi dalam memberikan penilaian kepada siswa, sehingga nantinya para orang tua dan guru dapat dengan mudah memantau perkembangan pendidikan seorang siswa di sekolah. *Rapor online* ini solusi yang bisa memudahkan guru untuk memberikan penilaian ke siswanya. Pasalnya kurikulum 2013 ini tak lagi berisi angka-angka saja, tetapi ditekankan pada deskripsi dari tiga penilaian siswa yakni kognitif, afektif dan psikomotor.

Jika penilaian ini dilakukan secara manual, dipastikan akan merepotkan guru karena setiap siswa saja ada tujuh lembar yang harus diisi lengkap dengan deskripsinya. *Rapor online* juga bisa dipakai orangtua siswa untuk mengontrol perkembangan anaknya. Nantinya mereka akan diberi *password* untuk bisa membuka *rapor online* anaknya. Faktor pendorongnya meliputi:

- a) Adanya komitmen yang kuat dari pimpinan;
- b) Adanya kebijakan yang mendukung;
- c) Sosialisasi yang cukup rutin kepada para stakeholder (sekolah, orangtua dan siswa).

Adapun faktor penghambat dalam sistem rapor online tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Ketergantungan terhadap jaringan internet;
- b) SDM yang mampu mengoperasikan sistem terbatas.

#### D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif kualitatif. Metode ini sangat membantu dalam menemukan dan memahami kejadian-kejadian yang ada. Dan memiliki tingkat kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan karena metode ini menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data. Peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam suatu situasi sosial merupakan kajian utama penelitian kualitatif. Peneliti datang ke SMP Negeri 12 Surabaya, memahami dan mempelajari situasi. Studi dilakukan pada waktu interaksi berlangsung di tempat kejadian. Prosedur pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara, observasi lokasi penelitian dan dokumentasi.

Peneliti mencari data tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Laporan Hasil Studi Siswa Dengan Menggunakan *Rapor Online* dari data tersebut peneliti meminta tanggapan kepada wali murid kelas VII, VIII dan IX sebagai *key informan*. Data yang telah terkumpulkan di analisa dengan analisa data kualitatif. Teknik analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### E. PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

##### 1. Persyaratan untuk Membuka Rapor Online

Persyaratan merupakan suatu teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanannya. Persyaratan merupakan faktor penting untuk mengetahui kepuasan masyarakat, khususnya walimurid SMPN 12 Surabaya. Untuk mengetahui hasil belajar siswa hendaknya orang tua dapat melihat melalui internet. Berdasarkan wawancara dengan para wali murid persyaratan pembuka hasil studi putranya amatlah mudah. Namun dari beberapa orang tua masih ada yang belum faham bagaimana cara membuka rapor *online* tersebut, meskipun di sekolah sudah diadakan sosialisasi. Hal ini sesuai dengan wawancara kepada orang tua murid

mengenai persyaratan membuka rapor secara *online* melalui NIK dan Tanggal Lahir Baik dalam arti mudah atau tidak adalah sebagai berikut :

“Begini saya kan punya dua anak, yang satu kelas 1 SD dan yang satu kelas 7 SMP, kalau yang SMP sudah ada nilai dan deskripsi dan nilainya sedangkan yang SD itu hanya ada deskripsi jadi untuk melihat nilainya harus menggunakan NIK dan tanggal lahir. Menurut saya untuk bisa mengakses rapor *online* amatlah simpel.... (Ibu Yayuk Sukariawati, wali murid dari Erina Kelas 7 – I, bekerja sebagai guru pada tanggal : 18/12/2015).

Wawancara tersebut membuktikan bahwa persyaratan membuka rapor secara *online* melalui NIK dan Tanggal Lahir sangatlah mudah. Tidak perlu repot kesekolah dan tidak perlu menunggu lama. Untuk membuka rapor *online* kelas SMP sudah ada nilai dan deskripsi dan nilainya. Sedangkan yang SD itu hanya ada deskripsi jadi untuk melihat nilainya harus menggunakan NIK dan tanggal lahir. Hasil wawancara diatas sependapat dengan orang tua dari anak Fiki Aladi menyebutkan bahwa persyaratan untuk membuka rapor online mudah. Berikut hasil wawancaranya sebagai berikut :

“Kalau kita ketiknya benar sesuai NIK dan tanggal lahirnya Benar ya ... bisa masuk dengan mudah tapi kalau memasukannya NIK dan Tanggal lahirnya salah ya .. susah atau tidak masuk”. (Musti, Wali Murid dari Hisayam Muhammad

Fiki Aladi Kelas 9 G, Wiraswasta, wawancara tanggal 17/12/2015).

Untuk membuka rapor online haruslah memenuhi persyaratan sehingga dapat melihat hasil belajar putranya. Persyaratan merupakan suatu kondisi atau kemampuan yang harus dipenuhi atau dimiliki oleh sistem, produk, layanan, hasil, atau komponen untuk memenuhi kontrak, standar, spesifikasi, atau dokumen resmi lainnya. Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas menjelaskan untuk membuka rapor *online* tidak sulit tapi harus benar sesuai NIK dan tanggal lahirnya. Jika Benar ya bisa masuk dengan mudah tapi kalau memasukannya NIK dan Tanggal lahirnya salah ya susah atau tidak bisa masuk.

Berbeda dengan wawancara dari bapak Paidi bekerja sebagai *cleaning service* yang menjelaskan membuka rapor secara *online* sangat susah. Berikut hasil wawancaranya sebagai berikut :

“Untuk membuka rapor *online* sangat susah bu... Saya rasa sulit, harus belajar lagi”. (Muhammad Paidi wali murid Rafiq Faiz Wahyanto Kelas 8 I, *Cleaning service*, tanggal 21/12/2015).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui untuk persyaratan untuk membuka rapor *online* amat mudah. Meskipun masih ditemui orang tua murid yang masih menemui kesulitan sehingga

perlu dilakukan sosialisasi lagi. Kurikulum K13 pada tahun ini sangat menuntut guru/wali murid/siswa untuk menggunakan kecanggihan teknologi. Terbukti, pada saat mendaftarkan putra putrinya ke jenjang sekolah yang lebih tinggi maka bisa memakai jalur *Online* atau biasa di sebut PPDB *Online*. Saat ini, Pemerintah Pendidikan Surabaya menginisiasi penggunaan rapor *online*, pembagian rapor dan dapat dilihat dengan cara *Online* (Terkoneksi Internet).

## 2. Prosedur atau Langkah-langkah dalam Membuka Rapor Online

Untuk mempermudah membuka rapor *online* seorang walimurid ataupun guru haruslah mengerti tata cara ataupun langkah – langkahnya. Namun tidak semua orang tua faham dan mengerti tata cara atau langkah – langkah membuka rapor *online*. Dari hasil wawancara penelitian menunjukkan bahwa tata cara atau langkah-langkah dalam membuka rapor *online* seperti membuka nilai mata pelajaran menurut para orang tua amat mudah. Berikut ini hasil wawancaranya sebagai berikut :

“Kalau dibuka itu lnasung ada sendiri sendiri seperti IPA, Bahasa Indonesia, Matematika, IPS dan seterusnya. Jadi ya mudah di mengerti”. (Ibu Yayuk Sukariawati, wali murid dari Erina Kelas 7 – I, bekerja sebagai guru, tanggal 18/12/2015).

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui langkah-langkah dalam membuka rapor online seperti membuka nilai mata pelajaran menurut para orang tua baik atau tidak. Bagi ibu Yayuk seorang guru menyebutkan kalau membuka rapor *online* itu langsung ada sendiri seperti IPA, Bahasa Indonesia, Matematika dan lain-lain. Jadi sangat mudah dimengerti.

Hasil wawancara tersebut diatas didukung dengan wawancara dari ibu Musti, dan bapak Norman yang menyebutkan langkah – langkah dalam membuka rapor *online* sangatlah mudah. Berikut ini langkah – langkah membuka rapor online sebagai berikut (raporku.net), Setelah itu untuk melihat Rapor, ada dua opsi, Untuk Guru dan Kasek dapat Login pada Login Guru dan Kasek. Lalu isikan Jenjang, Semester, Username, dan *Password* Rapor (username dan password di peroleh dari sekolah yang di ajar). Untuk Wali Murid Dapat Login pada Login Wali Murid Lalu isikan Jenjang, Semester, NIK sekolah, dan Password Rapor (NIK sekolah dan password di peroleh dari sekolah). Jika semua sudah diisi, maka klik LOG IN maka secara otomatis langsung dapat melihat rapor online.

### 3. Waktu Pelayanan Membuka Rapor Online

Waktu merupakan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada penelitian ini waktu membuka rapor *online* membutuhkan waktu yang tidak dapat ditentukan yang disesuaikan dengan kondisi internetnya. Berikut hasil wawancara dengan walimurid SMPN 12 Surabaya untuk membuka rapor online membutuhkan waktu yang tidak terlalu lama.

“Tergantung lalu lintas jaringannya apa sedang sibuk atau tidak, kalau saya sering melihat tidak terlalu lama. Tapi juga pernah sih....agak lama. Barangkali *server*-nya yang kurang besar atau kurang kuat he...he...barangkali”. (Ibu Yayuk Sukariawati, wali murid dari Erina Kelas 7 – I, bekerja sebagai guru, tanggal 18/12/2015).

Hasil wawancara tersebut didukung dengan hasil wawancara milik bapak Paidi yang menjelaskan bahwa untuk membuka rapor *online* tidak lama waktunya. hal ini sejalan dengan wawancara ibu Musti sebagai berikut :

“Kalau tidak ada yang membuka ya ... cepat tapi kalau banyak yang membuka susah lama sekali, Tunggu ya .... (sambil tertawa kecil)”. (Ibu Musti, Wiraswasta, tanggal 17/12/2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa untuk membuka rapor *online* tidak perlu membutuhkan waktu yang lama dengan syarat apabila tidak banyak yang mengakses, namun jika banyak yang

mengakses susah dan membuang waktu yang cukup lama. Jika terkadang *loading*-nya lama mungkin karena memang sinyalnya lagi tidak ada atau kecil, mungkin juga disebabkan dari *server*-nya.

#### 4. Fasilitas yang Digunakan untuk Membuka Rapor *Online* dan Biaya yang Dikenakan

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha. Adapun yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda-benda maupun uang, jadi dalam hal ini fasilitas dapat disamakan dengan sarana yang ada di sekolah. Beberapa dari orang tua murid membuka rapor *online* melalui wifi milik pribadi ataupun modem.

Berikut wawancaranya sebagai berikut :

"Saya di rumah pasang sepydy atau wifi jadi ya ... tagihannya *include* tiap bulan, (Ibu Yayuk Sukariawati, wali murid dari Erina Kelas 7 - I, bekerja sebagai guru, tanggal 18/12/2015).

Hasil wawancara tersebut sejalan dengan wawancara Bapak Norman sebagai berikut :

"Anak saya biasanya menggunakan Modem ya paling 50 ribu tiap bulan. Sekalian buat nyari data mbak " (Bapak Norman, Wali Murid Reza

Rahmadi 8 I, Pegawai Swasta, tanggal 21/12/2015).

Hasil wawancara tersebut sejalan dengan pernyataan Ibu Chusnul Farida sebagai berikut :

" Saya pakai Wafii", "kalau itu sih saya paketan tv kabel jadi ya Rp 250.000" "jadi ya murah *include* dengan semuanya" ( Ibu Chusnul Faridah, Ibu rumah tangga, tanggal 21/12/2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa untuk membuka rapor *online* melalui warnet atau wafii umum, mayoritas responden menggunakan modem sendiri, sehingga biaya yang dikeluarkan ingklut dalam bulanan dan murah. menggunakan wifi baik pribadi maupun wifi umum. Fasilitas dalam dunia pendidikan berarti segala sesuatu yang bersifat fisik maupun material, yang dapat memudahkan terselenggaranya dalam proses belajar mengajar misalnya dengan tersedianya tempat perlengkapan belajar di kelas, alat-alat peraga pengajaran, buku pelajaran, perpustakaan, berbagai perlengkapan pratikum lobaratorium dan segala sesuatu yang menunjang terlaksananya proses belajar mengajar.

#### 5. Kemampuan Guru dalam Melayani

Kemampuan guru dalam melayani wali murid sangat penting karena banyaknya nilai yang harus dimasukkan tidak menutup kemungkinan

dalam mengentri nilai terjadi kesalahan seperti wawan cara berikut ini :

“Kalau saya lihat nilai anak saya ada beberapa yang salah tapi malah lebih baik he...he...jadi ya diam saja. (Ibu Chusnul Faridah, Ibu rumah tangga, tanggal 21/12/2015)

Wawancara Ibu, Musti

“Iya saya pernah menemui seperti itu harusnya 9 menjadi 76 saya langsung klarifikasi ke Wali Kelas”(Ibu Musti, Wiraswasta, tanggal 17/12/2015)

Pernyataan diatas didukung dengan penjelasan dari Bapak Zainul arifin selaku TU :

“Ya sering karena dia kan harus memilih nilai bukan mengetik jadi mungkin bisa salah klik”. (Zainul Arifin, TU, tanggal 23/12/2015)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa kemampuan guru dalam melayani Rapor *Online* dirasa kurang, karena sering adanya nilai yang salah input karena proses pilih nilai bukan dengan cara meng-entry secara manual.

## 6. Rapor yang Disajikan

Rapor yang disajikan di SMP Negeri 12 Surabaya ada dua. Yaitu *online* dan langsung menggunakan kertas, dan rata-rata wali murid lebih senang dengan rapor yang disajikan lewat kertas sesuai dengan wawancara ibu Chusnul Faridah

“saya lebih suka melihat dalam bentuk kertas karena kalau kalau lihat computer terlalu lama mata saya berair”(Ibu Chunul, Mengurus rumah tangga, tanggal 21/12/2015)

Pendapat itu didukung oleh Ibu

Hilda:

“Saya ... lebih mengerti yang dalam bentuk *hard copy* atau dalam bentuk rapor kertas dari pada yang di *online*, karena kalau di online itu kurang mengerti ada nilai-nilai yang kurang paham”(Bu Hilda, Wiraswasta, tanggal 17/12/2015)

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa meskipun rapor *online* memudahkan untuk memantau studi putra-putrinya, masih lebih menyukai rapor dalam bentuk cetakan atau *hardcopy*. Dengan rapor cetakan mudah dibaca dimana-mana dan lebih memiliki banyak waktu dalam mencerna kata-kata demi kata dalam deskripsinya. Karena deskripsinya yang panjang jika membaca melalui komputer kadang jenuh dan mata cepat lelah.

## 7. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Pada penelitian ini ketepatan waktu yang diperlukan adalah ketepatan guru dalam mengentri nilai tepat waktu seperti contoh setelah ulangan harian guru langsung memberikan penilaian dalam

rapor online. Berikut ini hasil wawancara dari wali murid sebagai berikut :

"saya tidak pernah langsung mengecek". (Ibu Yayuk Sukariawati, wali murid dari Erina Kelas 7 – I, bekerja sebagai guru, tanggal 18/12/2015).

Wawancara tersebut sejalan dengan hasil wawancara dari wali murid yaitu Bapak Norman sebagai berikut :

"Saya kurang tahu itu Bu, Coba nati saya tanya anak saya, Tapi menurut saya kompeten ya berarti tidak ada penulisan nilai yang salah, tepat waktu dalam meng-entry kalau itu ya menurut saya para guru sudah kompeten". (Pak Norman Wali Murid Reza Rahmadi Kelas 8 I, Cleaning service, tanggal 21/12/2015).

Namun hasil wawancara tersebut diatas berbeda dengan hasil wawancara dari Ibu Musti yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

"Iya, saya pernah membuka rapor *online* setelah anak saya bilang " Mah saya sudah selesai ulangan" saya kroscek di rapor *online* iya, sudah di entry besoknya ....tapi kadang masih ada guru tidak mengentri langsung". (Musti walimurid dari Hisayam Muhammad Fiki Aladi Kelas 9, Wiraswasta, tanggal 17/12/2015).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa kompetensi pelaksana guru untuk meng-entry nilai sudah baik artinya tepat waktu dan tidak banyak kesalahan nilai. Meskipun tidak bisa dipungkiri terkadang masih terjadi kekeliruan nilai atau kadang waktu *entry* agak molor tapi tidak terlalu lama. Misalnya 2 (dua) hari setelah

ulangan. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dari Ibu Musti yang sudah pernah membuka rapor *online* setelah anaknya memberitahunya, bahwa sudah selesai ulangan.

#### 8. Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam penelitian ini penanganan pengaduan saran dan masukan apabila ada kesalahan biodata adalah sebagai berikut :

"Biasanya kalau mengajukan komplain langsung dilayani, karena saya pas waktu ralat Biodata langsung dilayani wali kelas dan di antar ke petugas entri Biodata". (Ibu Yayuk Sukariawati, wali murid dari Erina Kelas 7 – I, bekerja sebagai guru, tanggal 18/12/2015).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut didukung dengan hasil wawancara milik orang tua dari Hisayam sebagai berikut :

"Kalau ada salah memang respon dari sekolah bagus dan ramah dalam melayani tapi lama dalam ralat nilai karena harus menghubungi beberapa guru, seperti wali kelas lalu ke guru mata pelajaran lalu ke petugas print saya pernah ralat sampai 1 mingguan lah baru selesai. Jadi ya tidak bisa langsung". (Musti walimurid dari Hisayam Muhammad Fiki Aladi Kelas 9, Wiraswasta, tanggal 17/12/2015).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat diketahui bahwa untuk pengaduan, saran dan masukan

apabila ada kesalahan Biodata seperti orang tua alami respon dari sekolah sangat bagus dan ramah, langsung dilayani. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dari orang tua murid yang menjelaskan kalau mengajukan komplain langsung dilayani, karena saya pas waktu ralat Biodata langsung dilayani wali kelas dan di antar ke petugas entri Biodata, Kalau ada salah memang respon dari sekolah bagus dan ramah dalam melayani tapi lama dalam ralat nilai karena harus menghubungi beberapa guru, seperti wali kelas lalu ke guru mata pelajaran lalu ke petugas print saya pernah ralat sampai 1 minggu lah baru selesai.

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi pengawasan masyarakat yang efektif dalam rangka ikut serta mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bebas kolusi, korupsi, dan nepotisme. Pengaduan masyarakat yang mengandung kebenaran dapat dipergunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kapasitas aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat terhadap Laporan Hasil Studi Siswa dengan Menggunakan Rapor Online**

Rapor *online* merupakan sebuah jawaban untuk melakukan percepatan dalam penulisan rapor dan penyamaan persepsi penilaian di pemerintah kota dalam rangka menyambut implementasi kurikulum 2013. Perubahan metode penilaian yang otentik menjadikan format penulisan rapor menjadi lebih kompleks karena harus menyiratkan kemampuan siswa tidak hanya dalam bentuk angka tetapi sebuah deskripsi.

Adapun faktor – faktor yang mendukung terhadap laporan hasil studi siswa dengan menggunakan rapor *online* adalah memudahkan wali murid untuk melihat rapor putra-putrinya tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Rapor *online* ini akan berbentuk deskripsi dalam memberikan penilaian kepada siswa, sehingga nantinya para orang tua dan guru dapat dengan mudah memantau perkembangan pendidikan seorang siswa di sekolah. Rapor *online* ini solusi yang bisa memudahkan guru untuk memberikan penilaian ke siswanya.

Namun ada pula faktor penghambatnya. Berdasarkan hasil wawancara faktor penghambatnya adalah sebagai berikut :

“Jaringan yang digunakan untuk mengakses sering mengalami gangguan sehingga menjadi kurang efektif (Yayuk Sukariyati Wali Murid Erina Kelas 7 -1, Guru, tanggal 18/12/2015)”.



Hal ini sejalan dengan hasil wawancara ibu Musti yang menyebutkan faktor penghambatnya adalah sebagai berikut :

“ Internetnya sering *error*, jadi susah kalau ndak ada internet ya ndak bisa membuka, apa lagi seperti saya yang belum faham tentang internet jadi kalau ingin buka tunggu suami saya dulu. Heheh....” (Ibu Musti, Wali Murid Hisayam Muhammad Fiki Aladi Kelas 9 G, Wiraswasta, 17/12/2015).

*Rapor online* ini berbentuk deskripsi dalam memberikan penilaian kepada siswa, sehingga nantinya para orang tua dan guru dapat dengan mudah memantau perkembangan pendidikan seorang siswa di sekolah. *Raporonline* merupakan solusi yang bisa memudahkan guru untuk memberikan penilaian ke siswanya. Pasalnya kurikulum 2013 ini tidak lagi berisi angka-angka saja, tetapi ditekankan pada diskripsi dari tiga penilaian siswa yakni kognitif, afektif dan psikomotorik.

Jika penilaian ini dilakukan secara manual, dipastikan akan merepotkan guru karena setiap siswa saja ada tujuh lembar yang harus diisi lengkap dengan diskripsinya. *Rapor online* juga bisa dipakai orangtua siswa untuk mengontrol perkembangan anaknya. Salah satu faktor penghambat dari *rapor online* ini adalah jaringan yang digunakan untuk mengakses sering

mengalami gangguan, ketergantungan terhadap jaringan internet, SDM yang mampu mengoperasikan sistem terbatas.

## F. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah peneliti yang telah dijelaskan di awal bab, kepuasan masyarakat terhadap laporan hasil studi siswa dengan menggunakan *raporonline* adalah sebagai berikut :

### 1. Persyaratan membuka rapor online

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui untuk membuka rapor online amat mudah. Meskipun masih ditemui orang tua murid yang masih menemui kesulitan sehingga perlu dilakukan sosialisasi lagi. Kurikulum K13 pada tahun ini sangat menuntut guru/wali murid/siswa untuk menggunakan kecanggihan teknologi. Terbukti, pada saat mendaftarkan putra putrinya ke jenjang sekolah yang lebih tinggi maka bisa memakai jalur Online atau biasa di sebut PPDB Online. Saat ini, Pemerintah Pendidikan Surabaya menginisiasi penggunaan rapor online, pembagian rapor dan dapat dilihat dengan cara *Online* (Terkoneksi Internet).

### 2. Prosedur atau langkah-langkah dalam membuka rapor online

*mudah dimengerti.*

3. Membuka rapor online tidak perlu membutuhkan waktu yang lama dengan syarat apabila kalau tidak banyak yang mengakses buka rapor online ya cepat sekali, namun jika banyak yang mengakses susah dan membuang waktu yang cukup lama.
4. Mayoritas responden menggunakan modem sendiri dan biaya yang dikenakan murah karena sudah *include* dengan biaya satu bulan yang bisa mengakses semua media yang diinginkan.
5. Kemampuan Guru dalam melayani dan mengentri nilai dirasa kurang karena sistem penilaiannya memilih bukan meng-*entry*kan secara manual, sehingga sering terjadi kesalahan karena dalam pilihan nilai terdapat nilai 0 s.d 100
6. Rapor yang disajikan lebih enak menggunakan rapor hasil *print* (dicetak) karena dirasa wali murid kurang paham dengan isi dari rapor *online* yang belum terjumlah secara rata-rata.
7. Kompetensi Pelaksana guru untuk meng-*entry* nilai sudah baik artinya tepat waktu dan tidak banyak kesalahan nilai.
8. Pengaduan Saran dan Masukan, bahwa untuk pengaduan, saran dan masukan apabila ada kesalahan

*Biodata seperti orang tua alami respon dari sekolah sangat bagus dan ramah, langsung dilayani.*

Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat terhadap laporan hasil studi siswa dengan menggunakan raport *online* adalah memudahkan wali murid untuk melihat rapor putra-putrinya tanpa adanya batasan ruang dan waktu, para orang tua dan guru dapat dengan mudah memantau perkembangan pendidikan seorang siswa di sekolah sedangkan faktor penghambat dari *rapor online* ini adalah jaringan yang digunakan untuk mengakses sering mengalami gangguan, ketergantungan terhadap jaringan internet, SDM yang mampu mengoperasikan sistem terbatas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- A M, Sardiman, 1990. *Interaksi Dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Burhan, Nurgiantoro, 2001. *Penilaian Dalam Pengajaran Bahasa dan Sastra*, Yogyakarta: BPFE.
- Dunn, Willian N., 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- M. Alisuf, Sabri, 1996. *Psikologi Pendidikan*, Jakarta : Pedoman Ilmu Jaya.
- Miles B. Mathew dan A. Michall Huberman. (2009), *Analisa Data*

Kualitatif. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.

Nana Syaodih Sukmadinata. 2004, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. Bandung: PT remaja Rosdakarya.

Nugroho, Riant. 2009, *Public Policy, PT Elex Media komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta*

Poerwadarminta W.J.S. 1989. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Balai Pustaka.

Purwanto, Ngalim. 1997. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.

Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual*

Penerapan Citizen's Charer dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Roestiyah, N.K, 2008, *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sudjana, Nana. 2002. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

#### Sumber lain:

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat