



## **LAPORAN EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BULAN AGUSTUS TAHUN 2019**

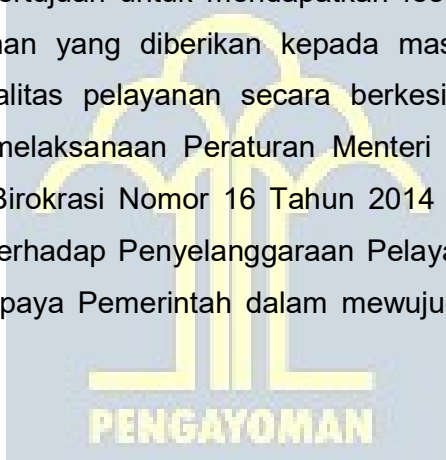
### **A. Pendahuluan**

Pada tahun 2014 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Publik Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan.

Dalam kenyataannya pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta melaksanakan pengukuran “**Kepuasan Masyarakat**”. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance).



## **B. Dasar Hukum**

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Kegiatan ini dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta.

Adapun tujuan pembuatan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta;
2. Sebagai dasar pijakan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan; dan
3. Menjadi sumber informasi bagi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat atas jasa pelayanan yang telah diberikan.

### **D. Ruang Lingkup**

Kegiatan ini merupakan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta. Setiap pemohon / pengguna layanan diminta untuk mengisi survey kepuasan masyarakat, meskipun tidak semua pemohon berkenan mengisi survey dikarenakan kesibukan dari para pemohon / pengguna layanan sendiri.

### **E. Pelaksanaan Kegiatan**

Kegiatan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta dilaksanakan sepanjang bulan Agustus 2019. Setiap pemohon / pengguna layanan diminta untuk mengisi survey kepuasan masyarakat secara online melalui <http://jogja-terpadu.kemenkumham.go.id/sipuas/index.php>, meskipun tidak semua pemohon berkenan mengisi survey dikarenakan kesibukan dari para pemohon / pengguna layanan sendiri.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 survei menggunakan pendekatan kualitatif dengan

pengukuran Skala Likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam survei.

Bentuk Skoring, angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (Empat).

#### Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan Peraturan Menteri dimaksud sudah ditetapkan 9 (sembilan) unsur kriteria penilaian. Dalam Peraturan Menteri tersebut juga diperbolehkan untuk menambahkan unsur penilaian sesuai dengan karakteristik layanan di unit pelayanan terkait.

Survei IKM menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, dalam Survei IKM ini pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur, yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. 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.

6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan, adalah suatu pernyataan kesanggupan dan kewajiban pihak penyelenggara untuk dapat melaksanakan pelayanannya sesuai dengan standar tertentu.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **F. Hasil Yang Dicapai**

Terlampir

#### **G. Kesimpulan**

Hasil dari survey kepuasan masyarakat bulan Agustus 2019 dapat disimpulkan hal sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang SANGAT BAIK. Nilai IKM Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan Agustus 2019 berada pada interval 81,26 – 100, yaitu 93. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah SANGAT BAIK.
- Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan.

## H. Penutup

Demikian laporan evaluasi ini kami sampaikan untuk menjadikan periksa dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 05 September 2019

Cabag Program dan Humas,



**F. SURYA KUMARA**

NIP. 19671210 198702 1 001



Lampiran :

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BULAN AGUSTUS TAHUN 2019  
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

No	Tanggal	Jenis Pelayanan	Unsur Pelayanan									
			Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya / Tarif	Produk Spesifikasi	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Maklumat Pelayanan	Pengaduan	
1	01/08/2019	Desain Industri	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
2	01/08/2019	Hak Cipta	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
3	01/08/2019	Hak Cipta	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
4	01/08/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
5	01/08/2019	Hak Cipta	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
6	01/08/2019	Hak Cipta	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
7	01/08/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	01/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
9	01/08/2019	Hak Cipta	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
10	01/08/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
11	01/08/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
12	01/08/2019	Hak Cipta	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
13	01/08/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
14	01/08/2019	Hak Cipta	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
15	02/08/2019	Hak Cipta	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
16	02/08/2019	Hak Cipta	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
17	02/08/2019	Hak Cipta	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
18	02/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
19	02/08/2019	Hak Cipta	4	3	4	3	3	4	3	4	4	

20	02/08/2019	Merek	3	3	4	4	3	4	4	4	4
21	02/08/2019	Merek	4	3	3	4	4	3	4	4	4
22	02/08/2019	Merek	4	3	4	4	4	3	3	4	4
23	02/08/2019	Merek	4	4	4	4	3	4	3	3	4
24	02/08/2019	Merek	4	3	4	3	3	4	3	4	4
25	02/08/2019	Merek	3	3	4	4	3	4	4	4	4
26	02/08/2019	Merek	4	3	3	4	4	3	4	4	4
27	02/08/2019	Merek	4	3	4	4	4	3	3	4	4
28	02/08/2019	Merek	4	4	4	4	3	4	3	3	4
29	02/08/2019	Merek	4	3	4	3	3	4	3	4	4
30	05/08/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	3	4	4	4	4
31	05/08/2019	Hak Cipta	4	3	4	3	4	3	4	4	3
32	05/08/2019	Hak Cipta	3	3	4	3	4	4	3	4	4
33	05/08/2019	Hak Cipta	3	3	4	4	4	4	3	4	3
34	05/08/2019	Hak Cipta	4	3	3	4	3	4	4	3	4
35	05/08/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	4	3	3	4	4
36	05/08/2019	Hak Cipta	3	4	3	3	4	4	3	3	4
37	05/08/2019	Hak Cipta	4	3	4	3	3	4	3	3	4
38	05/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	3	4	3	3	4
39	05/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	4	4	3	3	4
40	05/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	3	4	3	3	4
41	05/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	3	4	4	3	3	4
42	05/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	3	3	4	3	3	4
43	05/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	4	4	3	3	4
44	05/08/2019	Hak Cipta	4	3	3	4	4	4	3	4	3
45	05/08/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	3	4	3	4	4
46	05/08/2019	Hak Cipta	3	3	4	3	4	3	4	4	3
47	05/08/2019	Hak Cipta	3	3	4	4	3	4	3	4	3
48	05/08/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	4	3	4	4	4



49	05/08/2019	Hak Cipta	3	3	4	3	4	3	4	4	4
50	05/08/2019	Hak Cipta	3	3	4	4	4	4	4	4	4
51	06/08/2019	Hak Cipta	4	3	4	4	4	4	4	4	4
52	06/08/2019	Hak Cipta	3	3	4	3	4	3	4	4	4
53	06/08/2019	Hak Cipta	3	3	4	4	4	4	4	4	4
54	06/08/2019	Hak Cipta	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55	06/08/2019	Hak Cipta	3	3	4	3	4	3	4	4	4
56	06/08/2019	Hak Cipta	3	3	4	4	4	4	4	4	4
57	06/08/2019	Hak Cipta	4	3	4	4	4	4	4	4	4
58	06/08/2019	Merek	4	3	3	4	4	4	3	4	3
59	06/08/2019	Merek	4	3	3	4	4	4	3	4	3
60	06/08/2019	Merek	3	4	3	4	3	4	3	4	4
61	06/08/2019	Merek	3	3	4	3	4	3	4	4	3
62	06/08/2019	Merek	3	3	4	4	3	4	3	4	3
63	06/08/2019	Merek	3	4	3	4	4	3	4	4	4
64	06/08/2019	Merek	3	3	4	3	4	3	4	4	4
65	06/08/2019	Merek	3	3	4	4	4	4	4	4	4
66	06/08/2019	Merek	4	3	4	4	4	4	4	4	4
67	07/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	3	4	4	4	4
68	07/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
69	07/08/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
70	07/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	07/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	07/08/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
73	07/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	07/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	07/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	07/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	3	4	4	4	4
77	07/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	3	4	4	4	4

78	07/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	4	4	3	4	4
79	07/08/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	3	4	4	4	4
80	08/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	3	4	4	4	4
81	08/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
82	08/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	3	4	4	4	4
83	08/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
84	08/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	4	4	3	4	4
85	08/08/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	3	4	4	4	4
86	08/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	3	4	4	4	4
87	08/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
89	08/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	3	4	4	4	4
90	08/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	3	4	4	4	4
91	08/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	4	4	3	4	4
92	08/08/2019	Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	4
93	08/08/2019	Merek	4	3	4	3	4	3	4	4	3
94	08/08/2019	Merek	3	4	4	4	4	4	3	3	4
95	09/08/2019	Merek	4	3	4	3	4	3	4	4	3
96	09/08/2019	Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	09/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	09/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	09/08/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
100	09/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	09/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	09/08/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
103	09/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	09/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	12/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	12/08/2019	Merek	4	3	3	4	4	4	3	4	4
107	12/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4

108	12/08/2019	Merek	4	3	3	4	4	4	3	4	4
109	12/08/2019	Merek	4	4	4	4	3	4	4	4	4
110	12/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
111	12/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
112	12/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
113	12/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
114	12/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
115	12/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
116	12/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
117	13/08/2019	Merek	4	4	4	4	3	4	4	4	4
118	13/08/2019	Merek	4	4	4	4	3	4	4	4	4
119	13/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
120	13/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
121	13/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	3	3	4	4	4	4
122	13/08/2019	Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
123	13/08/2019	Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
124	13/08/2019	Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
125	13/08/2019	Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
126	13/08/2019	Merek	4	3	4	4	4	4	4	4	4
127	13/08/2019	Keimigrasian	3	4	4	4	4	4	4	4	4
128	13/08/2019	Keimigrasian	4	4	3	4	4	4	4	4	4
129	13/08/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	3	4	4	4	4
130	13/08/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	14/08/2019	Keimigrasian	3	4	4	4	4	4	4	4	4
132	14/08/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	14/08/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	3	4	4	4	4
134	14/08/2019	Keimigrasian	3	4	4	4	4	4	4	4	4
135	14/08/2019	Keimigrasian	4	4	3	4	4	4	4	4	4
136	14/08/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	3	4	4	4	4

137	14/08/2019	Merek	4	4	4	4	3	4	4	4	4
138	14/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	14/08/2019	Merek	3	4	4	4	4	4	4	4	4
140	14/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	14/08/2019	Merek	4	4	4	4	3	4	4	4	4
142	14/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	14/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	14/08/2019	Merek	3	4	4	3	4	4	3	4	4
145	15/08/2019	Merek	4	4	4	3	4	4	4	4	4
146	15/08/2019	Merek	4	4	3	4	4	4	3	4	4
147	15/08/2019	Merek	4	3	4	4	4	4	4	4	4
148	15/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	15/08/2019	Merek	4	4	3	4	4	4	3	4	4
150	15/08/2019	Paten	4	3	4	4	4	4	4	4	4
151	15/08/2019	Paten	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	15/08/2019	Paten	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	15/08/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	15/08/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	16/08/2019	Desain Industri	3	4	4	3	4	4	3	4	4
156	16/08/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	3	4	4	4	4	4
157	16/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	16/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	4	4	4	4	4
159	16/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	16/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4
161	16/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	16/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	16/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	3	4	4	3	4	4
164	16/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	4	4	4	4	4
165	16/08/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4

166	16/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	19/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	19/08/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
169	19/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	19/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	19/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	19/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
173	19/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
174	19/08/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	19/08/2019	Pemasyarakatan	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
176	19/08/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
177	19/08/2019	Desain Industri	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	19/08/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	20/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	20/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
181	20/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	20/08/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
183	20/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
184	20/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	20/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	20/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	20/08/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
188	20/08/2019	Hak Cipta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
189	20/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	21/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
191	21/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
192	21/08/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
193	21/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	21/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

195	21/08/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
196	21/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	21/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	21/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	21/08/2019	Pemasyarakatan	3	4	4	4	3	4	4	4	4
200	21/08/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	21/08/2019	Desain Industri	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	22/08/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
203	22/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	22/08/2019	Merek	4	4	3	4	4	4	3	4	4
205	22/08/2019	Merek	4	3	4	4	4	4	4	4	4
206	22/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	22/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	22/08/2019	Merek	4	3	4	4	4	4	4	4	4
209	22/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	22/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	22/08/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
212	22/08/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	23/08/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	23/08/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	23/08/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	23/08/2019	Pemasyarakatan	3	4	4	4	3	4	4	4	4
217	23/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	23/08/2019	Merek	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	23/08/2019	Merek	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	23/08/2019	Merek	3	4	3	4	3	3	4	3	3
221	23/08/2019	Pemasyarakatan	3	3	3	4	4	4	3	3	3
222	23/08/2019	Pemasyarakatan	3	4	3	4	3	3	3	4	3
223	23/08/2019	Merek	3	4	4	3	3	3	4	3	3

224	23/08/2019	Merek	3	4	3	4	3	3	4	3	3
225	26/08/2019	Merek	3	3	4	3	3	3	3	3	3
226	26/08/2019	Merek	3	3	3	4	4	4	3	3	3
227	26/08/2019	Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	3
228	26/08/2019	Pemasyarakatan	3	4	3	4	3	3	4	3	3
229	26/08/2019	Pemasyarakatan	3	3	4	3	3	3	3	3	3
230	26/08/2019	Pemasyarakatan	3	3	3	4	4	4	3	3	3
231	26/08/2019	Pemasyarakatan	4	4	3	4	3	4	4	4	3
232	26/08/2019	Pemasyarakatan	3	3	3	3	3	3	3	4	4
233	26/08/2019	Pemasyarakatan	3	3	3	4	4	4	3	3	3
234	26/08/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	3	3	3	3	3
235	26/08/2019	Hak Cipta	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	26/08/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	3	3	4	3	3
237	26/08/2019	Hak Cipta	3	3	4	3	3	3	3	3	3
238	27/08/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
239	27/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	27/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	27/08/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
242	27/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	27/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	27/08/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	27/08/2019	Hak Cipta	3	3	3	4	4	4	3	3	3
246	27/08/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	3	4	4	4	3
247	27/08/2019	Hak Cipta	3	3	3	3	3	3	3	4	4
248	27/08/2019	Hak Cipta	3	3	3	4	4	4	3	3	3
249	27/08/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	3	3	3	3
250	27/08/2019	Hak Cipta	3	3	3	3	3	3	3	3	3

$\Sigma$ Nilai/unsur	902	930	941	946	903	956	931	951	956
NRR/Unsur	3.62	3.73	3.78	3.8	3.63	3.84	3.74	3.82	3.84
NRR tertimbang/unsur	0.4	0.41	0.42	0.42	0.4	0.42	0.41	0.42	0.42

Kesimpulan Survey:

Kualitas Pelayanan **SANGAT BAIK** dengan nilai **93 (A)**

