



LAPORAN EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BULAN DESEMBER TAHUN 2019

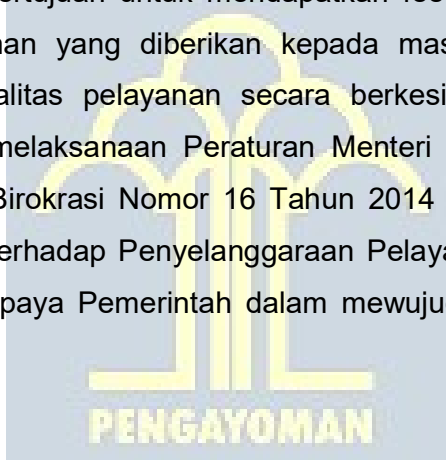
A. Pendahuluan

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 Desember 2019. Setiap pemohon / pengguna layanan diminta untuk mengisi survey kepuasan masyarakat secara online melalui <http://jogja-terpadu.kemenkumham.go.id/sipuas/>, 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 Desember 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 Desember 2019 berada pada interval 81,26 – 100, yaitu 93,25. 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, 31 Desember 2019

Kabag Program dan Humas,



F. SURYA KUMARA

NIP. 19671210 198702 1 001



Lampiran :

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN DESEMBER 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	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	02/12/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	02/12/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	02/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

19	03/12/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	03/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	04/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	04/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	04/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	04/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	04/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	04/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	04/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	04/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	04/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	04/12/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	04/12/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	04/12/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	04/12/2019	Hak Cipta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

48	04/12/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	04/12/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	04/12/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
51	05/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
52	05/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	05/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	05/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	05/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	05/12/2019	Hak Cipta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
57	05/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	05/12/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
59	05/12/2019	Hak Cipta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
60	05/12/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	05/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	05/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
63	05/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	05/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	06/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	06/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	06/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	06/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	06/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	06/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	06/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	06/12/2019	Hak Cipta	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
73	06/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
74	06/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
75	06/12/2019	Hak Cipta	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	06/12/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

77	06/12/2019	Merek	4	4	4	4	3	4	4	4	4
78	06/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
79	06/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
80	06/12/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	06/12/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	06/12/2019	Keimigrasian	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	06/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
84	06/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
85	06/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
86	09/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
87	09/12/2019	Merek	3	3	4	4	3	4	4	4	4
88	09/12/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	09/12/2019	Merek	3	4	4	3	3	4	4	4	4
90	09/12/2019	Merek	4	4	4	4	4	3	4	4	4
91	09/12/2019	Merek	3	4	3	4	4	3	4	4	4
92	09/12/2019	Merek	3	4	3	4	4	3	4	4	4
93	09/12/2019	Merek	4	3	3	4	4	3	4	4	4
94	09/12/2019	Merek	4	3	3	4	4	3	4	4	4
95	09/12/2019	Merek	3	3	4	3	4	3	4	4	4
96	09/12/2019	Merek	3	4	4	4	4	4	3	4	4
97	09/12/2019	Merek	4	3	3	4	4	4	3	4	4
98	09/12/2019	Merek	4	3	3	4	4	4	3	4	4
99	09/12/2019	Merek	4	4	4	4	3	4	4	4	4
100	10/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
101	10/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
102	10/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
103	10/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
104	10/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
105	10/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4

106	10/12/2019	Merek	3	3	4	4	3	4	4	4	4
107	10/12/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	10/12/2019	Merek	3	4	4	3	3	4	4	4	4
109	10/12/2019	Merek	4	4	4	4	4	3	4	4	4
110	10/12/2019	Merek	3	4	3	4	4	3	4	4	4
111	10/12/2019	Merek	3	4	3	4	4	3	4	4	4
112	10/12/2019	Merek	4	4	4	4	3	4	4	4	4
113	10/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
114	10/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
115	10/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
116	11/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
117	11/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
118	11/12/2019	Merek	3	4	4	4	3	4	4	4	4
119	11/12/2019	Merek	3	3	4	4	3	4	4	4	4
120	11/12/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	11/12/2019	Merek	3	4	4	3	3	4	4	4	4
122	11/12/2019	Merek	4	4	4	4	4	3	4	4	4
123	11/12/2019	Merek	3	4	3	4	4	3	4	4	4
124	11/12/2019	Merek	3	4	3	4	4	3	4	4	4
125	11/12/2019	Merek	3	4	4	3	4	4	3	3	4
126	12/12/2019	Merek	3	4	3	3	4	4	3	3	4
127	12/12/2019	Merek	4	4	4	4	3	4	3	3	4
128	12/12/2019	Merek	3	4	3	4	3	4	3	4	4
129	12/12/2019	Merek	4	3	4	3	3	4	3	4	4
130	13/12/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	3	4
131	16/12/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	16/12/2019	Merek	4	4	3	3	4	4	4	3	4
133	16/12/2019	Merek	4	3	3	4	3	4	4	3	4
134	17/12/2019	Merek	4	3	4	3	3	4	4	3	4

135	17/12/2019	Merek	3	4	3	4	4	3	4	3	4
136	17/12/2019	Merek	4	4	3	4	4	4	3	3	4
137	17/12/2019	Merek	4	4	4	3	4	4	3	3	4
138	20/12/2019	Merek	4	4	4	3	4	4	3	3	4
139	20/12/2019	Merek	3	4	4	3	4	4	3	3	4
140	20/12/2019	Merek	3	4	3	3	4	4	3	3	4
141	20/12/2019	Merek	4	4	4	4	3	4	3	3	4
142	20/12/2019	Merek	4	3	4	4	4	3	3	4	4
143	20/12/2019	Merek	3	4	3	4	4	3	3	4	4
144	20/12/2019	Merek	3	4	3	4	4	3	3	4	4
145	20/12/2019	Merek	3	3	3	3	3	3	3	4	4
146	20/12/2019	Merek	3	3	3	3	3	3	3	4	4
147	20/12/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	3	4
148	20/12/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	3	4
149	20/12/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	23/12/2019	Merek	4	4	3	3	4	4	4	3	4
151	23/12/2019	Merek	4	3	3	4	3	4	4	3	4
152	23/12/2019	Merek	4	3	4	3	3	4	4	3	4
153	23/12/2019	Merek	3	4	3	4	4	3	4	3	4
154	23/12/2019	Merek	4	4	3	4	4	4	3	3	4
155	23/12/2019	Merek	4	4	4	3	4	4	3	3	4
156	23/12/2019	Merek	4	4	4	3	4	4	3	3	4
157	23/12/2019	Merek	3	4	4	3	4	4	3	3	4
158	23/12/2019	Merek	3	4	3	3	4	4	3	3	4
159	23/12/2019	Merek	3	4	4	3	3	4	3	3	4
160	23/12/2019	Merek	4	3	4	3	3	4	3	3	4
161	23/12/2019	Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	3
162	23/12/2019	Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	3
163	26/12/2019	Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	3

164	26/12/2019	Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	3
165	26/12/2019	Merek	4	4	4	3	4	4	3	3	4
166	26/12/2019	Merek	4	4	4	3	4	4	3	3	4
167	26/12/2019	Merek	3	4	4	3	4	4	3	3	4
168	26/12/2019	Merek	3	4	3	3	4	4	3	3	4
169	26/12/2019	Merek	3	4	4	3	3	4	3	3	4
170	26/12/2019	Merek	4	3	4	3	3	4	3	3	4
171	27/12/2019	Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	3
172	27/12/2019	Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	3
173	27/12/2019	Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	3
174	27/12/2019	Merek	4	4	3	4	3	4	4	4	3
175	27/12/2019	Merek	4	3	4	3	4	3	4	4	3
176	27/12/2019	Merek	3	3	4	3	4	3	4	4	3
177	27/12/2019	Merek	4	3	3	4	4	4	3	4	4
178	27/12/2019	Merek	3	4	4	3	4	4	3	4	4
179	27/12/2019	Merek	3	3	4	3	4	4	3	4	4
180	27/12/2019	Merek	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	27/12/2019	Merek	3	4	3	4	3	4	3	4	4
182	27/12/2019	Merek	3	4	3	4	3	4	3	4	4
183	27/12/2019	Paten	3	3	4	4	4	4	3	4	3
184	27/12/2019	Paten	4	3	3	4	4	4	3	4	3
185	27/12/2019	Paten	3	3	4	3	4	3	4	4	3
186	30/12/2019	Paten	3	3	4	4	4	4	3	4	3
187	30/12/2019	Paten	4	3	3	4	4	4	3	4	3
188	30/12/2019	Paten	4	3	3	4	4	4	3	4	3
189	30/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	30/12/2019	Pemasyarakatan	4	3	4	4	3	4	3	4	3
191	30/12/2019	Pemasyarakatan	3	3	4	4	3	4	3	4	3
192	30/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4

193	30/12/2019	Pemasyarakatan	4	3	3	4	3	4	4	3	3
194	30/12/2019	Pemasyarakatan	4	3	4	3	3	4	4	3	3
195	30/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	30/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	31/12/2019	Pemasyarakatan	3	4	3	4	3	3	4	3	3
198	31/12/2019	Pemasyarakatan	3	4	3	4	3	3	4	3	3
199	31/12/2019	Pemasyarakatan	3	4	3	4	3	3	4	3	3
200	31/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	31/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	31/12/2019	Pemasyarakatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	31/12/2019	Pemasyarakatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	31/12/2019	Pemasyarakatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	31/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	31/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	31/12/2019	Pemasyarakatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	31/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	31/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	31/12/2019	Pemasyarakatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai/unsur			571	580	580	586	565	589	576	583	587
NRR /unsur			3,71	3,77	3,77	3,81	3,67	3,82	3,74	3,79	3,81
NRR tertimbang/unsur			0,41	0,41	0,41	0,42	0,4	0,42	0,41	0,42	0,42

Kesimpulan Survey:

Kualitas Pelayanan **SANGAT BAIK** dengan nilai **93,25 (A)**