



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
SEMESTER I (JANUARI - JUNI) TAHUN 2022**



**PEMERINTAH PROVINSI BALI
BIRO HUKUM SETDA PROVINSI BALI**



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi *governance*). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*). Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dan perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala. Salah satu tolak ukur keberhasilan atau ketidak berhasilan penyelenggara memberikan pelayanan kepada penerima layanan dengan melihat hasil dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan



Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Hasil SKM dari Responden/Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan perlu ditingkatkan serta menjadi pendorong setiap Perangkat Daerah/unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

1.2 Maksud dan Tujuan

1.2.1 Maksud

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mendapatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Biro Hukum Setda Provinsi Bali, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya.
2. Memetakan penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.
3. Mengidentifikasi harapan pengguna layanan akan pelayanan publik pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali.

1.2.2 Tujuan

Sedangkan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah:

1. Untuk mengukur persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali serta mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas



elayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

2. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali.
3. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

1.3 Sasaran Dan Manfaat

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pencapaian kinerja pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta pengguna layanan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik maka akan dapat diperoleh banyak manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Biro Hukum Setda Provinsi Bali secara periodic.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan.
5. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi pengguna layanan untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.



1.4 Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali Tahun 2022 dilaksanakan pada range waktu tertentu (Januari s.d Juni) yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
5. Kompetensi Pelaksana;
6. Perilaku Pelaksana;
7. Maklumat Pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; dan
9. Kepuasan Pelayanan Biro Hukum Secara Keseluruhan.

1.5 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi dalam bentuk laporan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Biro Hukum Setda Provinsi Bali melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan serta saran-saran pengguna layanan digunakan untuk perbaikan pelayanan.



BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Tahap Persiapan

Pada dasarnya pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Tahap persiapan terdiri dari tahap konsultasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsultasi, konsultan mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada pengguna jasa. Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

1. Penyusunan SKM pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali merupakan kegiatan lanjutan sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Permenpan No 14 Tahun 2017.
2. *Meeting* antara unsur pimpinan dan staf pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali untuk menyusun pengumpulan data.

2.2 Variabel Survei

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

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



4. 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.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Kepuasan Pelayanan Biro Hukum Secara Keseluruhan

Kepuasan Pelayanan Biro Hukum Secara Keseluruhan adalah penilaian dari pihak pengisi kuisioner atas survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik pada Biro Hukum.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori penilaian yaitu:

1. Diberi nilai 1 (tidak baik/tidak mudah) apabila dalam pelaksanaan pelayanan tidak baik/tidak sederhana, alurnya tidak mudah, atau tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang baik/kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (baik/mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat baik/sangat mudah) apabila pelaksanaan pelayanan dirasa sangat mudah, sangat baik, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.



2.3 Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah pelayanan. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah semua pengguna layanan yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi survei berlangsung di tiap lokasi penelitian.

2.4 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing-masing unit pelayanan publik, pada saat masyarakat/responden datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dan mendatangi responden yang telah mendapatkan pelayanan.

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (*survey*) maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah:

1. Receiving Baching, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
3. Tahap penghitungan nilai SKM, yang melalui tiga tahapan yaitu:
 - a) Entry data, adalah memasukkan data kedalam table isian ke dalam *sheet* yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan,
 - b) Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara :
 - Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
 - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,111; dan
 - Nilai indek layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.



BAB III
HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BIRO HUKUM SETDA PROVINSI BALI

3.1 Metode Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuisisioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai SKM adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat, sebagaimana Perangkat Daerah masih menggunakan 14 (empat belas) unsur pelayanan yang dikaji dan ada juga yang sudah menggunakan 9 (Sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

a. Metode Pengolahan Data dengan 14 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai Rata-}}{\text{Rata Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{4} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

b. Metode Pengolahan Data dengan 9 Unsur Pelayanan

$$\frac{\text{Bobot Nilai}}{\text{Tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$



Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mutu pelayanan:

A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,99

3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali

Untuk mengukur kinerja aparatur di Biro Hukum Setda Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi pengguna layanan perihal kebutuhan dan harapan maka Biro Hukum melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada pengguna layanan terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid.

Pelaksanaan Survei pada semester I (bulan Januari s/d Juni) tahun 2022 sebanyak 217 orang responden dengan karakteristik sebagai berikut:

➤ Berdasarkan jenis kelamin

Kajian variable jenis kelamin pada 217 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai dengan jenis kelamin yang dominan.

Dari hasil penyebaran kuisisioner, responden perempuan pengguna layanan pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali sebesar 105 orang (48,38%), sedangkan laki-laki sebesar 112 orang (51,61%).



➤ Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan pada Biro Hukum Provinsi Bali. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Biro Hukum Setda Provinsi Bali. Dari hasil penyebaran kuisisioner diperoleh tingkat pendidikan SMA 23,04% (50 orang), S1 54,83% (119 orang), S2 18,43% (40 orang), DIII 2,76% (6 orang), DII 0,46%(1 orang), D IV 0,46% (1 orang).

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuisisioner yang sudah disebar kepada 217 responden menunjukkan bahwa nilai SKM Biro Hukum Setda Provinsi Bali pada Semester I (bulan Januari s/d Juni) tahun 2022 adalah 80,57 mutu pelayanan **B** kinerja unit pelayanan **Baik** dengan nilai rata-rata unsur layanan sebagai berikut :

Tabel 1
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Biro Hukum Setda Provinsi Bali

No.	Unsur Pelayanan	KEPUASAN	
		NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
U1	Persyaratan	3,24	80,88
U2	Prosedur	3,23	80,65
U3	Waktu Pelayanan	3,21	80,18
U4	Produk pelayanan	3,24	80,88
U5	Kompetensi Petugas Pelaksana	3,17	79,26
U6	Perilaku Petugas Pelaksana	3,26	81,45
U7	Maklumat Pelayanan	3,21	80,18
U8	Penanganan Pengaduan	3,20	79,95
U9	Kepuasan Pelayanan	3,27	81,68
Total IKM			80,57
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Pelayanan			BAIK
Unsur Pelayanan Tertinggi			U9
Unsur Pelayanan Terendah			U5



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Biro Hukum Setda Provinsi Bali sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Hasil SKM dari masing-masing Perangkat Daerah jika kita Konversi sesuai PermenPAN RB No 14 Tahun 2017 mendapat hasil sebagai berikut:

NO	PERANGKAT DAERAH	IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Biro Hukum Setda Provinsi Bali	80,57	B	BAIK

Dari uraian tersebut sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survei dapat bermacam-macam, selain kinerja unit layanan yang masih perlu perbaikan salah satu kendala dalam pelaksanaan survey datang dari faktor masyarakat (responden) yang kurang respek (tidak bersungguh-sungguh) dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif). Hal ini dapat disebabkan kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat.



4.2 Saran

Meskipun secara umum jika dirata-ratakan, kinerja layanan pada Biro Hukum Setda Provinsi Bali termasuk dalam kategori Baik, ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian diantaranya:

1. Unsur Kompetensi Petugas Pelaksana yang menjadi unsur terendah dan diharapkan kedepannya dapat dilakukan peningkatan terhadap Kompetensi Petugas Pelaksana.
2. Perlu dilakukannya penataan SDM dan tata kelola perkantoran yang mencerminkan pelayanan publik sehingga pelayanan itu menjadi satu pintu yang tentunya dapat mempercepat waktu pelayanan.



LAMPIRAN

INDEKS SKM (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT) PADA BIRO HUKUM SETDA PROVINSI BALI TAHUN 2022										
No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju	SKM	SKM x 25	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT	
		A (1)	B (2)	C (3)	D (4)					
1	Persyaratan pelayanan Biro Hukum sesuai dengan ketentuan?	0	1	164	52	3,24	80,88	B	BAIK	
2	Prosedur pelayanan pada Biro Hukum mudah diikuti?	0	1	166	50	3,23	80,65	B	BAIK	
3	Waktu penyelesaian layanan cepat?	0	3	166	48	3,21	80,18	B	BAIK	
4	Petugas yang memberikan layanan kompeten dalam bidangnya dan memberikan layanan dengan baik?	0	1	164	52	3,24	80,88	B	BAIK	
5	Jadwal Pelayanan pasti dan tidak berubah ubah?	0	6	168	43	3,17	79,26	B	BAIK	
6	Petugas bertindak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan?	0	0	161	56	3,26	81,45	B	BAIK	
7	Penanganan aduan, saran dan masukan cepat?	0	0	172	45	3,21	80,18	B	BAIK	
8	Sarana dan prasana pelayanan memadai?	0	2	170	45	3,20	79,95	B	BAIK	
9	Saya puas dengan pelayanan Biro Hukum secara keseluruhan?	0	1	157	59	3,27	81,68	B	BAIK	
Bobot terimbang = 1/ jumlah unsur pertanyaan (9)										
0,11										
SKM= total nilai persepsi dari unsur/total unsur yang terisi x bobot terimbang										
SKM unit pelayanan x 25										
Jumlah Responden Total		217	Responden							
NILAI INDEX (BIRO UMUM DAN PROTOKOL		3,22								
SKM UNIT PELAYANAN (BIRO UMUM DAN PROTOKOL) x 25		80,57								
MUTU PELAYANAN		B		BAIK						

