

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)

**PENGADILAN NEGERI BATANG
2020**



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT, telah disusun Laporan Survey Indeks Persepsi Anti Korupsi di Pengadilan Negeri Batang Kelas II Semester 2 tahun 2020 ini.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yang berorientasi wilayah bebas dari korupsi adalah dengan melakukan Survey Indeks Persepsi Anti Korupsi kepada pengguna layanan pengadilan. Dalam survey ini data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui tatap muka. Survey dilakukan kepada para pengunjung dan pengguna layanan Pengadilan Negeri Batang Kelas II.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim Survey maka disusun laporan ini yang dimaksudkan untuk memberikan informasi bahwa Pengadilan Negeri Batang Kelas II mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk melaksanakan kinerja organisasi yang berorientasi pada hasil.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Pengadilan Negeri batang Kelas II dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan pengadilan serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi agar terwujud wilayah bersih korupsi.

Demikian Laporan Survey Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Pengadilan Negeri Batang Kelas II Semester 2 tahun 2020 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batang, Desember 2020

Mengetahui,
Ketua Pengadilan Negeri Batang



GUNTORO EKA SEKTI, SH, MH
NIP. 197604182001031001

Ketua Tim



WAHYU ISWARI, SH, MKn
NIP. 197310071999032001

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Maksud Dan Tujuan | 2 |
| 1.3. Landasan Hukum | 2 |
| 1.4. Rencana Kerja | 3 |
| BAB II | 5 |
| METODOLOGI | 5 |
| 2.1. Metode Penelitian..... | 5 |
| 2.2. Populasi Dan Sampel..... | 5 |
| 2.3. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis | 5 |
| 2.4. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control | 6 |
| 2.5. Teknik Analisis Data..... | 6 |
| 2.6. Tahapan pelaksanaan..... | 7 |
| BAB III | 9 |
| INDEKS PERSEPSI KORUPSI | 9 |
| 3.1. Profilresponden | 9 |
| 3.2. Indeks persepsi korupsi perindikator..... | 11 |
| 3.3. Indeks Persepsi KorupsiSatuan Kerja pada pengadilan..... | 18 |
| BAB IV | 20 |
| PENUTUP | 20 |
| 4.1. Kesimpulan..... | 20 |
| 4.2. Rekomendasi | 20 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Satuan Kerja pada pengadilan berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2016 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Pengadilan merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar.

Pengadilan Negeri yang akan ditetapkan oleh Pengadilan Tinggi untuk menjadi lokasi *Pilot Project* menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan dilingkungannya.

ZI menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

1.2. Maksud Dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi pada pengadilan ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

Tujuan Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

1.3. Landasan Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaran negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- b) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.
- f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan

Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.

- g) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019.

1.4. Rencana Kerja

1.4.1. Persiapan

Sebelum melaksanakan survei Indeks Persepsi Anti Korupsi beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- Penetapan Pelaksana
Dilaksanakan Sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya
- Penyiapan Bahan
 - a. Kuesioner.
 - b. Bagian dari Kuesioner/Pengantar
 - c. Kelengkapan peralatan.
- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
 - a. Jumlah Responden.
 - b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.
- Penyusunan Jadwal
Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan.

1.4.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 10 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah

disediakan.

- Pengujian kualitas dan validitas data.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

1.4.3. Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu per 6 bulan (dua kali dalam satu tahun).

BAB II

METODOLOGI

2.1. Metode Penelitian

Penelitian Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2.2. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja pengadilan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

2.3. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Negeri Batang.

Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di pengadilan.

2.4. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu enam bulan atau data minimal 100 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang dibekali dengan pelatihan.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Wakil Ketua Pengadilan). Wakil Ketua Pengadilan akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survei IPAK.

2.5. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan *indeks korupsi* menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan

Indeks Persepsi Korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. **Kedua**, mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi korupsi makin baik semakin BERSIH DARI KORUPSI.

2.6. Tahapan pelaksanaan

Sebelum tim melakukan survei lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan *tools* untuk survei persepsi korupsi ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini:

Tabel 1

Model alur penyusunan survei IPAK menuju Zona Integritas



Tabel 2

Ruang lingkup survei Indeks Presepsi Korupsi

| No | Ruang lingkup |
|-----------|------------------------|
| 1 | Manipulasi Peraturan |
| 2 | Penyalahgunaan Jabatan |
| 3 | Menjual Pengaruh |
| 4 | Transparansi Biaya |
| 5 | Biaya Tambahan |
| 6 | Hadiah |
| 7 | Transaksi Biaya |
| 8 | Percaloan |
| 9 | Perbuatan Curang |
| 10 | Transaksi Rahasia |

Tabel 3

Nilai Persepsi

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi IPK | Mutu | Kinerja |
|-----------------------|-----------------------|------------------------------------|-------------|----------------------------|
| 1 | 1.00 – 1.75 | 25 - 43.75 | 1 | Tidak bersih dari korupsi |
| 2 | 1.76 – 2.50 | 43.76 – 62.50 | 2 | Kurang bersih dari korupsi |
| 3 | 2.51 – 3.25 | 62.51 – 81.25 | 3 | Cukup bersih dari korupsi |
| 4 | 3.26 – 4.00 | 81.26 – 100.00 | 4 | Bersih dari korupsi |

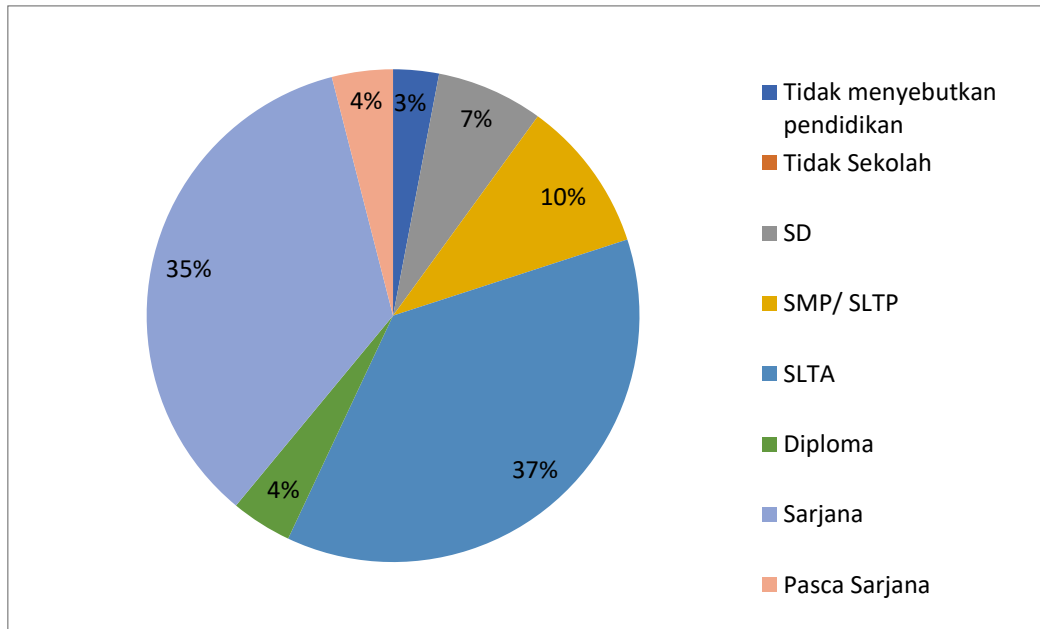
BAB III INDEKS PERSEPSI KORUPSI

3.1. Profilresponden

3.1.1. Tingkat pendidikanresponden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan di Satuan Kerja pada pengadilan mayoritas adalah berpendidikan SLTA sebanyak 37%.

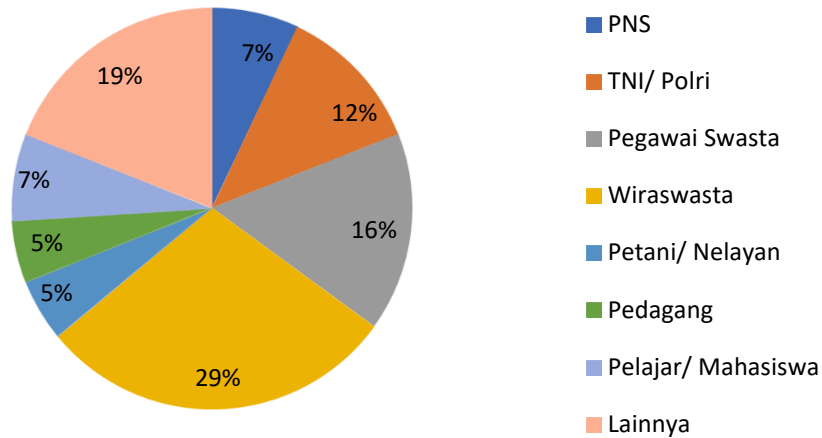
Tabel 4.
Tingkat pendidikan responden



3.1.2. Pekerjaan responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 29 % responden pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan memiliki pekerjaan sebagai Wiraswasta.

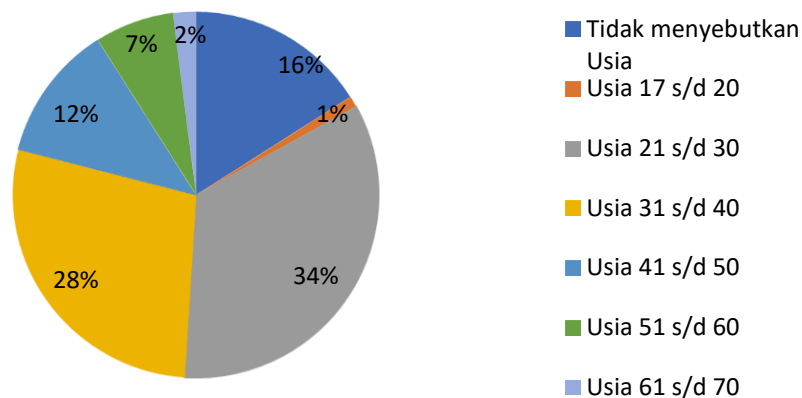
Tabel 5.
Jenis pekerjaan responden



3.1.3. Kelompok usia responden

Sementara itu jika melihat responden pengguna layanan Satuan Kerja pada pengadilan berdasarkan kelompok usia, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan berada pada usia antara 21 tahun s/d 30 tahun. Bagi kelompok usia di atas 50 tahun, jumlah responden semakin mengecil.

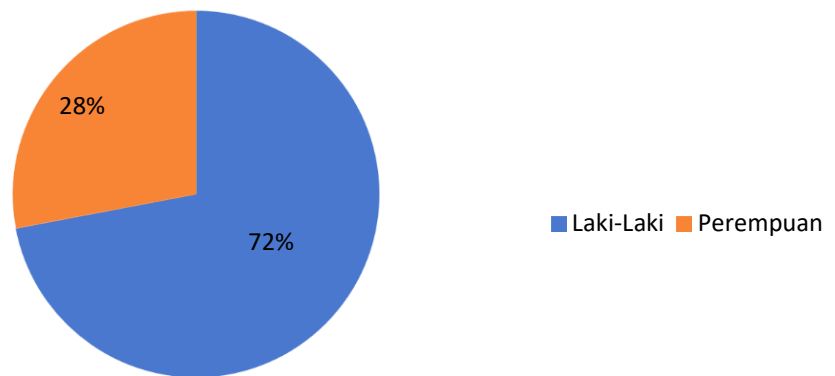
Tabel 6.
Usia responden



3.1.4. Jenis kelamin responden

Dari sisi jenis kelamin responden, menunjukkan bahwa sebesar 72 % responden jenis kelamin Laki-Laki yang banyak menggunakan layanan di Satuan Kerja pada pengadilan.

Tabel 7.
Jenis Kelamin responden



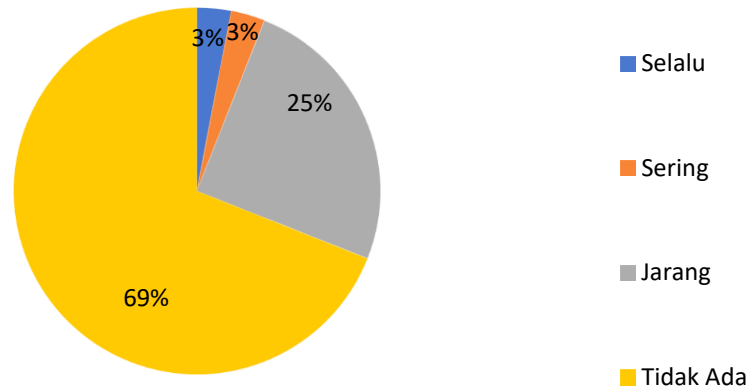
3.2. Indeks persepsi korupsi perindikator

3.2.1. Indikator Manipulasi Peraturan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Manipulasi Peraturan ini menunjukkan hasil pada index 3,60

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pengadilan Bersih dari korupsi Manipulasi Peraturan

Tabel 8.
Indeks pada indikator manipulasi peraturan

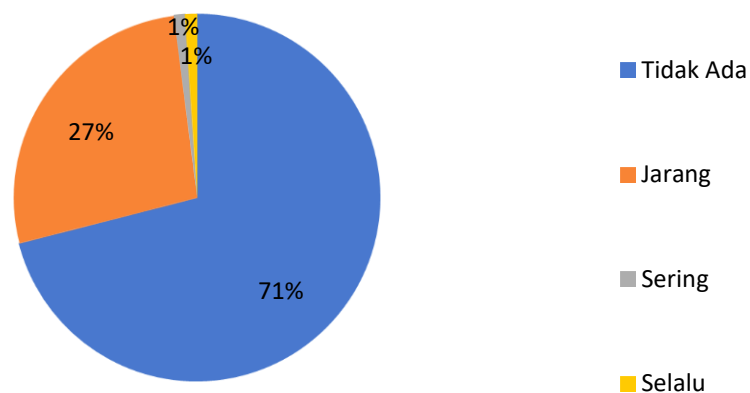


3.2.2. Indikator Penyalahgunaan Jabatan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Penyalahgunaan Jabatan ini menunjukkan hasil pada index 3,68

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pengadilan Bersih dari korupsi Penyalahgunaan Jabatan

Tabel 9.
Indeks pada penyalahgunaan jabatan



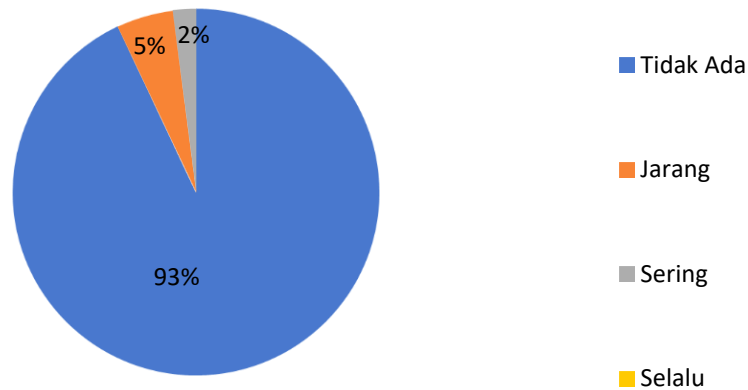
3.2.3. Indikator Menjual Pengaruh

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Menjual Pengaruh ini menunjukkan hasil pada index 3,91

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pengadilanNegeri Batang bersih dari korupsi Menjual Pengaruh

Tabel 10.

Indeks pada indikator menjual pengaruh

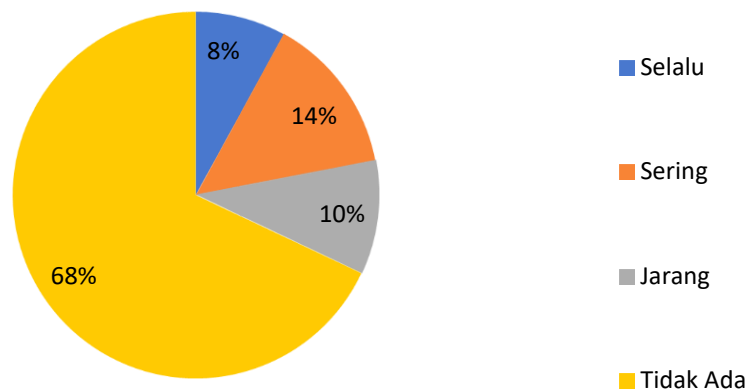


3.2.4. Indikator Tranparansi Biaya

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Tranparansi Biaya ini menunjukkan hasil pada index 3,38

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pengadilan Negeri Batang bersih dari korupsi Tranparansi Biaya

Tabel 11.
Indeks pada indikator tranparansi biaya

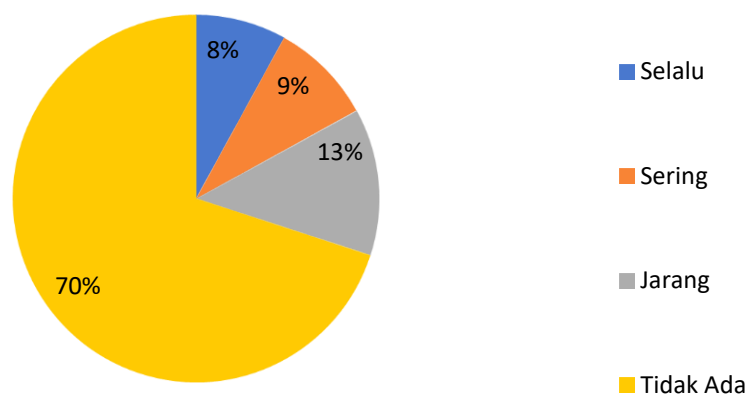


3.2.5. Indikator Biaya Tambahan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Biaya Tambahan ini menunjukkan hasil pada index 3,45

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pengadilan Negeri Batang bersih dari korupsi Biaya Tambahan

Tabel 12.
Tabel indeks pada indikator biaya tambahan



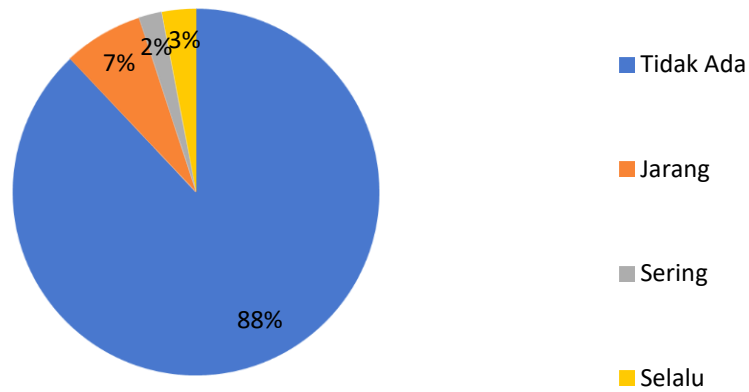
3.2.6. Indikator Hadiah

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Hadiah ini menunjukkan hasil pada index 3,80

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pengadilan Negeri Batang bersih dari korupsi Hadiah

Tabel 13.

Indeks pada indikator hadiah



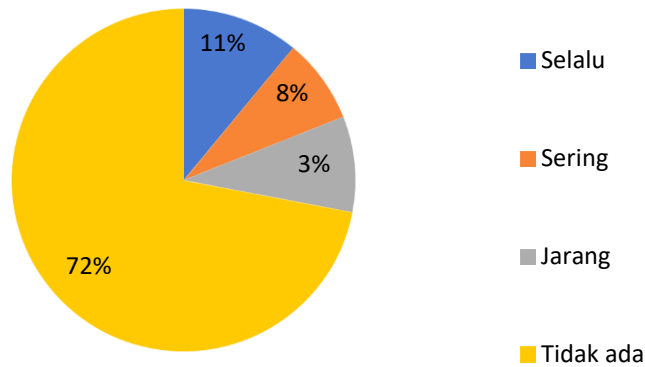
3.2.7. Indikator Transaksi Biaya

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Transaksi Biaya ini menunjukkan hasil pada index 3,42

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pengadilan Negeri Batang cukup bersih dari korupsi Transaksi Biaya

Tabel 14.

Indeks pada indikator transaksi biaya



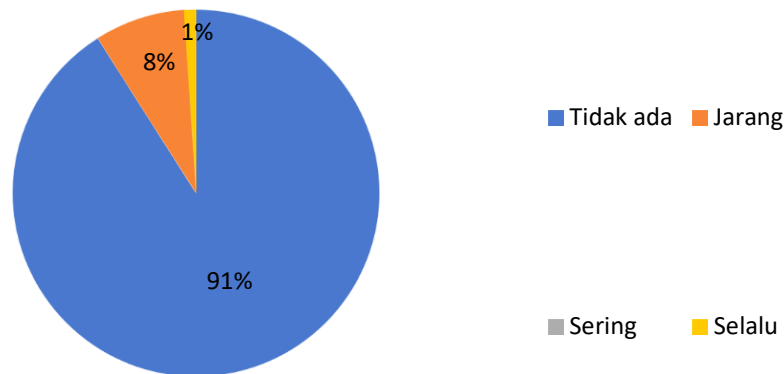
3.2.8. Indikator Percaloan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Percaloan ini menunjukkan hasil pada index 3,89

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pengadilan Negeri Batang bersih dari korupsi percaloan

Tabel 15.

Indeks pada indikator percaloan



3.2.9. Indikator Perbuatan Curang

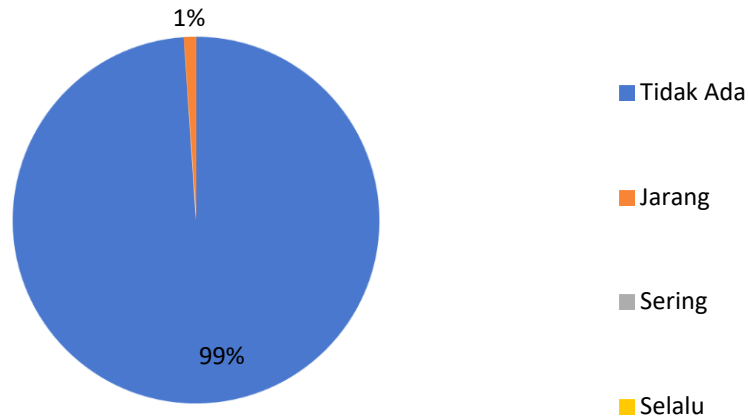
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Perbuatan curang ini menunjukkan hasil pada index 3,97.

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja

pada pengadilan bersih dari tindakan Perbuatan curang.

Tabel 16.

Indeks pada indikator perbuatan curang



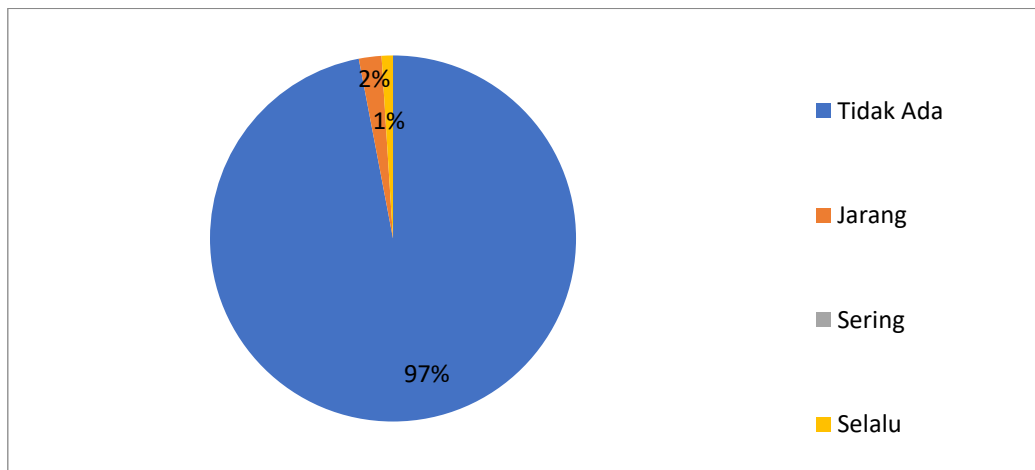
3.2.10. Indikator Transaksi Rahasia

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Transaksi Rahasia ini menunjukkan hasil pada index 3,95

Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Satuan Kerja pada pengadilan Negeri Batang bersih dari korupsi transaksi rahasia

Tabel 17.

Indeks pada indikator transaksi rahasia



3.3. Indeks Persepsi Korupsi Satuan Kerja pada pengadilan

Dari indeks 10 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Persepsi Korupsi Satuan Kerja Pengadilan Negeri Batang sebesar 3,71

Tabel 18.
Indeks Persepsi Anti Korupsi Satuan Kerja pada
Pengadilan Negeri Batang

| No | Unsur Pertanyaan | Nilai Rata-rata | Nilai Rata-Rata Tertimbang | Kategori |
|-----------|-------------------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------|
| Q 1 | Manipulasi Data | 360 | 0.36 | Bersih dari korupsi |
| Q 2 | Penyalahgunaan Jabatan | 368 | 0.37 | Bersih dari korupsi |
| Q 3 | Menjual Pengaruh | 391 | 0.39 | Bersih dari korupsi |
| Q 4 | Tranparansi Biaya | 338 | 0.34 | Cukup bersih dari korupsi |
| Q 5 | Biaya Tambahan | 345 | 0.35 | Bersih dari korupsi |
| Q 6 | Hadiah | 380 | 0.38 | Bersih dari korupsi |
| Q 7 | Transaksi Biaya | 342 | 0.34 | Bersih dari korupsi |
| Q 8 | Percaloan | 389 | 0.39 | Bersih dari korupsi |
| Q 9 | Perbuatan Curang | 397 | 0.40 | Bersih dari korupsi |
| Q 10 | Transaksi Rahasia | 395 | 0.40 | Bersih dari korupsi |

| | |
|--|--------------------------|
| Jumlah Nilai Rata - Rata Tertimbang | 3.71 |
| IPAK | 3.71 x 25 = 92,75 |

Indeks 3,71 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan BERSIH DARI KORUPSI. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Anti Korupsi berada pada angka 92,75.

Tabel 19.

Persepsi Korupsi Satuan Kerja pada pengadilanNegeri Batang

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL | NILAI INTERVAL KONVERSI IPK | MUTU | KINERJA |
|-----------------------|-----------------------|------------------------------------|-------------|----------------------------|
| 1 | 1.00 – 1.75 | 25 - 43.75 | 1 | Tidak bersih dari korupsi |
| 2 | 1.76 – 62.50 | 43.76 – 62.50 | 2 | Kurang bersih dari korupsi |
| 3 | 2.51 – 3.25 | 62.51 – 81.25 | 3 | Cukup bersih dari korupsi |
| 4 | 3.26 – 4.00 | 81.26 – 100.00 | 4 | Bersih dari korupsi |

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei Indeks Persepsi Anti Korupsi yang telah dilakukan Satuan Kerja Pengadilan Negeri Batang diperoleh informasi bahwa pada pengadilan Negeri Batang memiliki Indeks Persepsi Korupsi 3,71 atau masuk pada kategori BERSIH DARI KORUPSI

Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 10 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Indikator Manipulasi Peraturan, mendapat indeks 3,60
2. Indikator Penyalahgunaan Jabatan, mendapat indeks 3,68
3. Indikator Menjual Pengaruh, mendapat indeks 3,91
4. Indikator Tranparansi Biaya, mendapat indeks 3,38
5. Indikator Biaya Tambahan, mendapat indeks 3,45
6. Indikator Hadiah, mendapat indeks 3,80
7. Indikator Transaksi Biaya, mendapat indeks 3,42
8. Indikator Percaloan, mendapat indeks 3,89
9. Indikator Perbuatan Curang, mendapat indeks 3,97
10. Indikator Transaksi Rahasia, mendapat indeks 3,95

4.2. Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja pengadilan Negeri Batang Tahun 2020 tersebut diatas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks di atas 3,71 atau masuk pada persepsi BERSIH DARI KORUPSI Namun dari sepuluh indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator Transparansi Biaya memiliki indeks paling rendah diantara indikator lainnya.

PENGELOLAAN INDEKS PERSEPSI KORUPSI

Satuan kerja : Pengadilan Negeri Batang
 Alamat : Jl. Brigjend. Slamet Riyadi no. 05 Batang

| Responden | UNSUR-UNSUR PERTANYAAN | | | | | | | | | | Keterangan |
|----------------|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------------|
| | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | Q 5 | Q 6 | Q 7 | Q 8 | Q 9 | Q 10 | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| 12 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 15 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 18 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 26 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| 29 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 31 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| 32 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| 33 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 35 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| 36 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| 37 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 39 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| 43 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 44 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 46 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| 47 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 61 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 62 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 64 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | |
| 67 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | |
| 68 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 76 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 77 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 78 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 79 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 82 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 83 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 84 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 85 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 87 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 88 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 95 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 360 | 368 | 391 | 338 | 345 | 380 | 342 | 389 | 397 | 395 | |
| N.Rata-rata | 3.60 | 3.68 | 3.91 | 3.38 | 3.45 | 3.80 | 3.42 | 3.89 | 3.97 | 3.95 | |
| NRR Tertimbang | 0.36 | 0.37 | 0.39 | 0.34 | 0.35 | 0.38 | 0.34 | 0.39 | 0.40 | 0.40 | 3.71 |
| | | | | | | | | | | | 10 |
| | | | | | | | | | | | 0.1 |

NILAI INDEKS
 Total Nilai Persepsi Per Kuesioner/
 Total Unsur Yang Terisi

Jumlah Responden

Bobot

Unsur Pertanyaan

Bobot NRR Tertimbang

Keterangan :

- Q1 - Q10 : Unsur-unsur Pertanyaan
- NRR : Nilai Rata-rata
- IPK : Indeks Persepsi Korupsi
- *) : Jumlah NRR IPK Tertimbang
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

IPK : 3.71

| No | Unsur Pertanyaan | Nilai Rata-rata |
|------|------------------------|-----------------|
| Q 1 | Manipulasi Data | 360 |
| Q 2 | Penyalahgunaan Jabatan | 368 |
| Q 3 | Menjual Pengaruh | 391 |
| Q 4 | Transparansi Biaya | 338 |
| Q 5 | Biaya Tambahan | 345 |
| Q 6 | Hadiah | 380 |
| Q 7 | Transaksi Biaya | 342 |
| Q 8 | Percaloon | 389 |
| Q 9 | Perbuatan Curang | 397 |
| Q 10 | Transaksi Rahasia | 395 |

| Nilai Interval IPK | Nilai Interval Konversi IPK | Mutu | Kinerja |
|--------------------|-----------------------------|------|-----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1,00-1,75 | 25,00-43,75 | 1 | Selalu |
| 1,76-2,50 | 43,76-62,50 | 2 | Sering |
| 2,51-3,25 | 62,51-81,25 | 3 | Jarang |
| 3,26-4,00 | 81,26-100,00 | 4 | Tidak Ada |

PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

Unit Pelayanan :
 Alamat :

| No. Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | Keterangan |
|------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| | U 1 | U 2 | U 3 | U 4 | U 5 | U 6 | U 7 | U 8 | U 9 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 16 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 20 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 22 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 28 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 29 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 30 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 36 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 38 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 40 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 41 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 44 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 49 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 55 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 59 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 61 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 63 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 64 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 68 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 70 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 73 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 77 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 81 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 84 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 87 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 90 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 91 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 93 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 95 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 97 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 103 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 104 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 105 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | |
| 107 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 108 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 111 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 113 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 115 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 116 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 118 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 119 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 123 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 124 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 129 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 130 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 131 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| 133 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 134 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 136 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 137 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 138 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| 139 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | |
| 140 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 141 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 143 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 144 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| 145 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 146 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 148 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 149 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 150 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| | 416 | 434 | 438 | 482 | 392 | 408 | 400 | 428 | 470 | |
| N.Rata-rata | 2.77 | 2.89 | 2.92 | 3.21 | 2.61 | 2.72 | 2.67 | 2.85 | 3.13 | |
| NRR Tertimbang | 0.31 | 0.32 | 0.32 | 0.36 | 0.29 | 0.30 | 0.30 | 0.32 | 0.35 | 2.87 |
| | | | | | | | | | | 25 |
| | | | | | | | | | | 0.11111 |
| | | | | | | | | | | 71.63 |

NILAI INDEKS
Total Nilai Persepsi Per Unsor/
Total Unsor Yang Terisi

Jumlah Responden

Bobot Unsor
Nilai Penimbang
Bobot NRR Tertimbang
Nilai IKM

Baik

Keterangan :

U1 - U14 : Unsur-unsur pelayanan
NRR : **Nilai Rata-rata**
 IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) : **Jumlah NRR IKM Tertimbang**
 **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsor : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.071
 Per Unsor

IKM UNIT PELAYANAN : 71,07

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
B (Baik) : **62,51 - 81,25**
 C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

| No | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-rata |
|----|---|-----------------|
| U1 | Persyaratan Pelayanan | |
| U2 | Prosedur Pelayanan | |
| U3 | Waktu Pelayanan | |
| U4 | Biaya/Tarif | |
| U5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | |
| U7 | Perilaku Pelaksana | |
| U8 | Maklumat Pelayanan | |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | |