



LAPORAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Para Pemangku
Kepentingan terhadap Layanan Manajemen
(Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama)

Universitas Sriwijaya
FAKULTAS HUKUM
P3MP 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Para Pemangku
Kepentingan terhadap Layanan Manajemen
(Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama)

Tim P3MP



Dr. Suci Flambonita, S.H., M.H
NIP. 197907182009122001

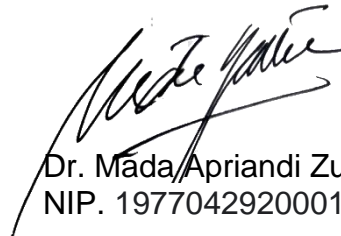
Mengetahui,

Dekan,



Dr. Febrian, S.H., M.S
NIP. 196201311989031001

Wakil Dekan I,



Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H., MCL
NIP. 197704292000121002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat-Nya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan Pelaksanaan Survei “Kepuasan Para Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen”. Survei dilaksanakan selama satu bulan pada Tahun 2020. Kegiatan Survei ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, khususnya :

1. Para Pimpinan PS MKN FH Unsri
2. Para Pimpinan PS MKN FH Unsri
3. Para Pemangku Kepentingan Di lingkungan FH Unsri yang turut berpartisipasi pada pelaksanaan Survei.
4. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, Tim Survei mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil Survei ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan Layanan Manajemen di lingkungan FH Unsri.

Indralaya, 28 Desember 2020

TIM Pelaksana Survei

Ketua



Dr. Suci Flambonita, S.H., M.H.
NIP. 197907182009122001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Daftar Isi

Bab I : Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan

1.3 Manfaat

Bab II : Metodologi

2.1 Waktu dan Tempat

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data

2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Bab III : Hasil Survei

3.1 Tabulasi Data

3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Bab IV : Kesimpulan

Daftar Pustaka

Lampiran 1. Kuesioner Survei kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama FH Unsri

Lampiran 2. Tabulasi Hasil Survei kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen di lingkungan FH Unsri

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini, kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu. Sementara kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan. FH Unsri menyelenggarakan program pendidikan yang berkualitas dan bernilai guna bagi masyarakat, dengan kurikulum yang mengacu pada Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia, sesuai dengan program pendidikan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha dan dunia industri, baik sektor jasa dan manufaktur, sesuai perkembangan IPTEK yang berstandar nasional.

FH Unsri merupakan salah satu Perguruan Tinggi Berbasis Unggul, kreatif dan inovatif yang terletak di 2 tempat Indralaya dan Palembang. Sebagai suatu lembaga kependidikan, FH Unsri ikut mengemban amanah untuk mencerdaskan bangsa di tengah tantangan dunia yang kian mengglobal. Oleh karena itu, FH Unsri perlu membuat suatu rencana strategis yang dapat menunjang terwujudnya peran tersebut. Namun demikian FH Unsri terus dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas proses pendidikan yang mencirikan kedaerahan atau kearifan lokal disertai dengan upaya peningkatan Mutu pendidikan dalam rangka persaingan global.

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan yang berlandaskan 5 kriteria yaitu: Kredibel, tanggung jawab, akuntabel, transparan, dan adil sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan para pemangku kepentingan serta ketepatan cara penyampaian agar dapat harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan para pemangku kepentingan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Komponen utama dalam pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi antara lain dosen maupun tenaga kependidikan, pengelola kampus dan system informasi kampus. Dalam keberlangsungan pendidikan di perguruan tinggi, keberadaan mahasiswa, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan

sangat dibutuhkan. Manajerial atau pengelola program studi juga sangat dibutuhkan dalam pelayanan terhadap mahasiswa, dosen, karyawan, alumni, *stakeholder*, atau lingkungan masyarakat di sekitar kampus yang bertujuan untuk pengembangan perguruan tinggi.

Pelayanan kepada para pemangku kepentingan tidak akan maksimal jika dilakukan secara konvensional, maka diperlukan suatu sistem informasi yang membantu dalam hal pelayanan yang lebih baik dan jangkauannya bisa lebih luas lagi. Jika semua komponen ini dikelola dengan baik maka perguruan tinggi dapat mencapai hasil yang maksimal maka perguruan tinggi mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi pada proses, konten dan sumber daya yang ada.

Untuk pengembangan perguruan tinggi, perlu dilakukan manajemen profesional di kampus yang baik pula. Oleh karena itu, diperlukan pemimpin yang mampu mengayomi, melindungi dan memberikan kenyamanan bagi civitas akademika (mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik). Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh pihak kampus. Tingginya minat calon mahasiswa baru yang mendaftar ke FH Unsri menunjukkan adanya penilaian terbaik yang diberikan masyarakat kepada fakultas, hal ini tidak terlepas dari layanan publik yang diberikan fakultas kepada masyarakatitu sendiri.

Pelaksanaan Survei Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan para pemangku kepentingan yang mencakup: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan para pemangku kepentingan menjadi penting.

Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang.

Namun, pelayanan manajemen yang berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Survei kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen ini dilakukan untuk memonitoring tingkat kepuasan layanan manajemen yang diberikan oleh FH Unsri. Hasil Survei ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan manajemen FH Unsri..

1.2. Tujuan Kegiatan

Monitoring atau Survei bertujuan untuk mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program yang sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Dengan mengetahui kebutuhan ini pelaksanaan program dapat membuat penyesuaian dengan memanfaatkan umpan balik tersebut. Tujuan dari kegiatan Survei kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manaJemen ini adalah:

1. Untuk mengetahui layanan manajemen di lingkungan FH Unsri yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan yang telah direncanakan.
2. Memperoleh informasi berkenaan dengan layanan manajemen Di lingkungan FH Unsri telah memenuhi harapan dari para pemangku kepentingan.

1.3. Manfaat Kegiatan

Dokumen hasil Survei kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Di lingkungan FH Unsripada periode tahun 2020/2021, bermanfaat sebagai:

1. Bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan dalam layanan manajemen FH Unsri.
2. Bahan pertimbangan untuk perkembangan layanan manajemen FH Unsri.

BAB II METODOLOGI

2.1 Waktu dan Tempat

Survei kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen FH Unsri, dilaksanakan pada bulan Desember tahun 2020. Tim Survei bekerja selama satu bulan, bertempat di kantor P3MP FH Unsri.

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Responden dalam Survei ini adalah para pemangku kepentingan, yang mencakup: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra, dengan populasi sebanyak 54 responden. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila jumlah populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka perlu diambil sejumlah sampel. Oleh karena itu sampel yang diambil dari populasi harus representatif. Terdapat berbagai teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian. Pada Survei ini, pengambilan sampel menggunakan metode *sampling* jenuh atau cacah. Sugiyono (2015) mendefinisikan *sampling* jenuh yaitu: "Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil".

2.3 Metode dan Instrumen Pengambilan Data

Jumlah kuesioner kembali yang valid adalah sebanyak 22 kuesioner. Distribusi kuesioner dilakukan dengan cara pengisian langsung pada *form* yang disediakan. Instrumen pengambilan data atau kuesioner penilaian berisi deskripsi mengenai pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen yang meliputi: Kepemimpinan operasional, ditunjukkan melalui kemampuan menggerakkan seluruh sumber daya internal secara optimal dalam melaksanakan tridharma menuju pencapaian visi. *good governance*, kebijakan pengembangan tata kelola dan tata pamong, legalitas organisasi dan tata kerja yang ditetapkan oleh perguruan tinggi, sistem pengelolaan, sistem penjaminan mutu, dan kerjasama, Kepemimpinan organisasional, ditunjukkan melalui kemampuan dalam menggerakkan organisasi dan mengharmonisasikan suasana kerja yang kondusif untuk menjamin tercapainya VMTS.

2.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Uji Validitas

Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan-antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks valid adalah nilai indeks validitasnya $\geq 0,3$ (Sugiyono, 2016 : 179). Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliability. Pengertian dari reliability (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi.

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012 : 177). Uji realianilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode split half item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

Skala Likert

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup	2
Kurang Baik	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan para pemangku kepentingan (IKPK) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IKPK = \frac{\sum n * S_i}{N}$$

Dimana S_i = Skor item pertanyaan masing-masing aspek, n = Predikat item; dan N = Jumlah responden

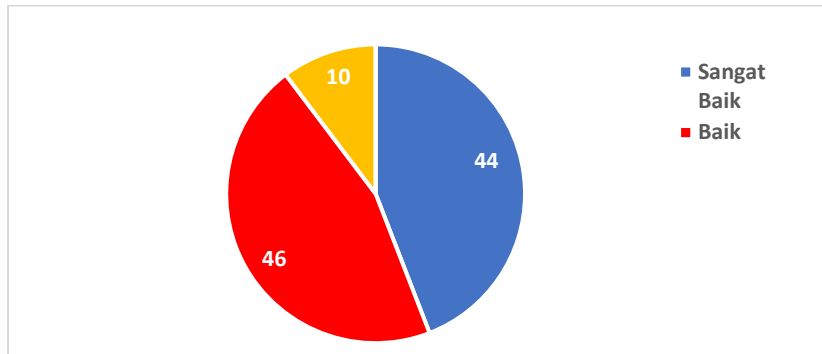
IKPK	Predikat
≥ 3.25	Sangat Baik (Sangat Puas)
2.50 – 3.24	Baik (Puas)
1.75 – 2.49	Cukup
1.00 – 1.74	Kurang Baik (Tidak Puas)

BAB III HASIL SURVEI

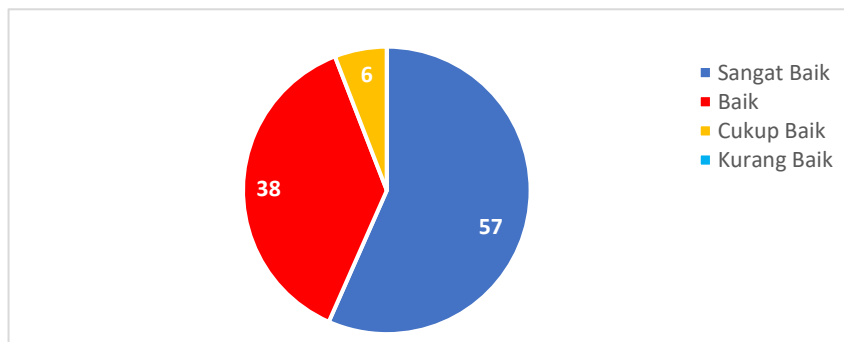
3.1 Tabulasi Data

Rekapitulasi hasil Survei kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Di lingkungan FH Unsri dihasilkan data sebagai berikut:

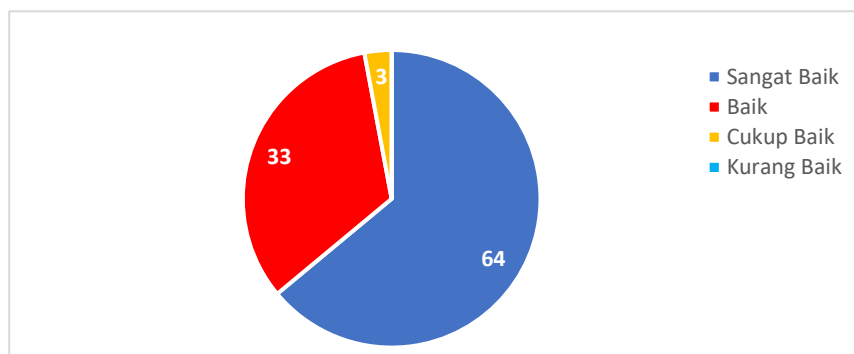
□ Mengetahui tentang Visi Misi Fakultas dan Prodi



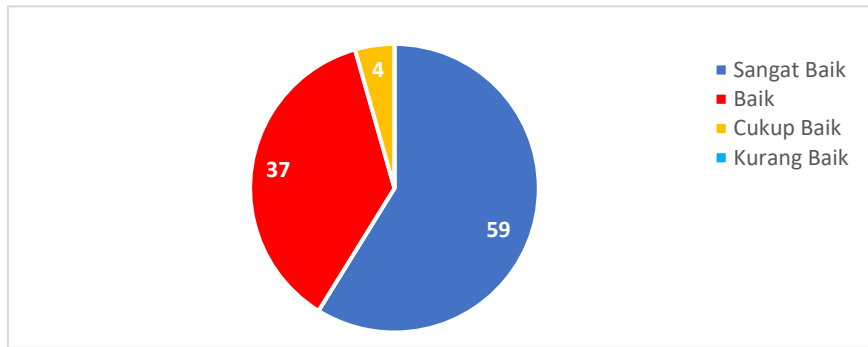
□ Memahami tentang Visi Misi Fakultas dan Prodi



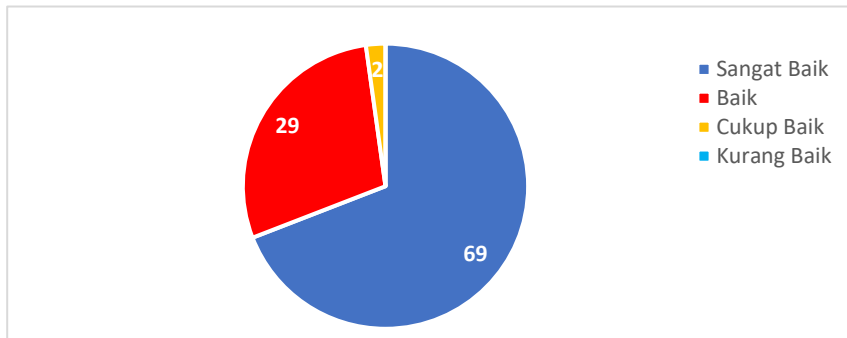
□ Mengetahui Struktur Organisasi Fakultas, Prodi



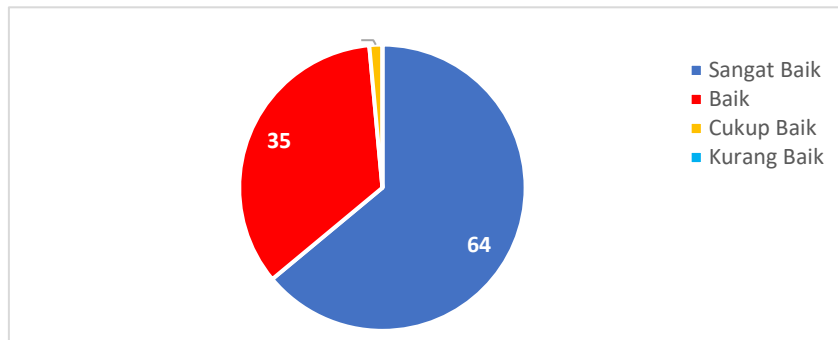
Pelayanan Akademik



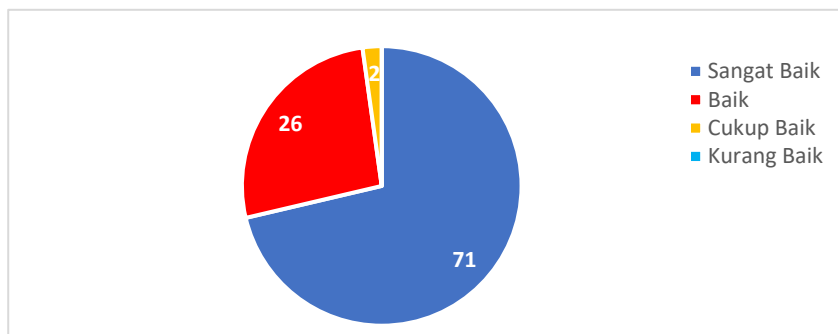
Pelayanan Non-Akademik



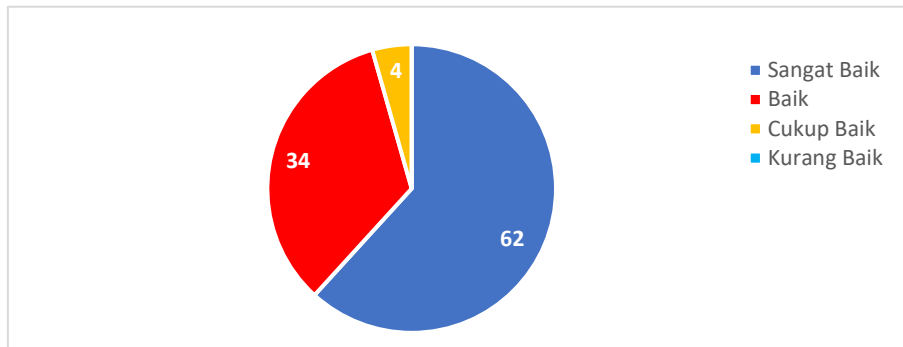
Kenyamanan dalam Bekerja/Belajar



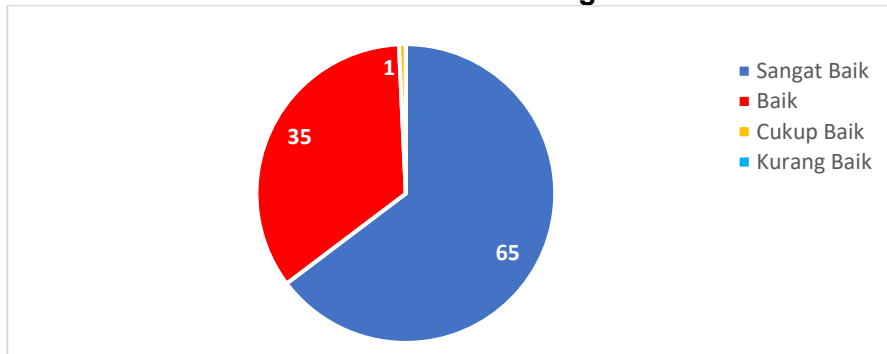
Fasilitas Sarana Prasarana dalam Bekerja/Belajar



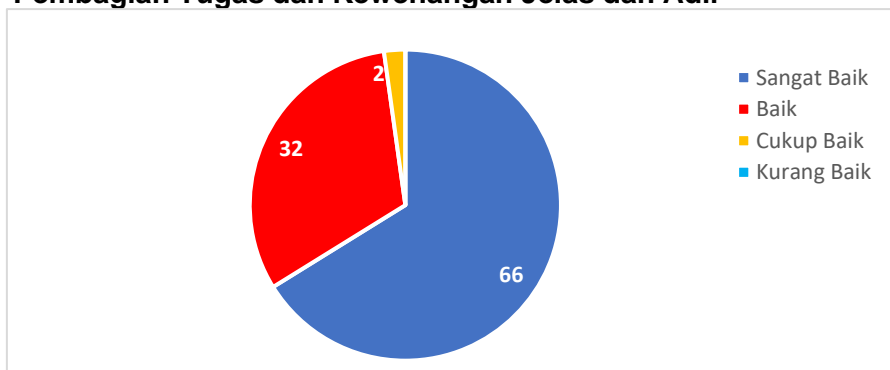
☐ **Aksesibilitas Sarana Prasarana**



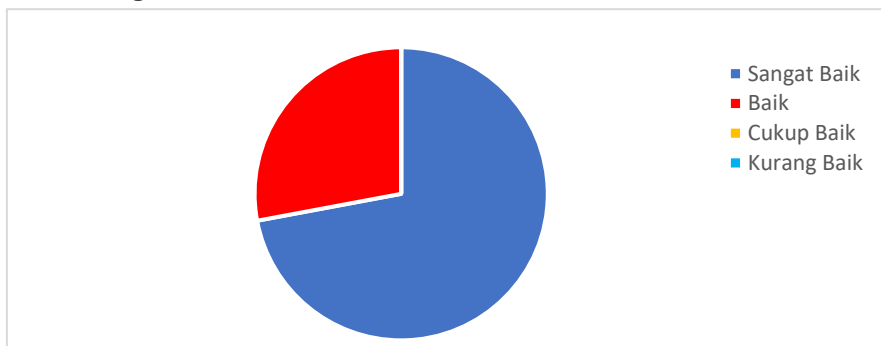
☐ **Ketersediaan dan Aksesibilitas Teknologi Informasi**



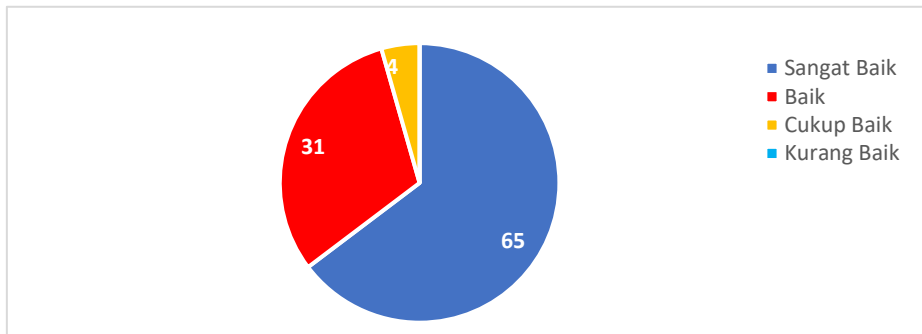
☐ **Pembagian Tugas dan Kewenangan Jelas dan Adil**



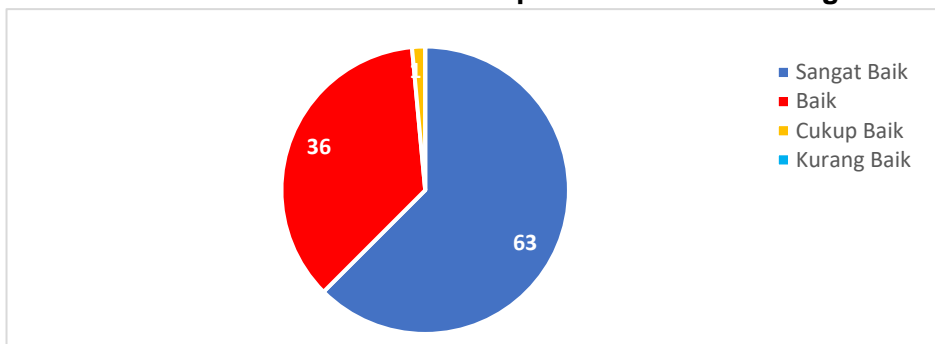
☐ **Kesesuaian Kompetensi, Bidang Ilmu dengan Pekerjaan Tugas dan Kewenangan**



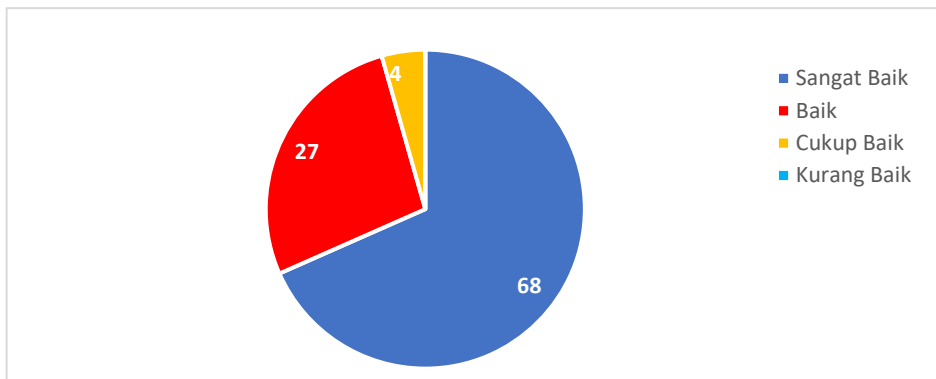
Keselerasan antara Tugas Fokok dan Fungsi dengan Hak Normatif atau Kesejahteraan yang Diterima



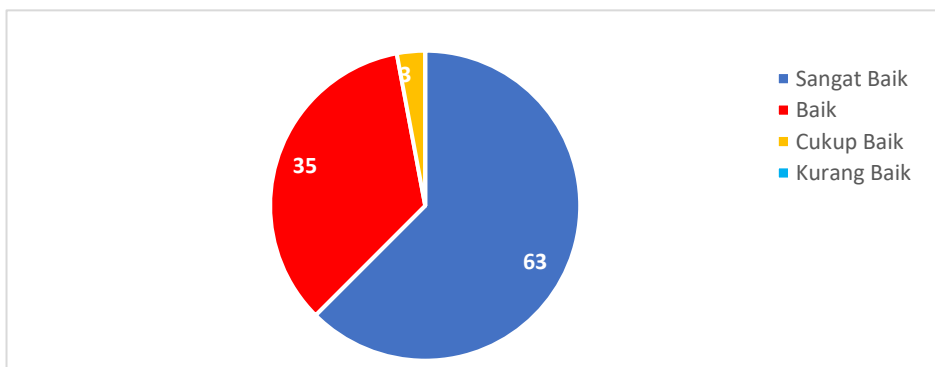
Proses Pemilihan dan Penetapan Unsur Pimpinan di Tatanan Struktural Non-Struktural di Kampus / Fakultas dan Program Studi



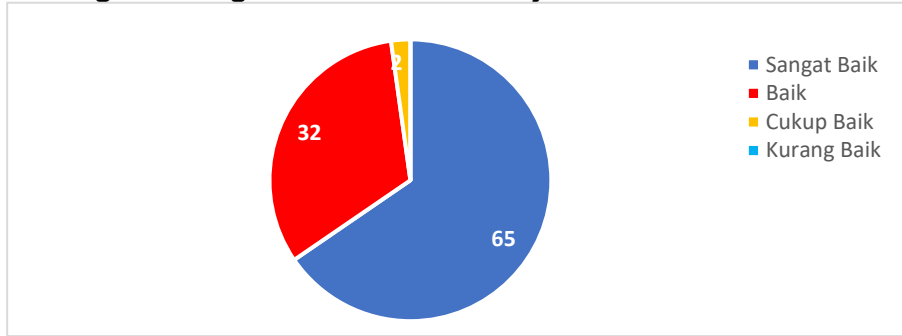
Kesejahteraan secara Umum



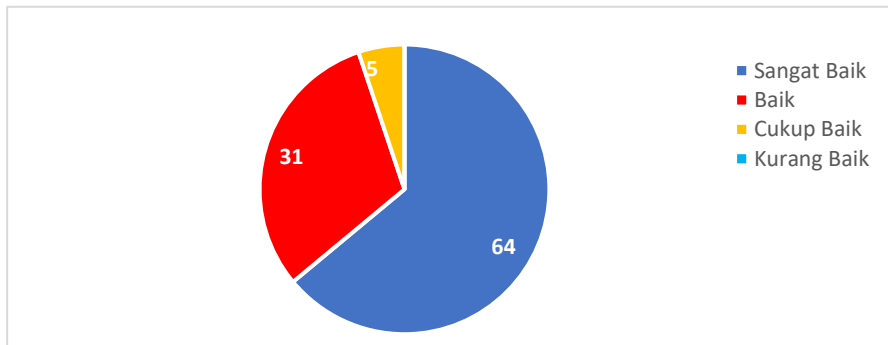
Jaminan Sosial Secara Umum



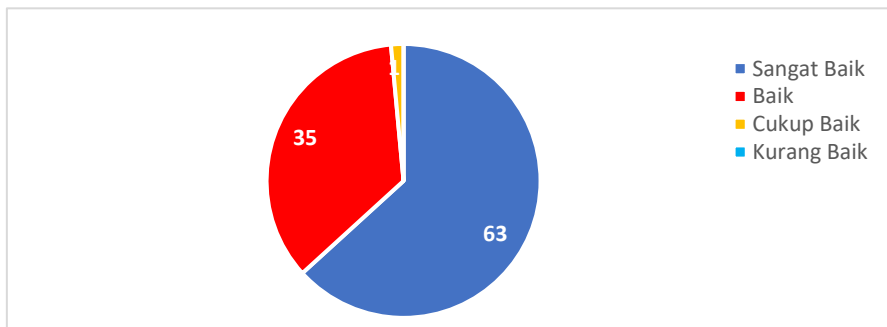
☐ **Legalitas Organisasi dan Tata Kerja**



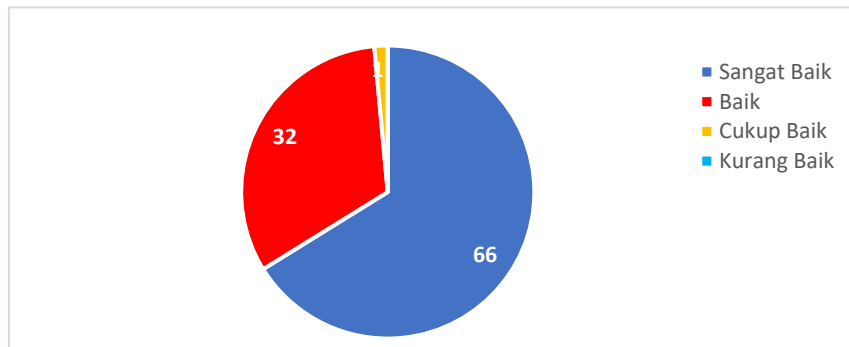
☐ **Penerapan Peraturan dengan Transparan, Konsisten, Bijak dan Adil**



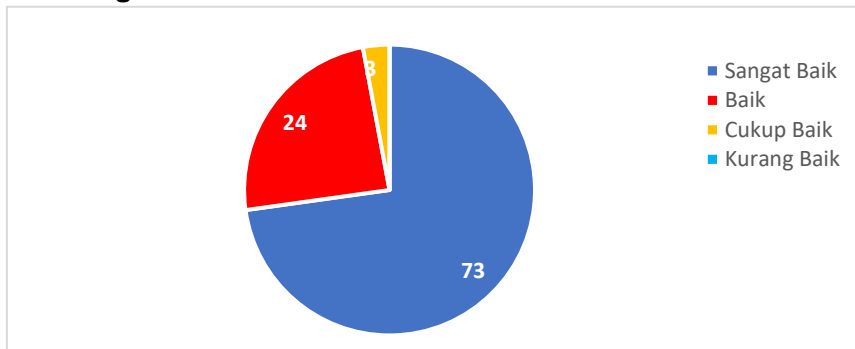
☐ **Adanya Hukuman dan Penghargaan dalam Penerapan Peraturan dan Kebijakan**



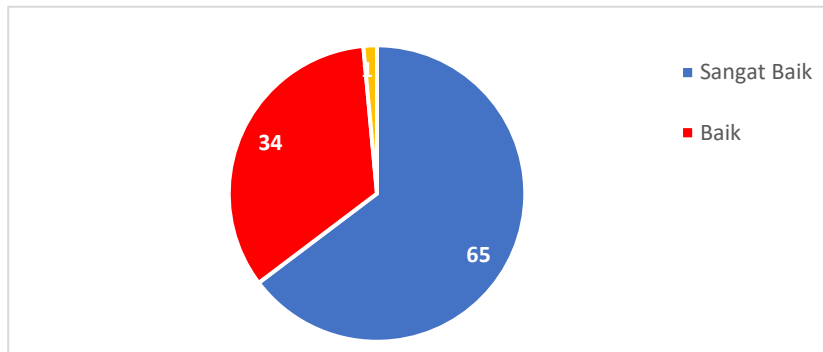
☐ **Sistem Penjaminan, Pengawasan serta Pengendalian Mutu Layanan Setiap Kegiatan yang Ada di Lingkungan Fakultas**



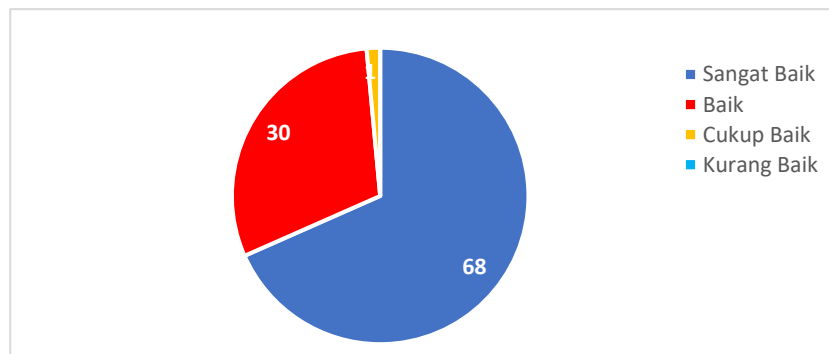
□ **Sistem Pengelolaan, Kebijakan Pengembangan Tata Kelola Fakultas dan Program Studi**



□ **Penerapan Musyawarah untuk Mufakat dalam Penetapan dan Penerapan Kebijakan**



□ **Keterlibatan Unsur-Unsur Terkait dalam Hal Penetapan dan Penerapan Kebijakan**



3.2 Langkah-langkah Pengolahan Data

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan pemangku kepentingan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan:

X = Jumlah unsur pertanyaan

N = Bobot Nilai per Unsur

Dalam survei yang dilakukan, P3MP FH Universitas Sriwijaya menyiapkan sebanyak 22 unsur pertanyaan sehingga diperoleh bobot nilai per unsur adalah 0,045.

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{22} = 0,045$$

Untuk memperoleh nilai survei kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen, unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen yang dilaksanakan pada Tahun 2020 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, dilakukan menggunakan komputer dengan aplikasi *spreadsheet* (Excel).

Adapun proses pengolahan data survei sebagai berikut:

- Data Isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b) Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuisioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,450 (22 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

c) Hasil penyusunan indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,045 (untuk 22 unsur).

Diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR SKM
U1	Mengetahui tentang Visi misi fakultas dan Prodi	A
U2	Memahami tentang Visi misi fakultas dan Prodi	B
U3	Mengetahui Struktur organisasi fakultas, prodi	C
U4	Pelayanan akademik	D
U5	Pelayanan non-akademik	E
U6	Kenyamanan dalam bekerja/belajar	F
U7	Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar	G
U8	Aksesibilitas sarana prasarana	H
U9	Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi	I
U10	Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil	J
U11	Kesesuaian kopetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan Tugas dan kewenangan	K
U12	Keselarasan antara tugas pokok dan fungsi dengan hak normatif atau kesejahteraan yang diterima	L
U13	Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tataran struktural non-struktural di kampus/ fakutas dan program studi	M
U14	Kesejahteraan secara umum	N
U15	Jaminan sosial secara umum	O
U16	Legalitas organisasi dan tata kerja	P
U17	Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil	Q
U18	Adanya hukuman dan penghargaan dalam penerapan peraturan dan kebijakan	R
U19	Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan Fakultas	S
U20	sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata kelola fakultas dan program studi	T

U21	Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan	U
U22	Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan	V

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,045) + (b \times 0,045) + (c \times 0,045) + (d \times 0,045) + (e \times 0,045) + (f \times 0,045) + (g \times 0,045) + (h \times 0,045) + (i \times 0,045) + (j \times 0,045) + (k \times 0,045) + (l \times 0,045) + (m \times 0,045) + (n \times 0,045) + (o \times 0,045) + (p \times 0,045) + (q \times 0,045) + (r \times 0,045) + (s \times 0,045) + (t \times 0,045) + (u \times 0,045) + (v \times 0,045) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut: **Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y**

2. NRR per unsur

Untuk menghitung Nilai Rata-rata (NRR) per unsur, adalah dengan menjumlahkan indeks setiap unsur dibagi dengan jumlah responden.

No.	UNSUR PELAYANAN	Σ Nilai/Unsur	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
U1	Mengetahui tentang Visi misi fakultas dan Prodi	20,430	0,150	0,025
U2	Memahami tentang Visi misi fakultas dan Prodi	21,465	0,158	0,026
U3	Mengetahui Struktur organisasi fakultas, prodi	22,095	0,162	0,027
U4	Pelayanan akademik	21,690	0,159	0,026
U5	Pelayanan non-akademik	22,455	0,165	0,027
U6	Kenyamanan dalam bekerja/belajar	22,185	0,163	0,027
U7	Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar	22,590	0,166	0,028
U8	Aksesibilitas sarana prasarana	21,870	0,161	0,027
U9	Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi	22,275	0,164	0,027
U10	Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil	22,275	0,164	0,027
U11	Kesesuaian kompetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan Tugas dan kewenangan	22,770	0,167	0,028
U12	Keselarasn antara tugas pokok dan fungsi dengan hak normatif atau kesejahteraan yang diterima	22,050	0,162	0,027
U13	Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tataran struktural non-struktural di kampus/ fakutas dan program studi	22,095	0,162	0,027
U14	Kesejahteraan secara umum	22,275	0,164	0,027
U15	Jaminan sosial secara umum	22,005	0,162	0,027
U16	Legalitas organisasi dan tata kerja	22,230	0,163	0,027
U17	Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil	21,960	0,161	0,027
U18	Adanya hukuman dan penghargaan dalam penerapan peraturan dan kebijakan	22,140	0,163	0,027
U19	Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan Fakultas	22,320	0,164	0,027
U20	sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata kelola fakultas dan program studi	22,635	0,164	0,028
U21	Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan	22,230	0,163	0,027
U22	Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan	22,455	0,165	0,027

3. NRR tertimbang per unsur

Untuk menghitung Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang per unsur, adalah dengan menjumlahkan NRR per unsur dikali dengan nilai penimbang, yakni 0,045. indeks setiap unsur dibagi dengan jumlah responden.

4. IKM unit pelayanan

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan. Maka kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen unit pelayanan diperoleh dari jumlah NRR tertimbang dikali 25.

Tingkat Kepuasan :

Kuesioner Survei Kepuasan para Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen (Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama)


No.	UNSUR PELAYANAN	Tingkat Kepuasan Peneliti dan Pengabdin (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
U1	Mengetahui tentang Visi misi fakultas dan Prodi	44	57	64	59
U2	Memahami tentang Visi misi fakultas dan Prodi	57	64	59	69
U3	Mengetahui Struktur organisasi fakultas, prodi	64	59	69	64
U4	Pelayanan akademik	59	69	64	71
U5	Pelayanan non-akademik	69	64	71	62
U6	Kenyamanan dalam bekerja/belajar	64	71	62	65
U7	Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar	71	62	65	66
U8	Aksessibilitas sarana prasarana	62	65	66	72
U9	Ketersediaan dan aksessibilitas teknologi informasi	65	66	72	65
U10	Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil	66	72	65	63
U11	Kesesuaian kopetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan Tugas dan kewenangan	72	65	63	68
U12	Keselarasn antara tugas pokok dan fungsi dengan hak normatif atau kesejahteraan yang diterima	65	63	68	63
U13	Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tataran struktural non-struktural di kampus/ fakutas dan program studi	63	68	63	65
U14	Kesejahteraan secara umum	68	63	65	64
U15	Jaminan sosial secara umum	63	65	64	63
U16	Legalitas organisasi dan tata kerja	65	64	63	66
U17	Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil	64	63	66	73
U18	Adanya hukuman dan penghargaan dalam penerapan peraturan dan kebijakan	63	66	73	65
U19	Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan Fakultas	66	73	65	68
U20	sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata kelola fakultas dan program studi	73	65	68	0
U21	Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan	65	68	0	0
U22	Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan	68	0	0	0
Jumlah		1.415	1.371	1.315	1.251

BAB IV KESIMPULAN

1. Pengukuran tingkat kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Di lingkungan FH Unsri dapat disimpulkan sebagai berikut: 89,429 (A)

2. Indeks kepuasan para pemangku kepentingan (IKPK) sebesar **3,577**. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi atau tanggapan kepuasan para pemangku kepentingan terhadap layanan manajemen Di lingkungan FH Unsri adalah “Sangat Baik” atau “Sangat Puas”.

Lampiran 1 : Kuesioner Survei Kepuasan para Pemangku Kepentingan terhadap Layanan Manajemen (Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama)

	KUESIONER	Kode	C.2
	KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN	Tanda Tangan Responden	

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Institusi :
 Email :

B. ASPEK PENILAIAN

Aspek pengukuran (penilaian) : pengukuran kepuasan para pemangku kepentingan, yang mencakup : mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra terhadap layanan manajemen

C. PETUNJUK PENILAIAN

Mohon menjawab pertanyaan berikut dengan tanda \surd pada kolom yang sesuai

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Para Pemangku Kepentingan			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Mengetahui tentang Visi misi fakultas dan Prodi				
2	Memahami tentang Visi misi fakultas dan Prodi				
3	Mengetahui Struktur organisasi fakultas, prodi				
4	Pelayanan akademik				
5	Pelayanan non-akademik				
6	Kenyamanan dalam bekerja/belajar				
7	Fasilitas sarana prasarana dalam bekerja/belajar				
8	Aksesibilitas sarana prasarana				
9	Ketersediaan dan aksesibilitas teknologi informasi				
10	Pembagian Tugas dan kewenangan jelas dan adil				
11	Kesesuaian kopetensi, bidang ilmu dengan pekerjaan Tugas dan kewenangan				

12	Keselerasan antara tugas fokok dan fungsi dengan hak normatif atau kesejahteraan yang diterima				
13	Proses pemilihan dan penetapan unsur pimpinan di tatanan struktural non-struktural di kampus / fakutas dan program studi				
14	Kesejahteraan secara umum				
15	Jaminan sosial secara umum				
16	Legalitas organisasi dan tata kerja				
17	Penerapan peraturan dengan transparan, konsisten, bijak dan adil				
18	Adanya hukuman dan penghargaan dalam penerapan peraturan dan kebijakan				
19	Sistem penjaminan, pengawasan serta pengendalian mutu layanan setiap kegiatan yang ada di lingkungan Fakultas				
20	sistem pengelolaan, kebijakan pengembangan tata kelola fakultas dan program studi				
21	Penerapan musyawarah untuk mufakat dalam penetapan dan penerapan kebijakan				
22	Keterlibatan unsur-unsur terkait dalam hal penetapan dan penerapan kebijakan				
Jumlah					


NB: Mohon di cek kembali, karena seluruh data harus terisi agar dapat diproses lebih lanjut

Tuliskan saran-saran saudara dalam peningkatan layanan managemen program studi dan fakultas secara singkat dan jelas.

1.
.....
.....
.....
2.
.....
.....
.....

-TERIMA KASIH -

LAMPIRAN 2.

	KUESIONER	Kode	C.2
	KEPUASAN PARA PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN	Tanda Tangan Responden	

Populasi Responden	50	SIG α
Metoda Sampling	Sample Jenuh / Cacah	5%
Jumlah Sample Minimal	-	
Jumlah Kuesioner yang valid	50	r tabel
Program Studi	MAGISTER KENOTARIATAN	0.300

NILAI UNSUR PELAYANAN

NO.	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180
2	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135
3	0,090	0,180	0,180	0,090	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135
4	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180
5	0,135	0,135	0,135	0,135	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180
6	0,135	0,090	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135	0,135
7	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180
8	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180
9	0,180	0,135	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,180
10	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135
11	0,135	0,135	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180
12	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,090	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180
13	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,090	0,135	0,180	0,090	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135
14	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,090	0,180	0,135	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180
15	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,090	0,180	0,135	0,090	0,180	0,135	0,135	0,180	0,180
16	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180
17	0,135	0,135	0,090	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180
18	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135
19	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135
20	0,180	0,135	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135
21	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180
22	0,135	0,135	0,135	0,135	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180
23	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135	0,135
24	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180
25	0,135	0,135	0,135	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180	0,180
26	0,180	0,135	0,090	0,180	0,135	0,135	0,180	0,180	0,135	0,180	0,180	0,135	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,135	0,135	0,180	0,180

27 0,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,135
28 0,0900,1350,1350,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,180
29 0,1800,1800,1350,1350,1800,1350,1800,0900,1350,1800,1800,1350,1350,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,180
30 0,1350,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,135
31 0,1350,1350,1350,1800,1350,1800,1350,0900,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1350,1350,1800,1800,180
32 0,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1800,1350,180
33 0,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1350,135
34 0,1350,1350,1350,1800,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1350,135
35 0,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
36 0,0900,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
37 0,1800,1350,1350,0900,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,135
38 0,0900,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,180
39 0,1800,1350,1800,1350,1350,1800,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
40 0,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1350,1800,180
41 0,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,135
42 0,1350,1350,1350,1350,1350,1800,1350,1350,0900,1350,1350,0900,1800,0900,1350,1350,1800,1800,1350,1800,1800,180
43 0,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,180
44 0,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1350,1350,1800,1350,1800,0900,1800,1800,0900,1350,1800,1800,1350,135
45 0,1350,1350,1350,1350,1350,1800,0900,1350,1350,0900,1350,1350,1350,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1800,180
46 0,1350,1800,1800,1800,1800,1350,0900,1800,1800,0900,1800,1800,1350,1350,1800,0900,0900,1800,1350,1350,1800,180
47 0,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1350,1800,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,180
48 0,1350,0900,1350,1350,0900,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,0900,1350,1800,1800,1800,1800,1800,180
49 0,1800,1800,1800,1800,1800,0900,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1350,1350,1350,1350,135
50 0,1350,1350,1350,1800,1350,0900,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1350,1350,1800,1350,135
51 0,1350,1350,0900,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1350,135
52 0,1800,1800,0900,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
53 0,1350,1350,1800,1350,1350,1800,1350,1350,1350,1350,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
54 0,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,135
55 0,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,180
56 0,0900,1350,1350,1800,1800,1800,1350,1350,1350,1350,1350,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,180
57 0,1350,0900,1800,1800,1800,1350,1350,1350,1800,1350,1350,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1350,1800,180
58 0,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,135
59 0,1350,0900,1350,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1800,180
60 0,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
61 0,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1800,1350,135
62 0,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
63 0,1350,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1350,1350,1350,1350,1800,180
64 0,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1350,1350,1350,0900,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
65 0,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,180
66 0,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,0900,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,135
67 0,1350,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1350,1350,1800,1800,1800,1800,180
68 0,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1350,1350,1800,180
69 0,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1800,180

70 0,1350,1350,1800,1350,1350,1800,1800,1350,1350,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,180
71 0,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,180
72 0,1350,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,180
73 0,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1350,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
74 0,1350,0900,1350,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1350,1350,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1350,1350,1800,1350,180
75 0,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1350,1350,1800,1800,1800,180
76 0,1350,0900,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1350,135
77 0,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,135
78 0,1350,1350,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,0900,1350,1350,1350,1800,1350,180
79 0,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
80 0,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1350,1350,1800,1800,1350,1800,180
81 0,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1350,1350,1800,1350,1350,0900,1350,1350,1350,1350,180
82 0,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1800,1800,0900,1800,1800,1350,1800,135
83 0,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
84 0,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1800,135
85 0,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1350,1350,1350,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1800,180
86 0,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1350,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,180
87 0,1350,1350,1800,1350,1350,1350,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
88 0,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1350,1350,1350,1800,1800,1350,135
89 0,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,180
90 0,1350,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1350,1350,1800,1350,1800,135
91 0,1800,0900,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,180
92 0,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1350,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,135
93 0,1350,0900,1800,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1350,1350,1350,1800,180
94 0,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
95 0,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1350,1800,180
96 0,1350,1350,1350,1350,1350,1350,0900,1350,1350,0900,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1350,1350,1800,1350,1350,135
97 0,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,180
98 0,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1350,1350,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,180
99 0,1350,1800,1800,1800,0900,1350,1350,0900,1350,1350,1350,1800,1800,1350,1350,1350,1800,1800,1800,1350,0900,135
100 0,1800,1800,1800,1800,0900,1800,1800,0900,1800,1800,1350,1350,1350,1350,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1800,180
101 0,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1350,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1800,1800,1350,135
102 0,1350,1350,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1350,090
103 0,1350,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1350,0900,1350,1350,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1800,090
104 0,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1350,1800,180
105 0,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1350,1800,1800,180
106 0,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1350,0900,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,180
107 0,1350,1800,1800,1800,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1800,1800,0900,1800,1800,1800,1350,1350,1350,1350,1800,180
108 0,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1350,1800,180
109 0,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1350,1350,1350,1800,180
110 0,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1350,1800,1350,1800,1800,1350,1350,135
111 0,1350,1800,1800,1800,1350,1350,1800,1350,1350,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1800,180
112 0,0900,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,1350,1800,1800,180

Σ	20,43	21,46	22,09	21,69	22,45	22,18	22,59	21,87	22,27	22,27	22,77	22,05	22,09	22,27	22,00	22,23	21,96	22,14	22,32	22,63	22,23	22,45
Nilai/ Unsur	0	5	5	0	5	5	0	0	5	5	0	0	5	5	5	0	0	0	0	5	0	5
NRR/ Unsur	0,150	0,158	0,162	0,159	0,165	0,163	0,166	0,161	0,164	0,164	0,167	0,162	0,162	0,164	0,162	0,163	0,161	0,163	0,164	0,166	0,163	0,165
NRR Tertbg / Unsur	0,025	0,026	0,027	0,026	0,027	0,027	0,028	0,027	0,027	0,027	0,028	0,027	0,027	0,027	0,027	0,027	0,027	0,027	0,027	0,028	0,027	0,027

Jumlah NRR Tertimbang = 3,577
IKM Unit Pelayanan = 3,577 x 25 = 89,429

Keterangan:

U1-U22

= Unsur-Unsur Pelayanan

NRR

= Nilai Rata-Rata

IKM

= Indeks Kepuasan Masyarakat/Mahasiswa

*)

= Jumlah NRR IKM Tertimbang

**)

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR per Unsur

= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

NRR Tertimbang

= NRR per unsur x 0,045 per unsur

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Keputusan Pemangku Kepentingan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Tahun Akademik 2020	
Nilai Interval	Mutu Pelayanan
3,577	A
Nilai Interval Konversi	Kinerja Unit Pelayanan
89,429	Sangat Baik

Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik