

LAMPIRAN A WAWANCARA

A. Wawancara Menggali Permasalahan

1. Apa tugas dan fungsi LPKBH Al-Baihaqy?

Peran LPKBH sendiri adalah melakukan advokasi dalam bentuk bantuan hukum secara struktural terhadap rakyat miskin dan tertindas yang menjadi lebih dominan. LPKBH Al-Baihaqy mempunyai tugas dan fungsi pokok dalam mengembangkan konsep bantuan hukum struktural. Konsep yang didasarkan pada upaya-upaya untuk mendorong terwujudnya negara hukum yang menjamin keadilan sosial dengan cara melibatkan klien untuk ikut menyelesaikan masalahnya sendiri, mengorganisir diri mereka sendiri dan pada akhirnya bisa mandiri dan tidak tergantung lagi pada pengacara.

2. Apakah LPKBH Al-Baihaqy sudah mempunyai SOP?

Saat ini LPKBH Al-Baihaqy belum memiliki *Standard Operational Procedure (SOP)* yang menjadi patokan dalam menjalankan aktivitas penanganan perkara.

3. Kendala apa saja yang terjadi sampai saat ini yg masih belum mempunyai SOP?

Diperoleh bahwa 6 dari 10 klien tidak berkonsultasi kepada konsultan hukumnya LPKBH, akan tetapi dari klien tiba-tiba menghubungi pengacara LPKBH Al-Baihaqy. Klien bersama pengacara menyimpulkan perkara sendiri tanpa arahan dari konsultan hukum. Akibatnya menyebabkan permasalahan klien tidak sesuai, penarikan uang diluar pengetahuan LPKBH, tanggung jawab tidak jelas. Pernyataan dari admin ini juga dikonfirmasi oleh Direktur Al-Baihaqy.

4. Apakah sebelumnya LPKBH Al-Baihaqy memiliki dokumentasi proses bisnis?

Sebelumnya belum pernah karena sering terjadi kesalahpahaman antara klien dengan anggota LPKBH Al-Baihaqy. Sehingga LPKBH Al-Baihaqy memerlukan dokumentasi proses bisnis untuk menanggulangi permasalahan tersebut.

5. Apakah menyebabkan kerugian bagi LBH dengan kendala yg sering terjadi?

Masalah kerugian finansial juga sering terjadi karena klien tidak mendaftar secara prosedur yang menyebabkan klien tanpa membayar ke loket pembayaran terlebih dahulu dan apabila terjadi hal yang tidak diinginkan klien kerap meyalahkan pihak LPKBH.

B. Wawancara Kebutuhan Vertikal Abstraksi

1. Apa saja pelayanan yg bisa diberikan kepada klien?

Pelayanan yang diberikan kepada klien ada 3 macam pelayanan antara lain: konsultasi hukum, penanganan perkara pidana, penangan perdata. Sebelum berkonsultasi baik klien baru atau klien lama haruslah melakukan pendaftaran terlebih dahulu. Tujuan konsultasi untuk menentukan penangan yang tepat bagi klien, penangan pidana atau perdata. Setelah itu konsultan akan menawarkan penangan perkara, persetujuan ada di tangan klien.

2. Berapa lama klien berkonsultasi dengan konsultan?

Kurang lebihnya 3 jam dalam satu pertemuan, apabila masih perlu untuk berkonsultasi maka dilanjutkan dihari besok.

3. Apa saja bidang yang dimiliki LPKBH?

Ada 2 bidang yakni

- Bidang Litigasi: menangani perkara hukum pidana umum dan khusus, perdata umum, tata usaha negara.
- Bidang Non Litigasi: mengani penyelesaian perkara di luar persidangan, dan khusus hanya perkara perdata.

4. Bagaimana penanganan untuk klien yang datang ke LBH, baik klien baru maupun klien lama?

- Klien baru haruslah membawa persyaratan data untuk pendaftaran berupa KTP asli serta fotokopi sebanyak 10 lembar, Kartu keluarga (KK) asli serta fotokopi sebanyak 10 lembar dan data permasalahan. Data permasalan adalah data yang sesuai dengan kasus yang dialami. kemudian petugas pendaftaran memberikan formulir pendaftaran.
- Klien lama dimintai berkas riwayat konsultasi, KTP asli (bagi klien yang belum mendaftar, kembali ke point a) dan data permasalahan.

5. Unit kerja apa saja yang dimiliki LPKBH Al-Baihaqy?

Kami memiliki tiga unit kerja yakni: Unit Pendaftaran, Unit Konsultasi, Unit Pembayaran.

6. apa saja peraturan yg ada, yang seharusnya diketahui oleh seluruh pegawai LPKBH Al-Baihaqy?

Peraturan secara tertulis ada diantaranya: Tugas dan Fungsi Ortala (Organisasi dan Tata Laksana) LPKBH Al-Baihaqy, Dasar Pembentukan LBH menurut UU NO 16 Tahun 2011, Dasar Pembentukan LBH menurut UU NO 16 Tahun 2011 Tentang Bantuan Hukum dan menurut PP No. 42 Tahun 2013 Tentang Syarat dan Tata Cara Pemberian Bantuan Hukum dan Penyaluran Dana Bantuan Hukum.

7. Lembaga apa saja yang berhubungan langsung dengan LPKBH Al-Baihaqy?

Ada beberapa lembaga yang berhubungan langsung dengan LPKBH Al-Baihaqy dan fungsinya diantaranya:

- a. KUA: pada kasus perceraian
- b. Kejaksaan Agung: pada kasus pidana dan perdata
- c. Lembaga Pemerintahan: pada kasus perdata misalnya perizinan surat tanah, hutang piutang, sengketa jual beli.
- d. Kepolisian: pada kasus pidana dan perdata.

8. Media apa yang digunakan untuk promosi jasa LPKBH Al-Baihaqy?

Promosi hanya dilakukan dengan media social dengan official account facebook.

9. Berapa jumlah klien, resource dan waktu yang dibutuhkan pada setiap masing-masing proses ?

Jumlah klien pada tiap bulan dengan jumlah 20 hari jam kerja 7 jam bahwa asumsi ada 50 klien. Dari 50 klien tersebut dalam menyatakan setuju untuk LBH tangani sebanyak 40 klien, 10 nya hanya konsultasi. 40 Klien berbeda perkaranya. Asumsi klien pada perkara pidana total 20 klien. Asumsi klien perkara perdata total 20 klien. Sehingga total saat penanganan 40 klien. Setelah mengerjakan penanganan LPKBH melakukan evaluasi terhadap internal perusahaan. Total 40 kali pada saat memberi evaluasi

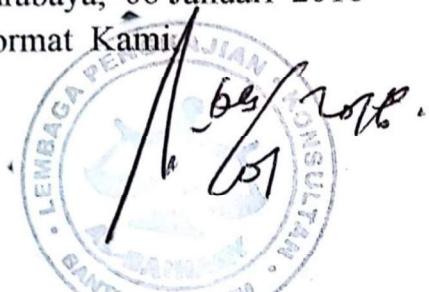
Ukuran waktu yang didapatkan dengan asumsi untuk tiap proses bisnis rata-rata saat pendaftaran untuk dipanggil maksimal 3 jam baru bisa bertemu dengan konsultan. Kalau untuk masuk dan konsultasi rata-rata waktu yang dilakukan klien maksimal 3 jam selesai konsultasi. Dalam penanganan perkara pidana Pengacara LBH Al-Baihaqy rata-rata waktu maksimal 10 hari sidang. Perkara perdata pengacara LBH Al-Baihaqy rata-rata waktu maksimal 17 hari, karena disaat penanganan perkara perdata ada waktu untuk mediasi sebelum klien melaksanakan persidangan. Waktu evaluasi maksimal rata-rata waktunya adalah 3 hari, karena konsultan memberikan pelatihan berupa diklat kepada pengacara yang gagal. Jika berhasil evaluasi hanya memerlukan waktu 1 hari.

Tugas pokok divisi dan tanggung jawabnya sesuai dengan proses bisnis yang telah ditetapkan. Proses bisnis pendaftaran yang lebih banyak sibuk adalah sekretaris konsultan, karen sekretaris konsultan harus mencatat dan memanggil klien untuk masuk ke ruang konsultasi. Pada proses bisnis konsultasi yang lebih banyak bekerja pada konsultan, karena konsultan disitulah yang memutuskan pertimbangan dari hasil analisis perkara yang di analisis oleh staff analisis. Pada saat penanganan perkara pengacara yang bekerja lebih banyak untuk membela klien. Selain pengacara tidak ada yang dapat bekerja pada persidangan untuk membela klien. Saat evaluasi konsultan lebih banyak untuk bekerja karena konsultan yang memberikan

penilaian. Apakah sesuai dengan parameter yang diarahkan oleh Konsultan atau tidak.

Surabaya, 06 Januari 2018

Hormat Kami



Dr. Wegig Bahar Wirawan, SH., M.H.
Presiden Direktur LPKBH Al Baihaqy

LAMPIRAN B SURAT PERNYATAAN



LEMBAGA BANTUAN HUKUM AL-BAIHAQY

(SK.Menkum&HAM RI No: AHU 1036.AHA.01.04.2011YPAB)
Sekretariat : KawlingGunungAnyar Sejahtera Blok C-4
GunungAnyarTambak Surabaya 60294
No. Telp: 031 99044568

SURAT KETERANGAN

No : 0071/LPKBH/06/01/2018

Yang bertandatangan di bawah ini, Presiden Direktur Lembaga Pengkajian Konsultan dan Bantuan Hukum (LPKBH) Al Baihaqy, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Ahmad Baihaqy
NIM	: 135150401111004
Jurusan	: Sistem Informasi 2013
Fakultas	: Ilmu Komputer
Instansi	: Universitas Brawijaya Malang

Memang benar bahwa yang bersangkutan telah melakukan Penelitian dan Pengkajian terhadap Lembaga Bantuan Hukum (LBH) Al Baihaqy, yang merupakan Unit Bantuan Hukum dari LPKBH. Yang bersangkutan telah menyelesaikan bersama Tim Riset & Development LPKBH Al Baihaqy selama satu tahun, terhitung sejak tanggal 6 Januari 2017 sampai 31 Desember 2017.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 06 Januari 2018

Hormat Kami



Dr. Welly Bahar Wirawan, SH.,M.H.

Presiden Direktur LPKBH Al Baihaqy

LAMPIRAN C OBSERVASI WAKTU PROSES PENDAFTARAN

KLIEN

Kedatangan klien dalam satu bulan	± 50 Klien
Kedatangan klien baru 60%	± 30 Klien baru
Kedatangan Klien lama 40%	± 20 Klien lama
<i>Max</i>	Data terbesar dalam n kejadian
<i>Min</i>	Data terkecil dalam n kejadian
Rata-rata (<i>Mean</i>)	$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$ $\bar{x} = \text{Rata - rata (mean)}$ $x = \text{nilai data}$ $n = \text{jumlah data}$
Simpangan Baku (Standard deviasi)	$s = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n}}$ $s = \text{standard deviasi}$ $\bar{x} = \text{Rata - rata (mean)}$ $x = \text{nilai data}$ $n = \text{jumlah data}$

Surabaya, 06 Januari 2018

Hormat Kami



Dr. Wegig Bahar Wirawan, SH.,M.H.
Presiden Direktur LPKBH Al Baihaqy

1. Taks Klien

No.	Status Klien	Menemui Petugas Penfdaftaran	Menyerahkan Berkas	Mengisi formulir pendaftaran	Menyerahkan formulir yang sudah diisi	Melengkapi berkas jika berkas tidak lengkap	Menerima kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran	Membayar dan menyerahkan kwitansi biaya konsultasi dan pendaftaran	Menerima kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran yang bertandatangan dan berstempel	Menyerahkan berkas dan kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	Mengantri di depan ruangan konsultasi
1	Baru	2	2	5	0.25	5	1	1	1	1	60
2	Baru	2	2	6	0.25	20	0.25	0.25	0.25	0.25	30
3	Baru	2	2	7	1	10	1	1	1	1	60
4	Baru	2	2	10	1	10	0.25	0.25	0.25	0.25	30
5	Baru	2	2	5	1	10	1	1	1	1	15
6	Baru	2	2	5	1	5	0.25	0.25	0.25	0.25	20
7	Baru	2	2	5	0.25	20	1	1	1	1	30
8	Baru	2	2	10	0.25	10	0.25	0.25	0.25	0.25	60
9	Baru	2	2	6	0.25	10	1	1	1	1	60
10	Baru	2	2	6	1	10	0.25	0.25	0.25	0.25	30
11	Baru	2	2	6	0.25	10	1	1	1	1	60
12	Baru	2	2	7	0.25	5	0.25	0.25	0.25	0.25	30
13	Baru	2	2	5	1	20	1	1	1	1	30
14	Baru	2	2	5	1	10	0.25	0.25	0.25	0.25	180
15	Baru	2	2	5	0.25	5	1	1	1	1	180
16	Baru	2	2	5	0.25	5	0.25	0.25	0.25	0.25	30
17	Baru	2	2	5	1	5	1	1	1	1	60

18	Baru	2	2	5	0.25	5	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	180
19	Baru	2	2	5	0.25	5	1	1	1	1	1	30
20	Baru	2	2	5	1	5	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	180
21	Baru	2	2	10	0.25	10	1	1	1	1	1	180
22	Baru	2	2	5	1	10	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	30
23	Baru	2	2	7	1	10	1	1	1	1	1	60
24	Baru	2	2	7	1	10	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	60
25	Baru	2	2	6	0.25	20	1	1	1	1	1	180
26	Baru	1	1	6	1	20	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	30
27	Baru	1	1	5	0.25	5	1	1	1	1	1	30
28	Baru	1	1	10	1	10	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	15
29	Baru	1	1	5	0.25	10	1	1	1	1	1	15
30	Baru	1	1	7	0.25	20	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	15
31	Lama	1	1	5	0.25	10	1	1	1	1	1	15
32	Lama	1	1	5	0.25	10	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	15
33	Lama	1	1	5	0.25	10	1	1	1	1	1	60
34	Lama	1	1	5	0.25	10	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	130
35	Lama	1	1	5	0.25	10	1	1	1	1	1	130
36	Lama	1	1	5	0.25	5	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	15
37	Lama	1	1	5	0.25	5	1	1	1	1	1	60
38	Lama	1	1	5	0.25	5	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	60
39	Lama	1	1	5	0.25	5	1	1	1	1	1	130
40	Lama	1	1	5	0.25	5	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	130
41	Lama	1	1	5	0.25	5	1	1	1	1	1	60
42	Lama	1	1	5	0.25	5	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	60
43	Lama	1	1	5	0.25	5	1	1	1	1	1	60
44	Lama	1	1	5	0.25	5	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	60

45	Lama	1	1	5	0.25	10	1	1	1	1	30
46	Lama	1	1	7	0.25	5	0.25	0.25	0.25	0.25	60
47	Lama	1	1	7	0.25	10	1	1	1	1	60
48	Lama	1	1	10	0.25	10	0.25	0.25	0.25	0.25	60
49	Lama	1	1	10	0.25	5	1	1	1	1	60
50	Lama	1	1	10	0.25	20	0.25	0.25	0.25	0.25	60
Max		2	2	10	10	1	1	1	1	1	180
Min		1	1	5	5	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	15
Rata		1.5	1.5	6.2	6.1	0.46	0.625	0.625	0.625	0.625	65.7
Standard deviasi		0.50507627	0.505076272	1.68972554	1.689725544	0.340168026	0.378807204	0.3788072	0.378807204	0.378807204	51.6958333

2. Task Petugas Pendaftaran

No.	Status Klien	Menanyakan Status Klien	Menerima berkas pendaftaran	Memberikan formulir pendaftaran	Menerima berkas berkas dan formulir yang sudah diisi	Melakukan pengecekan berkas	Memberi kwitansi pembayaran pendaftaran dan konsultasi
1	Baru	1	0.25	0..33	0.33	5	0.33
2	Baru	2	1	0.33	0.33	5	0.33
3	Baru	2	1	0.25	0.25	5	0.25
4	Baru	2	1	0.33	0.33	5	0.33
5	Baru	2	1	0.25	0.25	5	0.25
6	Baru	4	1	1	1	5	1
7	Baru	5	2	1	1	5	1
8	Baru	5	2	1	1	5	1
9	Baru	5	2	1	1	5	1
10	Baru	0.25	2	1	1	1	1
11	Baru	0.25	0.25	0.33	0.33	1	0.33
12	Baru	0.25	0.25	0.25	0.25	1	0.25
13	Baru	0.25	0.25	0.25	0.25	1	0.25
14	Baru	1	1	0.33	0.33	4	0.33
15	Baru	1	1	1	1	4	1
16	Baru	1	1	1	1	4	1
17	Baru	1	1	1	1	4	1
18	Baru	1	1	1	1	5	1
19	Baru	1	2	1	1	3	1
20	Baru	1	2	1	1	3	1
21	Baru	0.25	2	1	1	3	1
22	Baru	0.25	2	0.25	0.25	3	0.25
23	Baru	1	2	0.25	0.25	7	0.25
24	Baru	1	0.25	0.33	0.33	1	0.33
25	Baru	1	0.25	0.33	0.33	7	0.33
26	Baru	1	1	0.33	0.33	7	0.33
27	Baru	1	1	0.33	0.33	7	0.33
28	Baru	1	1	0.33	0.33	7	0.33
29	Baru	1	1	0.33	0.33	1	0.33
30	Baru	1	1	0.33	0.33	1	0.33
31	Lama	1	1	0.25	0.25	1	1
32	Lama	0.25	1	0.25	0.25	2	1
33	Lama	0.25	1	0.33	0.33	2	1
34	Lama	0.25	1	0.33	0.33	2	1
35	Lama	0.25	1	0.33	0.33	2	1
36	Lama	0.25	0.25	0.33	0.33	2	1
37	Lama	0.25	0.25	0.33	0.33	4	1

38	Lama	1	2	0.33	0.33	3	1
39	Lama	1	1	0.33	0.33	5	1
40	Lama	1	1	0.25	0.25	5	1
41	Lama	1	1	0.25	0.25	5	1
42	Lama	1	1	0.33	0.33	5	1
43	Lama	1	1	0.33	0.33	5	1
44	Lama	1	1	0.33	0.33	1	1
45	Lama	1	0.25	0.33	0.33	1	1
46	Lama	1	1	0.33	0.33	1	1
47	Lama	1	1	0.33	0.33	1	1
48	Lama	1	1	0.33	0.33	1	1
49	Lama	1	1	0.33	0.33	1	1
50	Lama	0.25	1	0.33	0.33	1	1
Max		5	2	1	1	7	1
Min		0.25	0.25	0.25	0.25	1	0.25
Rata		1.185	1.065	0.59068966	0.590689655	3.4	0.757755102
S. deviasi		1.16585127	0.550533137	0.35124199	0.351241991	2.03038149	0.336571348

2. Task Petugas Loket Pembayaran

No.	Status Klien	Memberi tandatangan dan stempel kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran	Menyerahkan kwitansi pembayaran konsultasi dan pendaftaran yang bertandatangan dan berstempel
1	Baru	0.33	0.33
2	Baru	0.34	0.34
3	Baru	0.25	0.25
4	Baru	0.71	0.71
5	Baru	0.33	0.33
6	Baru	0.34	0.34
7	Baru	0.25	0.25
8	Baru	0.71	0.71
9	Baru	0.33	0.33
10	Baru	0.34	0.34
11	Baru	0.25	0.33
12	Baru	0.71	0.34
13	Baru	0.33	0.25
14	Baru	0.34	0.71
15	Baru	0.25	0.33
16	Baru	0.71	0.34
17	Baru	0.33	0.25
18	Baru	0.34	0.71
19	Baru	0.25	0.33
20	Baru	0.71	0.34
21	Baru	0.33	0.33
22	Baru	0.34	0.34
23	Baru	0.25	0.25
24	Baru	0.71	0.71
25	Baru	0.33	0.33
26	Baru	0.34	0.34
27	Baru	0.25	0.25
28	Baru	0.71	0.71
29	Baru	0.33	0.33
30	Baru	0.34	0.34
31	Lama	0.25	0.71
32	Lama	0.71	0.33
33	Lama	0.33	0.34
34	Lama	0.34	0.25
35	Lama	0.25	0.71
36	Lama	0.71	0.71

37	Lama	0.33	0.33
38	Lama	0.34	0.34
39	Lama	0.25	0.25
40	Lama	0.71	0.71
41	Lama	0.33	1
42	Lama	0.34	0.71
43	Lama	0.25	0.33
44	Lama	0.71	0.34
45	Lama	0.33	0.25
46	Lama	0.34	0.25
47	Lama	0.25	0.25
48	Lama	0.71	0.25
49	Lama	1	0.25
50	Lama	1	1
Max		1	1
Min		0.25	0.25
Rata		0.4312	0.422
S. deviasi		0.211724118	0.209342996

3. Task Petugas Pengecekan Bukti Pembayaran

No.	Status Klien	Menerima berkas kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	Melakukan validasi berkas kwitansi bukti pembayaran yang berstempel	Mempersilahkan Klien untuk mengantri didepan ruangan Konsultan	Mengantarkan berkas yang sudah valid
1	Baru	0.33	5	0.16	1
2	Baru	0.34	2	0.33	0.5
3	Baru	0.25	5	0.5	1
4	Baru	0.25	3	0.16	1
5	Baru	0.25	5	0.33	1
6	Baru	0.25	5	0.5	1
7	Baru	0.25	5	0.16	0.5
8	Baru	1	5	0.33	0.5
9	Baru	0.33	5	0.5	0.5
10	Baru	0.34	5	0.16	1
11	Baru	0.25	3	0.33	1
12	Baru	0.25	3	0.5	1
13	Baru	0.25	3	0.16	0.5
14	Baru	0.25	3	0.33	0.5
15	Baru	0.25	3	0.5	0.5
16	Baru	1	2	0.16	1
17	Baru	1	2	0.33	1
18	Baru	0.34	5	0.5	1
19	Baru	0.25	5	0.16	0.5
20	Baru	0.25	5	0.33	0.5
21	Baru	0.25	5	0.5	0.5
22	Baru	1	5	0.16	1
23	Baru	1	5	0.33	1
24	Baru	0.34	2	0.5	1
25	Baru	0.25	2	0.16	0.5
26	Baru	0.25	2	0.33	0.5
27	Baru	0.25	2	0.5	0.5
28	Baru	1	2	0.16	1
29	Baru	1	3	0.33	1
30	Baru	1	3	0.5	1
31	Lama	1	3	0.16	0.5
32	Lama	0.34	3	0.33	0.5
33	Lama	0.25	3	0.5	0.5
34	Lama	0.25	3	0.16	1
35	Lama	0.25	3	0.33	1
36	Lama	1	4	0.5	1
37	Lama	1	4	0.16	0.5

38	Lama	0.34	5	0.33	0.5
39	Lama	0.25	5	0.5	0.5
40	Lama	0.25	5	0.16	1
41	Lama	0.25	5	0.33	1
42	Lama	1	5	0.5	1
43	Lama	1	2	0.16	0.5
44	Lama	1	2	0.33	0.5
45	Lama	0.34	2	0.5	0.5
46	Lama	0.25	2	0.16	1
47	Lama	0.25	2	0.33	0.5
48	Lama	0.25	2	0.5	0.5
49	Lama	1	2	0.16	0.5
50	Lama	1	5	0.5	1
Max		1	5	0.5	1
Min		0.25	2	0.16	0.5
Rata		0.5058	3.54	0.33	0.75
S. deviasi		0.343980837	1.296935163	0.141608832	0.252538136

4. Task Sekretaris

No.	Status Klien	Menerima Berkasi Yang sudah valid	Memanggil antrian klien
1	Baru	1	180
2	Baru	0.5	120
3	Baru	1	60
4	Baru	1	30
5	Baru	1	60
6	Baru	1	60
7	Baru	0.5	60
8	Baru	0.5	60
9	Baru	0.5	30
10	Baru	1	60
11	Baru	1	30
12	Baru	1	30
13	Baru	0.5	120
14	Baru	0.5	120
15	Baru	0.5	120
16	Baru	1	120
17	Baru	1	180
18	Baru	1	180
19	Baru	0.5	180
20	Baru	0.5	120
21	Baru	0.5	30
22	Baru	1	30
23	Baru	1	30
24	Baru	1	30
25	Baru	0.5	30
26	Baru	0.5	30
27	Baru	0.5	60
28	Baru	1	60
29	Baru	1	60
30	Baru	1	60
31	Lama	0.5	60
32	Lama	0.5	120
33	Lama	0.5	120
34	Lama	1	120
35	Lama	1	120
36	Lama	1	120
37	Lama	0.5	60
38	Lama	0.5	60
39	Lama	0.5	30

40	Lama	1	30
41	Lama	1	30
42	Lama	1	180
43	Lama	0.5	180
44	Lama	0.5	180
45	Lama	0.5	60
46	Lama	1	120
47	Lama	0.5	30
48	Lama	0.5	60
49	Lama	0.5	60
50	Lama	1	30
Max		1	180
Min		0.5	30
Rata		0.75	82.2
S. deviasi		0.252538136	52.07098765

LAMPIRAN D OBSERVASI WAKTU PROSES KONSULTASI

Kedatangan klien dalam satu bulan	± 50 Klien
Kedatangan klien baru 60%	± 30 Klien baru
Kedatangan Klien lama 40%	± 20 Klien lama
<i>Max</i>	Data terbesar dalam n kejadian
<i>Min</i>	Data terkecil dalam n kejadian
Rata-rata (<i>Mean</i>)	$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$ $\bar{x} = \text{Rata - rata (mean)}$ $x = \text{nilai data}$ $n = \text{jumlah data}$
Simpangan Baku (Standard deviasi)	$s = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n}}$ $s = \text{standard deviasi}$ $\bar{x} = \text{Rata - rata (mean)}$ $x = \text{nilai data}$ $n = \text{jumlah data}$

Surabaya, 06 Januari 2018

Hormat Kami



Dr. Wegig Bahar Wirawan, SH.,M.H.
Presiden Direktur LPKBH Al Baihaqy

1. Task Klien

No.	Status Klien	Menemui Konsultan	Meminta pertimbangan hukum	Menerima hasil pertimbangan konsultasi
1	Baru	1	30	1
2	Baru	1	60	1
3	Baru	1	30	1
4	Baru	0.5	60	1
5	Baru	0.5	60	1
6	Baru	0.5	60	1
7	Baru	1	60	1
8	Baru	1	60	0.5
9	Baru	1	60	0.5
10	Baru	1	60	0.5
11	Baru	1	60	0.5
12	Baru	0.5	60	1
13	Baru	1	60	1
14	Baru	1	60	1
15	Baru	1	60	1
16	Baru	0.5	30	0.5
17	Baru	1	30	0.5
18	Baru	1	30	0.5
19	Baru	1	30	0.5
20	Baru	1	30	1
21	Baru	0.5	30	1
22	Baru	0.5	30	1
23	Baru	0.5	60	1
24	Baru	0.5	60	1
25	Baru	0.5	60	1
26	Baru	0.5	30	1
27	Baru	0.5	30	1
28	Baru	0.5	60	1
29	Baru	0.5	60	1
30	Baru	0.5	60	1
31	Lama	0.5	60	1
32	Lama	0.5	30	1
33	Lama	0.5	30	0.5
34	Lama	0.5	60	0.5
35	Lama	0.5	60	0.5
36	Lama	0.5	30	1
37	Lama	0.5	60	1

38	Lama	0.5	60	1
39	Lama	0.5	30	1
40	Lama	0.5	60	1
41	Lama	0.5	60	1
42	Lama	0.5	60	1
43	Lama	0.5	60	1
44	Lama	0.5	60	1
45	Lama	1	30	1
46	Lama	1	30	0.5
47	Lama	1	30	0.5
48	Lama	1	60	0.5
49	Lama	1	60	1
50	Lama	1	30	1
Max		1	60	1
Min		0.5	30	0.5
Rata		0.71	48.6	0.86
S. deviasi		0.249284691	14.70943054	0.226778684

2. Task Konsultan

No.	Status Klien	Memberikan pandangan hukum	Menerima hasil analisis konsultasi	Memberikan pertimbangan konsultasi	Memberikan hasil pertimbangan konsultasi
1	Baru	60	0.33	60	0.33
2	Baru	60	0.33	60	0.33
3	Baru	60	0.33	60	0.33
4	Baru	60	0.33	60	0.33
5	Baru	60	1	60	0.33
6	Baru	60	1	60	0.33
7	Baru	60	1	60	0.33
8	Baru	30	1	60	0.33
9	Baru	30	1	60	0.33
10	Baru	30	1	60	0.33
11	Baru	60	1	60	0.33
12	Baru	60	0.33	60	0.33
13	Baru	30	0.33	60	0.33
14	Baru	60	0.33	60	0.33
15	Baru	60	0.33	60	0.33
16	Baru	60	0.33	60	0.33
17	Baru	60	0.33	60	0.33
18	Baru	30	0.33	60	0.33
19	Baru	30	0.33	30	0.33
20	Baru	30	0.33	30	1
21	Baru	60	0.33	30	1
22	Baru	60	0.33	30	1
23	Baru	60	0.33	30	1
24	Baru	30	0.33	60	1
25	Baru	30	0.33	30	1
26	Baru	30	0.33	60	1
27	Baru	30	0.33	30	1
28	Baru	60	0.33	60	1
29	Baru	30	0.33	60	1
30	Baru	60	0.33	60	0.33
31	Lama	30	0.33	30	0.33
32	Lama	60	0.33	30	0.33
33	Lama	30	0.33	30	0.33
34	Lama	60	0.33	30	0.33
35	Lama	60	0.33	60	0.33

36	Lama	30	0.33	60	0.33
37	Lama	30	0.33	60	0.33
38	Lama	30	1	60	0.33
39	Lama	60	1	60	0.33
40	Lama	60	1	30	0.33
41	Lama	60	1	30	0.33
42	Lama	60	1	30	1
43	Lama	60	1	30	1
44	Lama	60	1	60	0.33
45	Lama	30	1	60	0.33
46	Lama	30	0.33	60	0.33
47	Lama	30	0.33	30	0.33
48	Lama	30	1	30	1
49	Lama	60	1	30	1
50	Lama	60	0.33	30	1
Max		60	1	60	1
Min		30	0.33	30	0.33
Rata		47.4	0.5578	48.6	0.531
S. deviasi		14.957081	0.32060714	14.70943054	0.310149733

3. Task Sekretaris Konsultan

No.	Status Klien	Mempersilahkan klien menyampaikan informasi perkara	Mencatat konsultasi perkara	Memberikan catatan konsultasi
1	Baru	1	3	1
2	Baru	1	3	1
3	Baru	1	3	1
4	Baru	1	3	1
5	Baru	1	3	1
6	Baru	1	3	1
7	Baru	1	3	1
8	Baru	1	3	1
9	Baru	1	3	1
10	Baru	1	3	1
11	Baru	0.33	3	0.33
12	Baru	0.33	3	0.33
13	Baru	0.33	3	0.33
14	Baru	0.33	5	0.33
15	Baru	0.33	5	0.33
16	Baru	1	5	1
17	Baru	1	5	1
18	Baru	1	5	1
19	Baru	1	3	1
20	Baru	1	3	1
21	Baru	0.33	3	0.33
22	Baru	0.33	5	0.33
23	Baru	0.33	5	0.33
24	Baru	0.33	5	0.33
25	Baru	0.33	5	0.33
26	Baru	0.33	3	0.33
27	Baru	0.33	3	0.33
28	Baru	0.33	3	0.33
29	Baru	0.33	3	0.33
30	Baru	0.33	5	0.33
31	Lama	0.33	5	0.33
32	Lama	0.33	5	0.33
33	Lama	0.33	3	0.33
34	Lama	0.33	3	0.33
35	Lama	0.33	3	0.33
36	Lama	0.33	3	0.33

37	Lama	0.33	3	0.33
38	Lama	0.33	5	0.33
39	Lama	0.33	5	0.33
40	Lama	0.33	5	0.33
41	Lama	0.33	5	0.33
42	Lama	0.33	3	0.33
43	Lama	0.33	5	0.33
44	Lama	0.33	3	0.33
45	Lama	0.33	5	0.33
46	Lama	0.33	3	0.33
47	Lama	0.33	5	0.33
48	Lama	0.33	3	0.33
49	Lama	1	5	1
50	Lama	1	3	1
Max		1	5	1
Min		0.33	3	0.33
Rata		0.5578	3.8	0.5578
S. deviasi		0.320607141	0.989743319	0.320607141

4. Task Staff Analisis

No.	Status Klien	Menerima catatan konsultasi	Menganalisis catatan konsultasi	Memberikan hasil analisis konsultasi
1	Baru	1	60	0.33
2	Baru	1	60	0.33
3	Baru	1	60	0.33
4	Baru	1	60	0.33
5	Baru	1	60	0.33
6	Baru	1	60	0.33
7	Baru	1	60	0.33
8	Baru	1	60	0.33
9	Baru	1	60	0.33
10	Baru	1	60	0.33
11	Baru	0.33	60	0.33
12	Baru	0.33	60	0.33
13	Baru	0.33	60	0.33
14	Baru	0.33	60	0.33
15	Baru	0.33	60	0.33
16	Baru	1	60	0.33
17	Baru	1	60	0.33
18	Baru	1	60	0.33
19	Baru	1	30	0.33
20	Baru	1	30	1
21	Baru	0.33	30	1
22	Baru	0.33	30	1
23	Baru	0.33	30	1
24	Baru	0.33	60	1
25	Baru	0.33	30	1
26	Baru	0.33	60	1
27	Baru	0.33	30	1
28	Baru	0.33	60	1
29	Baru	0.33	60	1
30	Baru	0.33	60	0.33
31	Lama	0.33	30	0.33
32	Lama	0.33	30	0.33
33	Lama	0.33	30	0.33
34	Lama	0.33	30	0.33
35	Lama	0.33	60	0.33
36	Lama	0.33	60	0.33
37	Lama	0.33	60	0.33

38	Lama	0.33	60	0.33
39	Lama	0.33	60	0.33
40	Lama	0.33	30	0.33
41	Lama	0.33	30	0.33
42	Lama	0.33	30	1
43	Lama	0.33	30	1
44	Lama	0.33	60	0.33
45	Lama	0.33	60	0.33
46	Lama	0.33	60	0.33
47	Lama	0.33	30	0.33
48	Lama	0.33	30	1
49	Lama	1	30	1
50	Lama	1	30	1
Max		1	60	1
Min		0.33	30	0.33
Rata		0.5578	48.6	0.531
S. deviasi		0.320607141	14.70943054	0.310149733

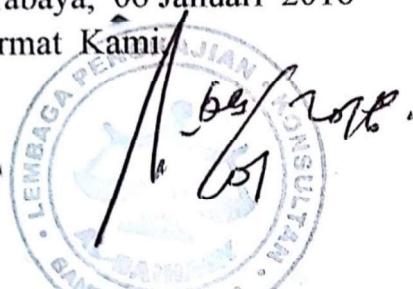
LAMPIRAN E OBSERVASI WAKTU PROSES PEMILIHAN

PERNYATAAN KLIEN

Kedatangan klien dalam satu bulan	± 50 Klien
Kedatangan klien baru 60%	± 30 Klien baru
Kedatangan Klien lama 40%	± 20 Klien lama
Klien yang menyetujui perkaranya ditangani	± 40 Klien
<i>Max</i>	Data terbesar dalam n kejadian
<i>Min</i>	Data terkecil dalam n kejadian
Rata-rata (<i>Mean</i>)	$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$ $\bar{x} = \text{Rata - rata (mean)}$ $x = \text{nilai data}$ $n = \text{jumlah data}$
Simpangan Baku (Standar deviasi)	$s = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n}}$ $s = \text{standard deviasi}$ $\bar{x} = \text{Rata - rata (mean)}$ $x = \text{nilai data}$ $n = \text{jumlah data}$

Surabaya, 06 Januari 2018

Hormat Kami,



Dr. Wegig Bahar Wirawan, SH.,M.H.
Presiden Direktur LPKBH Al Baihaqy

1. Task Klien

No.	Menyatakan setuju perkaranya ditangani	Menerima MoU asli dan salinan	Menerima kwitansi pembayaran uang muka	Membayar uang muka	Menerima kwitansi berstempel	Memantau informasi dari sekretaris konsultan	Menerima Informasi berupa SMS	Mendatangi LBH kembali	Menuju ke petugas pendaftaran	Menunjukkan SMS dari sekretaris konsultan ke petugas pendaftaran	Mengantari di depan ruang konsultasi	Menemui Konsultan	Menunjukkan bukti SMS, pembayaran uang muka dan berkas	Menerima surat kuasa	Menandatangani Surat Kuasa	Menemui pengacara	Memberikan surat kuasa ke pengacara
1	1	1	1	1	1	2880	3	3	3	3	25	3	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	10080	3	3	3	3	40	3	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	2880	3	3	3	3	25	3	1	1	1	5	1
4	1	1	1	1	1	2880	3	3	3	3	25	3	1	1	1	5	1
5	1	1	1	1	1	2880	3	3	3	3	25	3	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	10080	3	3	3	3	25	3	1	1	1	3	1
7	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	10080	3	3	3	3	25	3	1	1	1	3	1
8	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	10080	5	5	5	5	25	5	1	1	1	3	1
9	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	10080	5	5	5	5	25	5	0.33	0.33	0.33	3	0.33
10	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	10080	5	5	5	5	25	5	0.33	0.33	0.33	3	0.33
11	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	10080	5	5	5	5	25	5	0.33	0.33	0.33	3	0.33
12	1	1	1	1	1	10080	5	5	5	5	25	5	0.33	0.33	0.33	3	0.33
13	1	1	1	1	1	10080	5	5	5	5	25	5	0.33	0.33	0.33	3	0.33
14	1	1	1	1	1	10080	3	3	3	3	25	3	0.33	0.33	0.33	3	0.33
15	1	1	1	1	1	2880	3	3	3	3	25	3	0.33	0.33	0.33	5	0.33
16	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	2880	3	3	3	3	25	3	0.33	0.33	0.33	5	0.33
17	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	2880	5	5	5	5	25	5	0.33	0.33	0.33	3	0.33
18	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	2880	5	5	5	5	25	5	0.33	0.33	0.33	3	0.33
19	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	2880	5	5	5	5	25	5	0.33	0.33	0.33	3	0.33
20	1	1	1	1	1	2880	3	3	3	3	25	3	0.33	0.33	0.33	3	0.33
21	1	1	1	1	1	2880	3	3	3	3	25	3	0.33	0.33	0.33	3	0.33
22	1	1	1	1	1	2880	3	3	3	3	25	3	0.33	0.33	0.33	5	0.33
23	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	2880	5	5	5	5	25	5	0.33	0.33	0.33	5	0.33
24	1	1	1	1	1	2880	5	5	5	5	25	5	0.33	0.33	0.33	5	0.33
25	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	2880	5	5	5	5	25	5	0.33	0.33	0.33	5	0.33
26	1	1	1	1	1	2880	3	3	3	3	25	3	0.33	0.33	0.33	3	0.33
27	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	10080	3	3	3	3	25	3	0.33	0.33	0.33	3	0.33
28	1	1	1	1	1	10080	3	3	3	3	25	3	0.33	0.33	0.33	3	0.33
29	1	1	1	1	1	10080	3	3	3	3	25	3	0.33	0.33	0.33	3	0.33
30	1	1	1	1	1	10080	3	3	3	3	25	3	0.33	0.33	0.33	3	0.33
31	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	10080	3	3	3	3	25	3	0.33	0.33	0.33	5	0.33
32	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	10080	5	5	5	5	25	5	0.33	0.33	0.33	5	0.33
33	1	1	1	1	1	2880	5	5	5	5	25	5	0.33	0.33	0.33	5	0.33
34	1	1	1	1	1	2880	5	5	5	5	40	5	0.33	0.33	0.33	3	0.33
35	1	1	1	1	1	2880	5	5	5	5	40	5	0.33	0.33	0.33	3	0.33
36	1	1	1	1	1	2880	3	3	3	3	40	3	0.33	0.33	0.33	3	0.33
37	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	2880	3	3	3	3	40	3	0.33	0.33	0.33	3	0.33

38	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	2880	3	3	3	3	40	3	0.33	0.33	0.33	5	0.33
39	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	2880	3	3	3	3	40	3	0.33	0.33	0.33	3	0.33
40	1	1	1	1	1	2880	3	3	3	3	40	3	0.33	0.33	0.33	3	0.33
Max	1	1	1	1	1	10080	5	5	5	5	40	5	1	1	1	5	1
Min	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	2880	3	3	3	3	25	3	0.33	0.33	0.33	3	0.33
Rata	0.71525	0.71525	0.71525	0.71525	0.71525	5760	3.8	3.8	3.8	3.8	28	3.8	0.464	0.464	0.464	3.75	0.464
S. deviasi	0.3354292	0.335429	0.335429	0.335429	0.335429	3572.2	0.992278	0.9922779	0.992278	0.99227787 7	6.076436	0.99228	0.27141415	0.271414	0.27141415	0.980581	0.27141415

2. Task Konsultan

No.	Membuatkan MoU	Menandatangani dan memberi stempel MoU	Menyerahkan MoU	Menerima salinan MoU	Menyerahkan MoU asli dan salinan MoU	Menerbitkan kwitansi pembayaran uang muka	Memberikan kwitansi pembayaran uang muka	Menerbitkan surat kuasa	Menyerahkan surat kuasa
1	3	3	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	1	1	1	1	1	1	1
4	3	3	1	1	1	1	1	1	1
5	3	3	1	1	1	1	1	1	1
6	3	3	1	1	1	1	1	1	1
7	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
8	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
9	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
10	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
11	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
12	5	5	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
13	5	5	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
14	5	5	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
15	5	5	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
16	5	5	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
17	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
18	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
19	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
20	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
21	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33

22	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
23	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
24	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
25	5	5	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
26	5	5	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
27	5	5	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
28	5	5	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
29	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
30	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
31	3	3	1	1	1	1	1	1	1
32	3	3	1	1	1	1	1	1	1
33	3	3	1	1	1	1	1	1	1
34	3	3	1	1	1	1	1	1	1
35	5	5	1	1	1	1	1	1	1
36	5	5	1	1	1	1	1	1	1
37	5	5	1	1	1	1	1	1	1
38	5	5	1	1	1	1	1	1	1
39	3	3	1	1	1	1	1	1	1
40	3	3	1	1	1	1	1	1	1
Max	5	5	1	1	1	1	1	1	1
Min	3	3	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33
Rata	3.65	3.65	0.598	0.598	0.598	0.598	0.598	0.598	0.598
S. deviasi	0.948683298	0.948683298	0.332413089	0.332413	0.33241309	0.33241309	0.33241309	0.33241309	0.332413089

3. Task Sekretaris Konsultan

No.	Menerima MoU yang bertandatangan dan berstempel	Menyalin MoU	Menyerahkan salinan MoU	Memberi Informasi berupa SMS	Memanggil antrian
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	0.33	0.33	0.33	3	0.33
8	0.33	0.33	0.33	5	0.33
9	0.33	0.33	0.33	5	0.33
10	0.33	0.33	0.33	5	0.33
11	1	1	1	5	1
12	1	1	1	5	1
13	0.33	0.33	0.33	5	0.33
14	0.33	0.33	0.33	3	0.33
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	5	1
18	0.33	0.33	0.33	5	0.33
19	0.33	0.33	0.33	5	0.33
20	0.33	0.33	0.33	3	0.33
21	0.33	0.33	0.33	3	0.33
22	1	1	1	3	1
23	1	1	1	5	1
24	0.33	0.33	0.33	5	0.33
25	1	1	1	5	1
26	1	1	1	3	1
27	1	1	1	3	1
28	1	1	1	3	1
29	1	1	1	3	1
30	0.33	0.33	0.33	3	0.33
31	0.33	0.33	0.33	3	0.33
32	1	1	1	5	1
33	1	1	1	5	1
34	1	1	1	5	1
35	1	1	1	5	1
36	1	1	1	3	1

37	1	1	1	3	1
38	0.33	0.33	0.33	3	0.33
39	0.33	0.33	0.33	3	0.33
40	0.33	0.33	0.33	3	0.33
Max	1	1	1	5	1
Min	0.33	0.33	0.33	3	0.33
Rata	0.732	0.732	0.732	3.8	0.732
S. deviasi	0.332413089	0.33241	0.332413089	0.9922778 8	0.332413 1

4. Task Petugas Loket Pembayaran

No.	Menerima MoU yang bertandatangan dan berstempel	Menyalin MoU	Menyerahkan salinan MoU	Memberi Informasi berupa SMS	Memanggil antrian
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	0.33	0.33	0.33	3	0.33
8	0.33	0.33	0.33	5	0.33
9	0.33	0.33	0.33	5	0.33
10	0.33	0.33	0.33	5	0.33
11	1	1	1	5	1
12	1	1	1	5	1
13	0.33	0.33	0.33	5	0.33
14	0.33	0.33	0.33	3	0.33
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	5	1
18	0.33	0.33	0.33	5	0.33
19	0.33	0.33	0.33	5	0.33
20	0.33	0.33	0.33	3	0.33
21	0.33	0.33	0.33	3	0.33
22	1	1	1	3	1
23	1	1	1	5	1
24	0.33	0.33	0.33	5	0.33
25	1	1	1	5	1
26	1	1	1	3	1
27	1	1	1	3	1
28	1	1	1	3	1
29	1	1	1	3	1
30	0.33	0.33	0.33	3	0.33
31	0.33	0.33	0.33	3	0.33
32	1	1	1	5	1
33	1	1	1	5	1
34	1	1	1	5	1
35	1	1	1	5	1
36	1	1	1	3	1

37	1	1	1	3	1
38	0.33	0.33	0.33	3	0.33
39	0.33	0.33	0.33	3	0.33
40	0.33	0.33	0.33	3	0.33
Max	1	1	1	5	1
Min	0.33	0.33	0.33	3	0.33
Rata	0.732	0.732	0.732	3.8	0.732
S. deviasi	0.332413089	0.33241	0.332413089	0.9922778 8	0.332413 1

5. Petugas Loket Pembayaran

No.	Meminta klien untuk mengantri
1	1
2	1
3	1
4	1
5	1
6	1
7	0.33
8	0.33
9	0.33
10	0.33
11	1
12	1
13	0.33
14	0.33
15	1
16	1
17	1
18	0.33
19	0.33
20	0.33
21	0.33
22	1
23	1
24	0.33
25	1
26	1
27	1
28	1
29	1
30	0.33
31	0.33
32	1
33	1
34	1
35	1
36	1
37	1
38	0.33

39	0.33
40	0.33
Max	1
Min	0.33
Rata	0.732
S. deviasi	0.332413089

6. Pengacara

No.	Menerima surat kuasa	Menandatangani surat kuasa
1	1	1
2	1	1
3	1	1
4	1	1
5	1	1
6	1	1
7	0.33	0.33
8	0.33	0.33
9	0.33	0.33
10	0.33	0.33
11	1	1
12	1	1
13	0.33	0.33
14	0.33	0.33
15	1	1
16	1	1
17	1	1
18	0.33	0.33
19	0.33	0.33
20	0.33	0.33
21	0.33	0.33
22	1	1
23	1	1
24	0.33	0.33
25	1	1
26	1	1
27	1	1
28	1	1
29	1	1
30	0.33	0.33
31	0.33	0.33
32	1	1
33	1	1
34	1	1
35	1	1
36	1	1
37	1	1

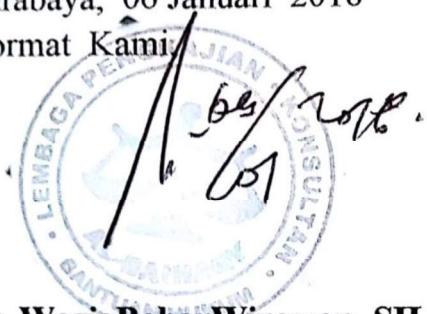
38	0.33	0.33
39	0.33	0.33
40	0.33	0.33
Max	1	1
Min	0.33	0.33
Rata	0.732	0.732
S. deviasi	0.332413089	0.332413089

LAMPIRAN F OBSERVASI WAKTU PROSES PERKARA PIDANA

Kedatangan klien dalam satu bulan	± 50 Klien
Kedatangan klien baru 60%	± 30 Klien baru
Kedatangan Klien lama 40%	± 20 Klien lama
Klien yang menyetujui perkaranya ditangani	± 40 Klien
Klien yang terkena perkara pidana	± 20 Klien
Max	Data terbesar dalam n kejadian
Min	Data terkecil dalam n kejadian
Rata-rata (Mean)	$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$ $\bar{x} = Rata - rata (mean)$ $x = nilai data$ $n = jumlah data$
Simpangan Baku (Standar deviasi)	$s = \sqrt{\frac{\sum(x - \bar{x})^2}{n}}$ $s = standard deviasi$ $\bar{x} = Rata - rata (mean)$ $x = nilai data$ $n = jumlah data$

Surabaya, 06 Januari 2018

Hormat Kami



Dr. Wegig Bahar Wirawan, SH.,M.H.
Presiden Direktur LPKBH Al Baihaqy

1. Task Klien

No.	Menerima hasil putusan	Membayar pelunasan penanganan	Menerima kwitansi berstempel
1	1	1	1
2	1	1	1
3	1	1	1
4	1	1	1
5	1	1	1
6	1	1	1
7	1	1	1
8	0.33	0.33	0.33
9	0.33	0.33	0.33
10	1	1	1
11	0.33	0.33	0.33
12	0.33	0.33	0.33
13	0.33	0.33	0.33
14	0.33	0.33	0.33
15	0.33	0.33	0.33
16	0.33	0.33	0.33
17	1	1	1
18	1	1	1
19	1	1	1
20	1	1	1
Max	1	1	1
Min	0.33	0.33	0.33
Rata	0.732	0.732	0.732
S. deviasi	0.336758542	0.336758542	0.336758542

2. Task Pengacara

No.	Menuju kejaksaan	Mendaftarkan berkas perkara	Menerima bukti pendaftaran	Menanyakan informasi jadwal persidangan	Menerima informasi jadwal persidangan	Menunjukkan bukti penyerahan berkas	Menghadiri persidangan	Membela klien	Menerima hasil putusan	memberikan hasil putusan
1	1	5	1	1	7200	1	3	180	3	1
2	1	5	1	1	7200	1	3	180	3	1
3	1	5	1	1	7200	1	3	300	3	1
4	1	5	1	1	14400	1	3	300	3	1
5	1	5	1	1	14400	1	3	300	3	1
6	1	5	1	1	14400	1	5	180	5	1
7	1	3	1	1	14400	1	5	300	5	1
8	0.33	3	0.33	0.33	14400	0.33	5	180	5	0.33
9	0.33	3	0.33	0.33	14400	0.33	5	180	5	0.33
10	1	3	1	1	14400	1	3	300	5	1
11	0.33	3	0.33	0.33	14400	0.33	3	240	5	0.33
12	0.33	5	0.33	0.33	14400	0.33	3	300	5	0.33
13	0.33	5	0.33	0.33	14400	0.33	5	180	5	0.33
14	0.33	5	0.33	0.33	7200	0.33	5	180	3	0.33
15	0.33	5	0.33	0.33	14400	0.33	5	300	3	0.33
16	0.33	3	0.33	0.33	7200	0.33	3	240	3	0.33
17	1	3	1	1	14400	1	3	300	3	1
18	1	3	1	1	7200	1	3	180	3	1
19	1	3	1	1	14400	1	3	300	3	1
20	1	5	1	1	7200	1	3	300	5	1
Max	1	5	1	1	14400	1	5	300	5	1

Min	0.33	3	0.33	0.33	7200	0.33	3	180	3	0.33
Rata	0.732	4.1	0.732	0.732	11880	0.732	3.7	246	3.9	0.732
S. deviasi	0.336759	1.020835571	0.3367585	0.336758542	3523.395	0.33675854	0.97872097	58.0744	1.020836	0.3367585

3. Task Petugas Loket Pembayaran

No.	Memberi kwitansi tagihan pelunasan penanganan	Memberikan stempel kwitansi
1	1	1
2	1	1
3	1	1
4	1	1
5	1	1
6	1	1
7	1	1
8	0.33	0.33
9	0.33	0.33
10	1	1
11	0.33	0.33
12	0.33	0.33
13	0.33	0.33
14	0.33	0.33
15	0.33	0.33
16	0.33	0.33
17	1	1
18	1	1
19	1	1
20	1	1
21	1	1
22	1	1
23	1	1
24	1	1
25	1	1
26	0.33	0.33
27	0.33	0.33
28	0.33	0.33
29	0.33	0.33
30	0.33	0.33
31	0.33	0.33
32	0.33	0.33
33	0.33	0.33
34	0.33	0.33
35	0.33	0.33
36	0.33	0.33

37	0.33	0.33
38	0.33	0.33
39	0.33	0.33
40	0.33	0.33
Max	1	1
Min	0.33	0.33
Rata	0.61475	0.61475
S. deviasi	0.335429212	0.335429212

LAMPIRAN G OBSERVASI WAKTU PROSES PERKARA PERDATA

Kedatangan klien dalam satu bulan	± 50 Klien
Kedatangan klien baru 60%	± 30 Klien baru
Kedatangan Klien lama 40%	± 20 Klien lama
Klien yang menyetujui perkaranya ditangani	± 40 Klien
Klien yang terkena perkara perdata	± 20 Klien
<i>Max</i>	Data terbesar dalam n kejadian
<i>Min</i>	Data terkecil dalam n kejadian
Rata-rata (<i>Mean</i>)	$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$ $\bar{x} = \text{Rata - rata (mean)}$ $x = \text{nilai data}$ $n = \text{jumlah data}$
Simpangan Baku (Standar deviasi)	$s = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n}}$ $s = \text{standard deviasi}$ $\bar{x} = \text{Rata - rata (mean)}$ $x = \text{nilai data}$ $n = \text{jumlah data}$

Surabaya, 06 Januari 2018

Hormat Kami



Dr. Wegig Bahar Wirawan, SH., M.H.
Presiden Direktur LPKBH Al Baihaqy

1. Task Klien

No.	Melakukan mediasi	Melanjutkan surat gugatan	Menerima hasil putusan	Membayar pelunasan penanganan	Menerima kwitansi berstempel	Mencabut surat gugatan
1	7200	3	3	1	1	3
2	10080	3	3	1	1	3
3	10080	3	3	1	1	3
4	7200	3	3	1	1	3
5	7200	3	3	1	1	3
6	7200	5	5	1	1	5
7	10080	5	5	1	1	5
8	7200	5	5	1	1	5
9	7300	5	5	1	1	5
10	7400	5	5	1	1	5
11	7200	3	3	1	1	3
12	7200	3	3	1	1	3
13	10080	3	3	1	1	3
14	10080	3	3	0.33	0.33	3
15	7200	5	5	0.33	0.33	5
16	7200	5	5	0.33	0.33	5
17	10080	5	5	0.33	0.33	5
18	10080	5	5	1	1	5
19	7200	5	5	1	1	5
20	7200	3	3	0.33	0.33	3
Max	10080	5	5	1	1	5
Min	7200	3	3	0.33	0.33	3
Rata	8223	4	4	0.8325	0.8325	4
S. deviasi	1398.87586	1.02597835	1.02597835	0.2976553	0.2976553	1.025978

2. Task Pengacara

No.	Mendaftarkan surat gugatan	Melakukan mediasi	Menanyakan jadwal persidangan	Menerima jadwal persidangan	Menghadiri persidangan	Membela klien di persidangan	Menerima hasil putusan	Memberikan hasil putusan
1	3	7200	1	7200	3	300	3	3
2	5	10080	1	14400	3	180	3	3
3	5	10080	1	14400	3	300	3	3
4	5	7200	1	7200	3	300	3	3
5	5	7200	1	7200	3	300	3	3
6	3	7200	1	7200	5	300	5	5
7	3	10080	1	14400	5	300	5	5
8	3	7200	1	7200	5	300	5	5
9	5	7300	0.33	7300	5	300	5	5
10	3	7400	0.33	7400	3	300	5	5
11	5	7200	1	7200	3	180	3	3
12	3	7200	1	7200	3	180	3	3
13	5	10080	0.33	14400	5	180	3	3
14	5	10080	0.33	14400	5	180	3	3
15	5	7200	0.33	7200	5	180	5	5
16	3	7200	1	7200	5	300	5	5
17	5	10080	1	14400	4	180	5	5
18	3	10080	1	14400	3	180	5	5
19	3	7200	0.33	7200	3	180	5	5
20	3	7200	0.33	7200	3	180	3	3
Max	5	10080	1	14400	5	300	5	5

Min	3	7200	0.33	7200	3	180	3	3
Rata	4	8223	0.7655	9735	3.85	240	4	4
S. deviasi	1.025978352	1398.87586	0.327871525	3512.425313	0.988086934	61.5587011	1.0259784	1.025978352

3. Task Petugas Pembayaran

No.	Memberi kwitansi tagihan pelunasan penanganan	Memberikan stempel kwitansi
1	1	1
2	1	1
3	1	1
4	1	1
5	1	1
6	1	1
7	1	1
8	1	1
9	1	1
10	1	1
11	1	1
12	1	1
13	1	1
14	0.33	0.33
15	0.33	0.33
16	0.33	0.33
17	0.33	0.33
18	1	1
19	1	1
20	0.33	0.33
Max	1	1
Min	0.33	0.33
Rata	0.8325	0.8325
S. deviasi	0.297655311	0.297655311

LAMPIRAN H OBSERVASI WAKTU PROSES EVALUASI

Kedatangan klien dalam satu bulan	± 50 Klien
Kedatangan klien baru 60%	± 30 Klien baru
Kedatangan Klien lama 40%	± 20 Klien lama
Klien yang menyetujui perkaranya ditangani (Pidana dan Perdata)	± 40 Klien
<i>Max</i>	Data terbesar dalam n kejadian
<i>Min</i>	Data terkecil dalam n kejadian
Rata-rata (<i>Mean</i>)	$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$ $\bar{x} = \text{Rata - rata (mean)}$ $x = \text{nilai data}$ $n = \text{jumlah data}$
Simpangan Baku (Standar deviasi)	$s = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n}}$ $s = \text{standard deviasi}$ $\bar{x} = \text{Rata - rata (mean)}$ $x = \text{nilai data}$ $n = \text{jumlah data}$

Surabaya, 06 Januari 2018

Hormat

Kami



Dr. Wegig Bahar Wirawan, SH.,M.H.
Presiden Direktur LPKBH Al Baihaqy

1. Task Konsultan

No.	Merekap nilai kinerja pengacara	Memvalidasi rekapitulasi kinerja dengan parameter	Memberikan rekap kinerja pengacara	menerima hasil rekap kinerja pengacara	Memberikan penghargaan pengacara	Memberikan Diklat Pengacara
1	720	20	1	1	3	3
2	720	20	1	1	3	3
3	720	30	1	1	3	3
4	720	30	1	1	3	3
5	1440	30	1	1	3	3
6	1440	30	1	1	3	3
7	1440	20	1	1	5	5
8	1440	20	1	1	5	5
9	1440	30	1	1	5	5
10	1440	20	1	1	5	5
11	1440	30	1	1	5	5
12	1440	20	1	1	5	5
13	1440	30	0.33	0.33	5	5
14	1440	20	0.33	0.33	5	5
15	1440	30	0.33	0.33	3	3
16	1440	30	0.33	0.33	3	3
17	720	30	1	1	3	3
18	1440	30	1	1	3	3
19	1440	20	1	1	3	3
20	720	20	1	1	3	3
21	720	30	0.33	0.33	5	5
22	1440	30	0.33	0.33	5	5
23	1440	30	0.33	0.33	5	5
24	720	30	1	1	5	5
25	720	20	1	1	5	5
26	1440	20	1	1	5	5
27	720	30	1	1	5	5
28	720	30	1	1	5	5
29	1440	20	1	1	5	5
30	1440	20	1	1	3	3
31	720	30	1	1	3	3
32	720	30	1	1	3	3
33	1440	30	1	1	3	3
34	1440	20	1	1	3	3
35	720	20	0.33	0.33	3	3

36	720	20	0.33	0.33	3	3
37	1440	30	0.33	0.33	3	3
38	1440	30	0.33	0.33	3	3
39	720	30	0.33	0.33	5	5
40	720	30	0.33	0.33	5	5
Max	1440	30	1	1	5	5
Min	720	20	0.33	0.33	3	3
Rata	1134	26	0.78225	0.78225	3.95	3.95
S. deviasi	360.46124	4.96138938	0.3178089	0.317809	1.01147265	1.0114727

2. Task Pengacara

No.	Mencatat hasil akhir putusan	Melaksanakan diklat	Menerima penghargaan
1	3	2880	3
2	3	4320	3
3	3	4320	3
4	3	2880	3
5	3	4320	3
6	3	4320	3
7	5	4320	5
8	5	4320	5
9	5	4320	5
10	5	4320	5
11	5	4320	5
12	5	4320	5
13	5	4320	5
14	5	4320	5
15	3	4320	3
16	3	4320	3
17	3	4320	3
18	3	4320	3
19	3	4320	3
20	3	4320	3
21	5	4320	5
22	5	4320	5
23	5	4320	5
24	5	4320	5
25	5	2880	5
26	5	2880	5
27	5	2880	5
28	5	2880	5
29	5	2880	5
30	3	2880	3
31	3	2880	3
32	3	4320	3
33	3	4320	3
34	3	4320	3
35	3	4320	3
36	3	4320	3
37	3	4320	3
38	3	4320	3
39	5	2880	5
40	5	2880	5

Max	5	4320	5
Min	3	2880	3
Rata	3.95	3924	3.95
S. deviasi	1.011472651	651.171725	1.011472651

3. Task Staff Analisis

No.	menerima hasil rekap kinerja pengacara	Memvalidasi rekapitulasi kinerja dengan parameter	menyerahkan hasil rekap kinerja pengacara
1	1	3	1
2	1	3	1
3	1	3	1
4	1	3	1
5	1	3	1
6	1	3	1
7	1	5	1
8	1	5	1
9	1	5	1
10	1	5	1
11	1	5	1
12	1	5	1
13	1	5	1
14	0.33	5	0.33
15	0.33	3	0.33
16	0.33	3	0.33
17	0.33	3	0.33
18	0.33	3	0.33
19	0.33	3	0.33
20	0.33	3	0.33
21	0.33	5	0.33
22	0.33	5	0.33
23	0.33	5	0.33
24	0.33	5	0.33
25	0.33	5	0.33
26	0.33	5	0.33
27	0.33	5	0.33
28	0.33	5	0.33
29	0.33	5	0.33
30	0.33	3	0.33
31	0.33	3	0.33
32	0.33	3	0.33
33	1	3	1
34	1	3	1
35	1	3	1
36	1	3	1
37	1	3	1
38	1	3	1

39	1	5	1
40	1	5	1
Max	1	5	1
Min	0.33	3	0.33
Rata	0.68175	3.95	0.68175
S. deviasi	0.338843338	1.011472651	0.338843338