



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JANUARI S.D MARET 2026

DITJEN KI

KEMENTERIAN HUKUM

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Hukum dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Hukum dilakukan secara *real time* melalui Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) *Survey Management* dan telah mendapat rekomendasi oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dengan nomor V-21.0000.002. Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Hukum menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual

Hermansyah Siregar

197010161992031001

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diusulkan meraih predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Hukum dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) *Survey Management*. Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau *handphone* masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://survei-bsk.kemenkum.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) *Survey Management* mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) *Survey Management* diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 13 pertanyaan yang terdiri dari 8 (delapan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kementerian Hukum melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

DITJEN KI

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).]



5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
☐ Profesionalisme SDM
☐ Kualitas Sarana Prasarana
☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
☐ Konsultasi dan Pengaduan
☐ Penghilangan Praktik Pungli
☐ Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
☐ Penghilangan Praktik Percaloan
☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Survey Management. Penggunaan Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Survey Management sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Hukum baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau *handphone* masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://survei-bsk.kemenkum.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, mensyaratkan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang karakter Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

$$n = N / \{1 + (N \times e^2)\}$$

$$n = 150 / \{1 + (150 \times 0,05^2)\}$$

$$n = 109,09$$

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari **Krejcie and Morgan** (Permenpan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Hukum adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Hukum.
- b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah :
1. Pegawai UPT : Imigrasi, Pemasarakatan, BHP, dan BADIKLAT yang telah selesai menerima layanan dari Kanwil.
 2. Notaris, Konsultan KI, Pemohon KI, OBH, Pegawai Biro/Bagian Hukum Pemerintah Prov/Kab/Kota, dan Pemohon Layanan Hukum lainnya;
 3. Pihak lain yang telah selesai menerima layanan.
- c. Responden SPAK-SPKP UPT Imigrasi :
- Pengguna Layanan Keimigrasian baik yang datang ke UPT Imigrasi maupun yang tidak memerlukan kehadiran fisik (online).
(Contoh: Pemohon Paspor, Visa, KITAS, KITAP, dan lainnya)
- d. Responden SPAK-SPKP UPT Pemasarakatan :
- Pengguna Layanan Pemasarakatan baik yang datang ke UPT Pemasarakatan maupun yang tidak memerlukan kehadiran fisik (online).
(Contoh: Pengguna layanan kunjungan yang hadir secara fisik maupun virtual, pengguna layanan penitipan barang, Pegawai Instansi lainnya yang menerima layanan, masyarakat yang melakukan konsultasi atau mencari informasi, dan lain sebagainya)
- e. Responden SPAK-SPKP BHP : Pengguna Layanan BHP
- f. Responden SPAK-SPKP BADIKLAT : Peserta Diklat
- g. Responden Survei Integritas Internal Organisasi :
- Seluruh Pegawai di masing-masing Unit Utama, Kantor Wilayah, UPT Imigrasi, UPT Pemasarakatan, BHP, BADIKLAT, dan UPT di lingkungan Kementerian Hukum lainnya.

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Hukum dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Unit Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) *Survey Management*, dengan cara melakukan *scan barcode* pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengakses link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) *Survey Management*, dengan berpedoman pada PermenPAN-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus "Hasil SKM Unit Pelayanan x 25". Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

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

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{3} = 0,07$$

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

SKM =	Total dari nilai persepsi per unsur	x	Nilai Penimbang
	Tota Unsur yang terisi		

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - SPAK pada DITJEN KI

Data Hasil Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - SPAK DITJEN KI

No.	Bulan	Nilai SPAK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Januari	3.81	49	3.83	3.80	3.82	3.79	3.80
2	Februari	3.76	62	3.80	3.79	3.72	3.76	3.75
3	Maret	3.55	52	3.60	3.55	3.52	3.55	3.56
Nilai Agregat		3.71	163	3.74	3.71	3.68	3.70	3.70

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Maret 2026, DITJEN KI secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.71 dalam skala 4 atau 3.71 dalam skala 4. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh DITJEN KI telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (SPAK) DITJEN KI pada periode Januari s.d Maret 2026. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Sangat Baik.

2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - SPKP/SKM pada DITJEN KI

Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - SPKP/SKM DITJEN KI

No.	Bulan	Nilai SPKP/SKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon
1	Januari	3.81	49	3.89	3.84	3.84	3.82	3.77	3.80	3.78	3.80	3.83
2	Februari	3.76	62	3.82	3.79	3.78	3.75	3.70	3.75	3.72	3.73	3.80
3	Maret	3.55	52	3.73	3.57	3.55	3.54	3.50	3.50	3.50	3.54	3.54
Nilai Agregat		3.71	163	3.81	3.73	3.72	3.70	3.66	3.69	3.67	3.69	3.72

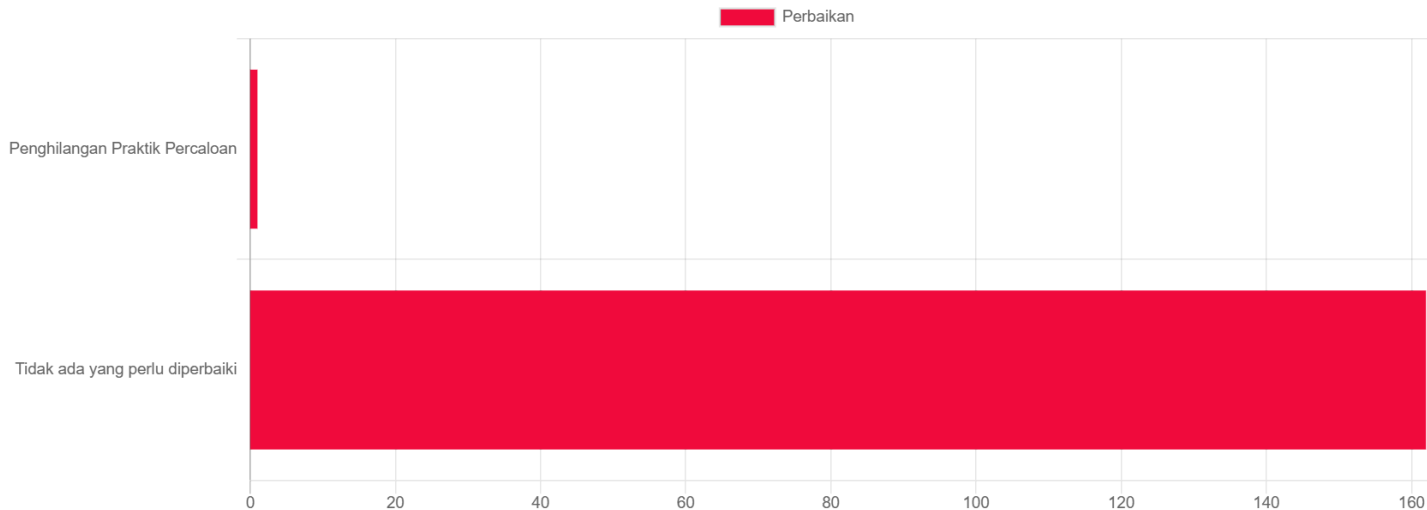
Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Maret 2026, DITJEN KI secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.71 dalam skala 4 atau 3.71 dalam skala 4. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh DITJEN KI telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 11 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (SPKP/SKM) DITJEN KI pada periode Januari s.d Maret 2026. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kompetensi Pelaksana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Perilaku Pelaksana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kesuaian Produk Layanan memperoleh kategori Sangat Baik.

Dengan Perolehan hasil Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada DITJEN KI tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja DITJEN KI telah memenuhi syarat nilai minimal pengusulan WBBM

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei 3AS *Survey Management*, terdapat usulan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:



B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan analisa hasil survei, terdapat beberapa indikator yang dilakukan tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Tarif/Biaya

- Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor;
- Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan;
- Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.

2. Gratifikasi

- Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi;
- Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan;
- Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.

3. Sarana Prasarana

- Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya);
- Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan;
- Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.

4. Konsultasi dan Pengaduan

- Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan;
- Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan;
- Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 12 Januari 2026 Jam 10:20	TUTI LESMANA	087885968574	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Senin, 12 Januari 2026 Jam 10:22	gisa nurlela	082169857455	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Senin, 12 Januari 2026 Jam 10:24	putri handayani	081269857455	Swasta	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Senin, 12 Januari 2026 Jam 10:26	yeni ismaniar	081269857433	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Senin, 12 Januari 2026 Jam 10:27	deswi ratnasari	081269857433	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Senin, 12 Januari 2026 Jam 10:44	sarminah	087896857455	Wirausaha	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Senin, 12 Januari 2026 Jam 10:45	juliana	081269857455	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Senin, 12 Januari 2026 Jam 10:48	marina	081269365244	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Senin, 12 Januari 2026 Jam 10:49	liliana hari	081269857421	Swasta	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:15	yestina	08128574963	Swasta	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:16	jeyna	082169857422	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:17	heru nugroho	087896852311	Lain-Lain	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:19	putrina	082169857455	Wirausaha	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:21	tika tarnasari	087895745655	Wirausaha	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:23	budi rekso	087836254122	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:24	putri cahyani	087896526341	Swasta	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:25	hari handoko	081269857455	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:27	fian andrian	0081269857422	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
19	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:30	kiki ariano	087896857455	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:31	yanto	081258698574	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
21	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:32	khairul anwar	087896857422	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
22	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:33	tria cahyani	087836251422	Swasta	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:35	gina wahyuni	087812451411	Polri	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
24	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:37	sri wahyuni	081269857466	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
25	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:40	hani naibaho	081985745269	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
26	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:44	tesa wijaya	087869365858	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:46	rere wahyuni	0821584775833	Swasta	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:53	ciara cory	081269857455	Wirausaha	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
29	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:54	heru lesmana	081258698577	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Senin, 12 Januari 2026 Jam 14:07	steven wilyam	087896857433	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
31	Senin, 12 Januari 2026 Jam 14:08	hendri ahmad	081269857433	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
32	Senin, 12 Januari 2026 Jam 14:10	mita sartika	087896852177	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
33	Senin, 12 Januari 2026 Jam 14:11	ifandi triatma	087896853622	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
34	Senin, 12 Januari 2026 Jam 14:13	BAYU ANDRIAN	087865251422	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
35	Senin, 12 Januari 2026 Jam 14:18	MUTIA MAHARANI	081269853655	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
36	Senin, 12 Januari 2026 Jam 14:22	tito wahyudi	081269857455	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
37	Senin, 12 Januari 2026 Jam 14:23	kiki sandrina	081269857433	Swasta	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
38	Senin, 12 Januari 2026 Jam 14:27	YUAN ANDRIAN	081269857455	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
39	Senin, 12 Januari 2026 Jam 14:33	surya andrian	087869857433	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
40	Senin, 12 Januari 2026 Jam 14:36	juni wahyuni	087896529633	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Senin, 12 Januari 2026 Jam 14:40	teti wahyudi	081269857533	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Selasa, 20 Januari 2026 Jam 10:17	jeyhan anugerah	087896857422	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
43	Selasa, 20 Januari 2026 Jam 10:20	aisyah hanafi	087896857412	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
44	Selasa, 20 Januari 2026 Jam 10:21	bayu hanafi	087896857466	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
45	Selasa, 20 Januari 2026 Jam 10:34	tria wahyuni	087896857452	Polri	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
46	Selasa, 20 Januari 2026 Jam 11:15	khairul anwar	085869265241	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
47	Selasa, 20 Januari 2026 Jam 11:17	julaiman	082169857455	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
48	Selasa, 20 Januari 2026 Jam 11:18	junita ayu	0821696857455	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
49	Selasa, 20 Januari 2026 Jam 11:23	mutia ayu	082169857485	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
50	Senin, 02 Februari 2026 Jam 09:37	hari handoko	087885859544	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
51	Senin, 02 Februari 2026 Jam 09:42	handira	081269857455	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
52	Senin, 02 Februari 2026 Jam 09:44	khairul anwar	081269857455	Polri	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
53	Senin, 02 Februari 2026 Jam 09:46	juandri	081269857422	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
54	Senin, 02 Februari 2026 Jam 09:52	nandiras	087896854122	Swasta	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
55	Senin, 02 Februari 2026 Jam 09:55	MAIONA ARDILA	081263859677	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
56	Senin, 02 Februari 2026 Jam 10:11	mahmud	081269857455	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
57	Senin, 02 Februari 2026 Jam 10:21	Keysa andrian	081236251466	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
58	Senin, 02 Februari 2026 Jam 10:25	Fian andri	081236254725	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Senin, 02 Februari 2026 Jam 10:27	Tita ayunda	081247253655	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Senin, 02 Februari 2026 Jam 10:29	Yuliandi	087896583621	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Senin, 02 Februari 2026 Jam 10:32	Budi ahmad	081236254796	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Senin, 02 Februari 2026 Jam 10:34	Keyra ahmad	081236584722	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
63	Senin, 02 Februari 2026 Jam 13:49	Gina wahyuni	081236258744	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Senin, 02 Februari 2026 Jam 13:50	Haryando ahmad	081235857458	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Senin, 02 Februari 2026 Jam 14:34	Tutianti	081236251458	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Senin, 02 Februari 2026 Jam 14:36	Gurfan ahmad	081236251487	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
67	Senin, 02 Februari 2026 Jam 14:39	Gurnawan	081236251475	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:10	Trianda	081236251458	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:11	Handika	081236254788	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:12	Kikiandra	081236251496	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:15	Lilana	081236257845	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
72	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:17	Haryando	081236258696	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:19	Yuandri	081253251463	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:20	Gesha	087845263545	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:22	Handika pratama	087963964785	Polri	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:25	Lilana	081236597854	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:26	Trindati	081236548766	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:28	Ahmad sadiqun	081236254785	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:39	Tri andira	081236251485	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:41	Khurul anwar	081236254466	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:42	Kesya alia	087825361475	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:53	Jeyhan amira	081236582569	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
83	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 11:57	Fatrya	081236259658	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 12:01	Dimas rahaya	081245789766	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 12:03	Muhamad arbai	081245678900	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
86	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 12:05	Andri putra	081245678900	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 13:30	Burhan	08123625863555	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 13:32	Furgon	081236253625	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 13:33	Putrina	081236528522	Lain-Lain	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
90	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 13:35	Yuliana	081245153625	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
91	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 13:36	Kurniawan	081236251425	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 13:40	Guntoro	081236251425	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
93	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 13:52	Tutuani	081236251455	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
94	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 13:58	Nadia ayu	081236251425	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
95	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:01	Rurisndi	081214253655	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
96	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:02	Juliana	081236251488	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
97	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:03	Yuli	081236251455	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
98	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:05	Triandi	081236251455	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
99	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:07	Trindi	087856853655	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
100	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:08	Guntoro	087895658500	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
101	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:10	Guniawan	081236748596	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
102	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:31	Trianisa	081236257485	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
103	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:32	Trinasti	087863251425	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
104	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:35	Yuliandi	081214253625	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
105	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:36	Hariandi	081236251455	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
106	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:38	Budi handoko	08123625452536	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
107	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:39	Yuyun	081236251452	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
108	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:43	Putri ayunda	081236251455	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
109	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:45	Yukiandi	081236521485	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
110	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:46	Lukhia	081236251425	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
111	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:48	Trisna	081245963528	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
112	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 10:29	Guntur	081236251485	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
113	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 10:35	Satrio	081369251436	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
114	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 10:36	Azizah saldi	087825362514	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
115	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 10:37	Lulah putri	087825143696	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
116	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 10:39	Dwi putri	087825143652	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
117	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 10:42	Khairul anwar	087825362514	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
118	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:12	Suci arun	081236251474	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
119	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:14	Budianto	081251425852	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
120	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:16	Wahyono	081236251425	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
121	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:17	Anto	082536251452	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
122	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:18	Deby sara	081236251455	Wirausaha	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
123	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:20	Gerna	081236251474	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
124	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:21	Triahmad	087825362514	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
125	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:22	Bunga ayu	081236952874	Aparatur Sipil Negara (ASN)	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
126	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:25	Putrina	081236251455	Aparatur Sipil Negara (ASN)	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
127	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:26	Harun	081236251477	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
128	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:27	Tuti ismaini	081236987850	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
129	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:29	Cika arhani	081296087088	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
130	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:52	Yuliana	081214253655	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
131	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:53	Rehan putra	081214253625	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
132	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:54	Putra anggara	087825662599	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
133	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:56	Sutrisno	0812369587422	Lain-Lain	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
134	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:57	Wulandari	081236254755	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
135	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 11:59	Suroso	081236259688	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
136	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:00	Putrinda	081236259688	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
137	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:01	Ifandi triatma	081236254755	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
138	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:02	Wahyono	081236980800	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
139	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:05	Julian jayub	087825362514	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
140	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:07	Kiki ahyani	087825143655	TNI	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
141	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:09	Hari maulana	081236254788	TNI	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
142	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:11	Amanda zahra	081296807088	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
143	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:20	Andrean	087825399800	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
144	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:22	Wahyuni andri	087890080708	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
145	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:23	Siti kairunisa	081225361455	Aparatur Sipil Negara (ASN)	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
146	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:24	Yumna	08782568521	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
147	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:26	Maria	087896363699	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
148	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:27	Budiansyah	081236254788	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
149	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 09:52	Kahirul	087824567899	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
150	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 09:55	Guntur	0878245678922	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
151	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 09:56	Budi santoso	081267890022	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
152	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 12:12	Jeyhan ayunda	081236251458	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
153	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 12:13	Hadiansyah	081236251466	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
154	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 12:14	Hani nibaho	081236251455	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
155	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 12:15	Dwi mustika	081236251455	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
156	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 12:17	Yumiandini	081236251455	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
157	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 12:19	Juliani	081236251488	Swasta	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
158	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 12:22	Ratih putri	081236254255	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
159	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 12:25	Graha nugraha	081336958522	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
160	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 12:27	Yuyun	081236551455	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
161	Kamis, 05 Maret 2026 Jam 10:46	Fian rahma	081236251455	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
162	Kamis, 05 Maret 2026 Jam 10:48	Rahmat kurnia	081236251488	Lain-Lain	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
163	Kamis, 05 Maret 2026 Jam 10:50	Rahayu	081236251455	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

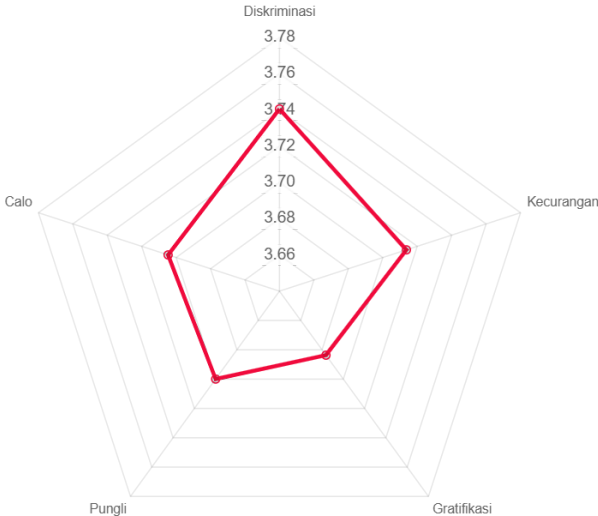
1. HASIL AGREGAT SURVEI JANUARI S.D MARET 2026

Jumlah Responden : 163

Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - SPAK

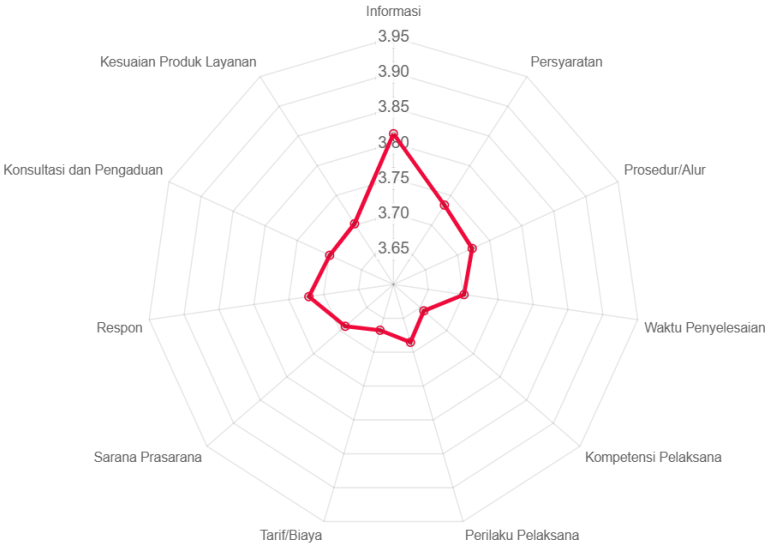
Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	3.74	93.51	3.74	Sangat Baik
Kecurangan	3.71	92.84	3.71	Sangat Baik
Gratifikasi	3.68	92.09	3.68	Sangat Baik
Pungli	3.70	92.50	3.70	Sangat Baik
SPAK	3.71	92.71	3.71	Sangat Baik

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Calo	3.70	92.62	3.70	Sangat Baik
SPAK	3.71	92.71	3.71	Sangat Baik

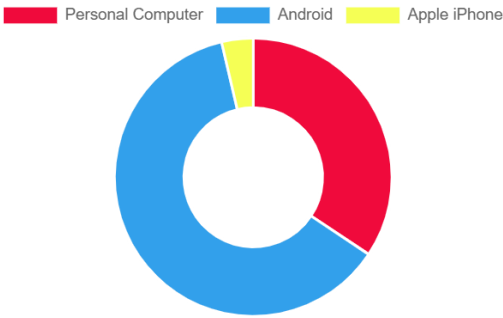


Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - SPKP/SKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	3.81	95.34	3.81	Sangat Baik
Persyaratan	3.73	93.34	3.73	Sangat Baik
Prosedur/Alur	3.72	93.07	3.72	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	3.70	92.53	3.70	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	3.66	91.43	3.66	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	3.69	92.14	3.69	Sangat Baik
Tarif/Biaya	3.67	91.69	3.67	Sangat Baik
Sarana Prasarana	3.69	92.26	3.69	Sangat Baik
Respon	3.72	93.03	3.72	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	3.70	92.49	3.70	Sangat Baik
Kesuaian Produk Layanan	3.70	92.55	3.70	Sangat Baik
SPKP/SKM	3.71	92.71	3.71	Sangat Baik

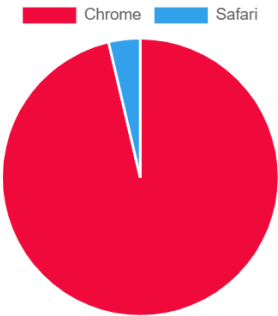


2. Penggunaan Perangkat



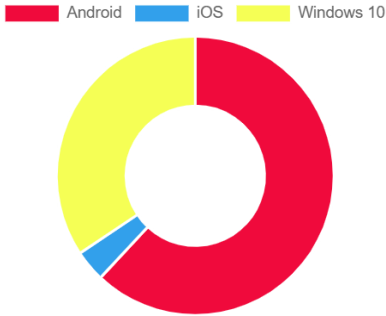
Personal Computer : 56
Android : 101
Apple iPhone : 6

3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat



Chrome : 157
Safari : 6

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)



Android : 101
iOS : 6
Windows 10 : 56