LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JANUARI S.D MARET 2024

KANWIL BANTEN

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia, 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 dan Hak Asasi Manusia dilakukan secara real time melalui aplikasi 3AS yang 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 dan Hak Asasi Manusia menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kepala Kantor Wilayah

#KUMHAMPASTI

Ditandatangani secara elektronik oleh :

Dodot Adikoeswanto

197110211994031001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

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 sektor penegakan hukum dan 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 penyelenggaran pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarat 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 dan HAM dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS . 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.balitbangham.go.id/.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi 3AS 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 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 dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

KANWIL BANTEN

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

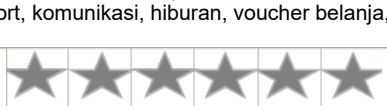
[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]

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, parsel, 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 dikamuflasekan 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 penlilaian 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 (Transparant, Informative, Great, Action, Actual and Synergy). Penggunaan aplikasi 3AS 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 dan Hak Asasi Manusia 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.balitbangham.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 x e2)}

n = 150 / {1 + (150 x 0,052)}

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
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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
210	136	1100	285	100000	384

a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah :
   1. Pegawai UPT : Imigrasi, Pemasyarakatan, 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 Pemasyarakatan :
   Pengguna Layanan Pemasyarakatan baik yang datang ke UPT Pemasyarakatan maupun yang tidak memerlukan kehadiran fisik (online).
   (Contoh: Penguna 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 Pemasyarakatan, BHP, BADIKLAT, dan UPT di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM lainnya.

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS, 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, 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:

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

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:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Tota Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM pada KANWIL BANTEN

Data Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM KANWIL BANTEN

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Januari	3.91	47	3.92	3.92	3.91	3.89	3.90	3.90	3.94	3.91
2	Februari	3.93	62	3.94	3.92	3.91	3.92	3.93	3.92	3.94	3.93
3	Maret	3.85	32	3.87	3.85	3.85	3.81	3.85	3.89	3.89	3.81
Nilai Agregat		**3.90**	**141**	**3.91**	**3.90**	**3.89**	**3.87**	**3.89**	**3.90**	**3.92**	**3.89**

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Maret 2024, KANWIL BANTEN secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.90 dalam skala 4 atau 17.05 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh KANWIL BANTEN telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) KANWIL BANTEN pada periode Januari s.d Maret 2024. 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 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.

2. Hasil Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - IPK pada KANWIL BANTEN

Data Hasil Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - IPK KANWIL BANTEN

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Januari	3.95	47	3.97	3.94	3.92	3.97	3.96
2	Februari	3.93	62	3.93	3.93	3.93	3.92	3.94
3	Maret	3.87	32	3.87	3.89	3.89	3.87	3.85
Nilai Agregat		**3.92**	**141**	**3.93**	**3.92**	**3.91**	**3.92**	**3.92**

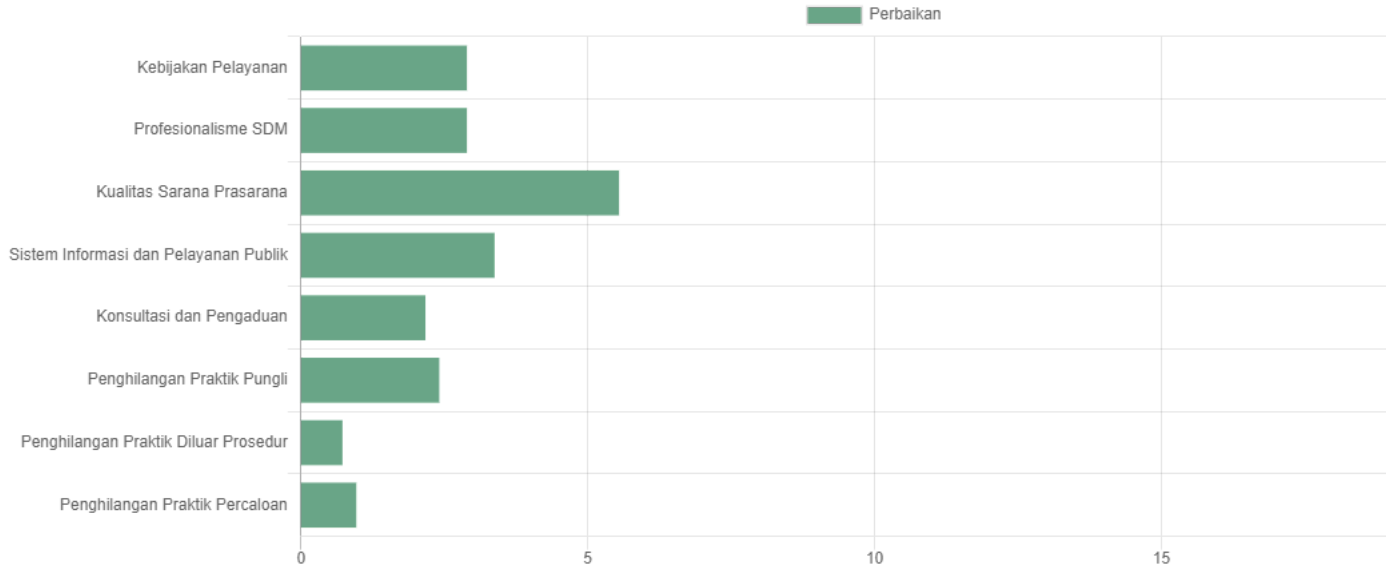
Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Maret 2024, KANWIL BANTEN secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.92 dalam skala 4 atau 17.15 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh KANWIL BANTEN telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) KANWIL BANTEN pada periode Januari s.d Maret 2024. 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.

Dengan Perolehan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) pada KANWIL BANTEN tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja KANWIL BANTEN telah memenuhi syarat nilai minimal pengusulan WBK

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

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



B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Terus tingkatkan kualitas pelayanan publik

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

1. Waktu Penyelesaian
    - Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan;
    - Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu layanan;
    - Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan.
2. 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.
3. Prosedur/Alur
    - Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan;
    - Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan;
    - Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.
4. 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.
5. Persyaratan
    - Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan;
    - Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;
    - Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Kamis, 11 Januari 2024 Jam 09:53	Ilham Bayu	082145155488	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Penilaian Kompetensi
2	Rabu, 24 Januari 2024 Jam 14:46	Triningsih	087871111191	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Rabu, 24 Januari 2024 Jam 14:46	Novie Suzanna	081323338521	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
4	Rabu, 24 Januari 2024 Jam 15:29	Tonny Irawan	082115336653	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
5	Rabu, 24 Januari 2024 Jam 16:00	Diki Ridzki Abadi	81251717141	Pegawai Negeri Sipil	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Rabu, 24 Januari 2024 Jam 16:18	Rika Tjandrasari Sumadi	08129619975	Ibu Rumah Tangga	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Lain - Lain
7	Rabu, 24 Januari 2024 Jam 16:22	Mega putri	08119751926	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
8	Kamis, 25 Januari 2024 Jam 08:27	Nurul Anjani	085697143494	Pegawai Negeri Sipil	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
9	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 09:55	cecep azhar	087849441547	advokat	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 10:41	Nurul Wahyuni	081286294094	Advokat	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Bantuan Hukum
11	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 10:41	Mega Marsela	082112454489	Advokat	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Bantuan Hukum
12	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 10:41	Cucu rahmawaty,Sh.Mh	085811016666	Lawyer	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Bantuan Hukum
13	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 13:10	cicilia julyani	081281317672	notaris	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 3 (S3)	Lain - Lain
14	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 13:47	putri sofiani	082298711699	advokat	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Bantuan Hukum
15	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 13:47	Hanifan Musliman	085711664492	Advokat	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
16	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 13:47	Giyono	081297537697	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Bantuan Hukum
17	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 14:33	Kevin pramudya ersanto	0895616519058	Paralegal	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Bantuan Hukum
18	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 15:03	Afwan Rosmi	081284876116	Advokat	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Bantuan Hukum
19	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 15:06	RIZKY	085782140870	Pararegal	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Bantuan Hukum
20	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:07	Rifki Jidan Nugraha	089505236045	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Penilaian Kompetensi
21	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:07	Deni	088801035018	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Informasi kepada Media Massa dan Publik
22	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:07	M. Ghifarri satya zaki	083844936957	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:07	Mairizki Anggraini	089684720450	Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
24	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:07	Chyntia Idha Ayu Santika	081317266908	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
25	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:08	belinda kaditha sekarwangi	089638621644	asn kemenkumham	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
26	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:08	Ahmad	081222899755	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
27	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:08	Aris	082113849693	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
28	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:08	Ais	08155777744	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
29	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:08	yofian s bakhtiar	087788254522	penjaga tahanan lpka kelas 1 tangerang	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
30	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:08	Dompax simohu panggaribuers	0814542454543	Ada	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
31	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:09	Charisma Vidyanata	089619970728	Pegawai Negeri Sipil	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
32	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:09	Andika Fajar Hidayat	082246464041	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
33	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:09	Mulyadi	082210007725	Pekerja	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
34	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:09	Cahyo adam perdana	081381341613	Asn	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
35	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:10	Wiena Puspa	087772439880	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
36	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:10	Aep saepudin	087808197806	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
37	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:10	Eva rosyana	087777123026	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
38	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:10	muhammad rofi faris	081287855365	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
39	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:11	Hesty Wahyuny Amalia,Amd.Kep.,SH.,MH.	081218245434	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
40	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 12:18	Aldi Novriyaldi	087772894440	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
41	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 13:11	Aditya Yogastira	085718880363	Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Penilaian Kompetensi
42	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 13:56	ar	082124260188	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
43	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 14:26	Nur jihan	081284888741	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
44	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 08:14	Pribadi Setyawan Andriyanto	081315499893	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
45	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 09:24	Zul Trisman	081310252538	Notaris	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Bantuan Hukum
46	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 12:09	Binsar Hermawan	087850955376	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
47	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 12:09	Novita	085945328884	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
48	Kamis, 01 Februari	Ferdiansyah	081211649176	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
	2024 Jam 14:04							
49	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 14:04	Haerul anwar	083813163771	Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
50	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 14:09	Agus Priyanto	081717843317	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
51	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 16:08	Wibowo S.H., M.Kn / Wilsa Moza Aurora	089506247520	Karyawan Swasta	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
52	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:35	Septiani Herlinda	087808256515	Pegawai Negeri sipil	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
53	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:35	Agita	085693225113	Staf DPRD	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
54	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:37	Vivin	08161668814	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
55	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:38	ROHIMAH	081286300545	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
56	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:38	Tubagus Arif teguh prihadi	089690859348	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
57	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:40	Feronika Palentek	081355494630	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
58	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:42	Iwan Ridwan	0818699539	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:44	Muhamad Varie Rizky	081383772755	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
60	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:45	Junaedi	081317977008	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
61	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 10:11	Irna yulianti	085771983983	Pegawai Negeri Sipil	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
62	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 10:14	Widia	082210780781	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
63	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 10:14	Rahmawati	082310408282	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 10:16	Ahmad Bustomi	085940960291	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 10:38	Nur jihan	081284888741	Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 10:51	Chefy Raynaldie, S.H.	081210231836	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
67	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 11:59	Roy Lefrans	0819719719	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
68	Rabu, 21 Februari	Muhamad Juandi	081222690205	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
	2024 Jam 12:00						(SMA)	
69	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:01	Rery yudhistira	081210152423	Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Informasi kepada Media Massa dan Publik
70	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:01	M Rifqi fathullah	089516697748	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
71	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:02	Maya Dewi Kartika	08569071169	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
72	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:02	Salis farida fitriani	082255214123	Pns	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:03	Akhmad Endang Syarifuddin	087774056845	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
74	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:03	Janar gustian hakim	081290615506	Pendamping usaha mikro	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:03	Leyla	081211755229	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
76	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:04	Suherdi	081380979761	Wirasuasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
77	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:04	Iin darmayanti	082125549593	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:04	Lina tri susanti	089609183080	ibu rumah tangga/wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:04	Tari	081213849075	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
80	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:05	Yoesiana	081803613083	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
81	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:05	M sukron nuril anwar	081380211280	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:05	Indri Yudhit	081213918445	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
83	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:06	Riska putri dewi	089692862633	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
84	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:06	Dennys Pardomuan P	082112399234	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum Daerah
85	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:06	Zaenal Abidin	08561177165	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Lain - Lain
86	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:08	Tunjung Wulan Adi Putriyanti	087716565041	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
87	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:11	Sri Astuti	085890913602	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
88	Rabu, 21 Februari	Ety rochaiti	081295477725	Jual makanan kering	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
	2024 Jam 12:19						(SMA)	
89	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:21	Sukemi	081287238284	Wiraswasta (umum)	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
90	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 12:40	Nurasiah	087775665655	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
91	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 13:28	Heri santoso	085770143700	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
92	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 13:36	Yulikah	087778564583	Ibu Rumah Tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
93	Kamis, 22 Februari 2024 Jam 11:29	Budi suharto	0811907058	Pns	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum Daerah
94	Kamis, 22 Februari 2024 Jam 18:25	Karmilah	085717387523	IRT	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Bantuan Hukum
95	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 14:15	Asep Awaludin	087871710771	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
96	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 14:19	Syarifudin	08119667070	Notaris	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Layanan Legalitas Apostille
97	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 20:04	DEDE NURHAYATI	08568553403	Notaris	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
98	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 20:04	Mohammad dalil	085230085488	Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
99	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 20:04	Taufik Kurrohman	082122240581	Dosen	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Izin ke Luar Negeri/ Kota
100	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 20:07	Tuti sudiarti	08121063638	Notaris	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Layanan Legalitas Apostille
101	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 20:07	Hj Annie Myranika	08170771188	Dosen	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 3 (S3)	Lain - Lain
102	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 20:07	Zul Trisman	081310252538	Notaris	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Bantuan Hukum
103	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 20:09	Sukmiyati., SH., M.Kn	08174860007	notaris/ppat	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
104	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 20:09	Maya sri novita	085355633133	Dosen	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Bantuan Hukum
105	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 20:09	Leila Maulida	081211755229	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
106	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 20:09	Erna Rotelia Kisworo	0817162287	notaris	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Bantuan Hukum
107	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 20:09	Sefa Martinesya	081289824303	Dosen	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
108	Selasa, 27 Februari	Hilal Fitri SH Mkn	081389666667	Notaris	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Bantuan Hukum

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
	2024 Jam 20:11							
109	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 22:34	Sulistyorini	087808310888	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
110	Selasa, 19 Maret 2024 Jam 10:11	Muhammad Emir Gifari	082190296325	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
111	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 09:11	Inayatul Ummah	089650545902	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
112	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 09:11	Iflahul Hasanah	085283227559	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
113	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 09:12	Winda Gustine Mahkar	081290434456	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
114	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 09:14	Hoirul Umami	081776838777	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
115	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 13:47	RATU MEILINDA PURNAMA SARI	087809577068	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Bantuan Hukum
116	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 14:31	Masrina Gustiani	087871345471	Bidan	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Legalitas Apostille
117	Senin, 25 Maret 2024 Jam 08:20	Agus Setiawan	085211885921	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
118	Senin, 25 Maret 2024 Jam 08:24	Tifany	081317936951	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
119	Senin, 25 Maret 2024 Jam 08:33	Sebastian Adi Prakoso	08567920700	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
120	Senin, 25 Maret 2024 Jam 08:39	Evilina yanti	0881010146711	Notaris	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
121	Senin, 25 Maret 2024 Jam 08:39	SWANNY	081284177494	NOTARIS	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
122	Senin, 25 Maret 2024 Jam 08:54	Heidy Handriati	0811813754	Notaris/PPAT	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Layanan Legalitas Apostille
123	Senin, 25 Maret 2024 Jam 09:14	Shandy tiarsa	082114397084	Pt smart multi finance	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
124	Senin, 25 Maret 2024 Jam 09:14	Muhamad Maliki	085380502146	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
125	Senin, 25 Maret 2024 Jam 09:20	Nurbaedin	08176071594	Karyawan swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
126	Senin, 25 Maret 2024 Jam 10:43	Mohamad Yasin	08119577288	Karyawan SMS Finance	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Lain - Lain
127	Senin, 25 Maret 2024 Jam 10:54	Isharianro	085770059509	Peg swasta BCA mf	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
128	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 09:20	Ikna Qonita	0895388623244	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
129	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 09:23	Ilham Bayu Saputra	082145155488	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
130	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 09:26	Dyka Lakshana	081317698188	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Informasi kepada Media Massa dan Publik
131	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 09:28	M. Dema Al Rizki	083835785457	Pegawai Negeri Sipil	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
132	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 09:28	Faqih	083824296269	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
133	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 09:29	Adi Arbi Susanto	085749740669	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
134	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 09:30	Dedi apriliyadi	082221222970	Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
135	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 09:30	Ramandhika	08119476606	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum Daerah
136	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 09:31	Rudi hartono	085174117533	Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
137	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 09:33	Diana	081912858708	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Cuti Mengunjungi Keluarga
138	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 09:35	Rudi Raharjo	081317266450	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
139	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 10:15	EKA SURYAPUTRA	087888456416	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
140	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 10:42	Nopita	081315550377	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
141	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 12:07	Melisa Novitasari	081284041045	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pengaduan

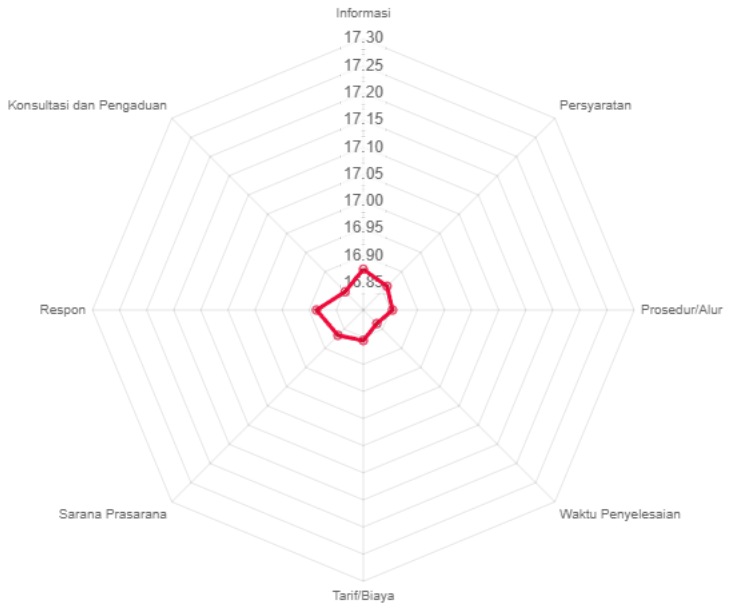
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JANUARI S.D MARET 2024

Jumlah Responden : 141

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM

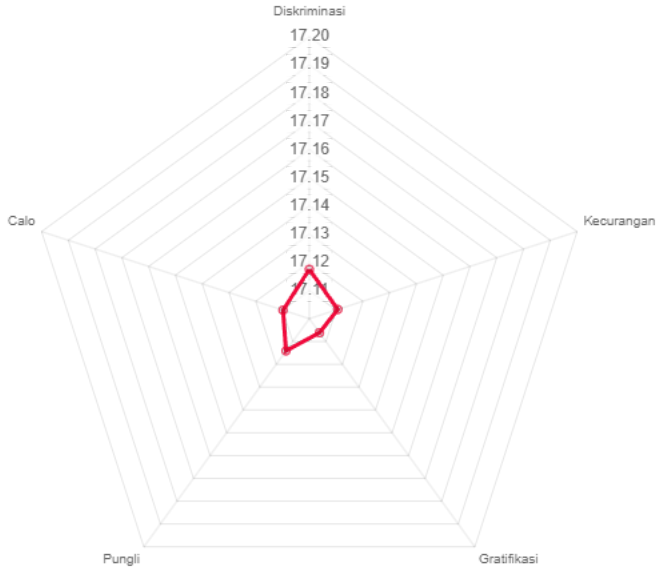
Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17.11	97.78	3.91	Sangat Baik
Persyaratan	17.06	97.47	3.90	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.02	97.28	3.89	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.95	96.83	3.87	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.03	97.33	3.89	Sangat Baik
Sarana Prasarana	17.07	97.57	3.90	Sangat Baik
Respon	17.16	98.05	3.92	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17	97.13	3.89	Sangat Baik
IKM	**17.05**	**97.43**	**3.90**	**Sangat Baik**



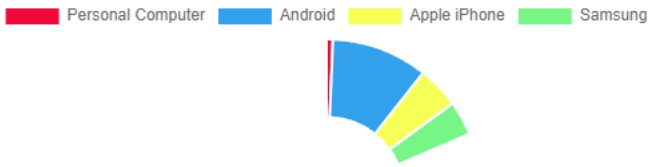
Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.17	98.13	3.93	Sangat Baik
Kecurangan	17.14	97.97	3.92	Sangat Baik
IPK	**17.15**	**97.99**	**3.92**	**Sangat Baik**

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Gratifikasi	17.13	97.86	3.91	Sangat Baik
Pungli	17.16	98.05	3.92	Sangat Baik
Calo	17.14	97.95	3.92	Sangat Baik
IPK	**17.15**	**97.99**	**3.92**	**Sangat Baik**

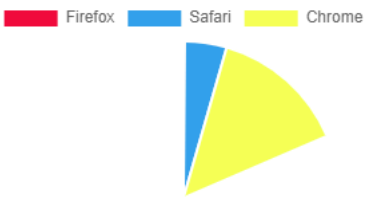


2. Penggunaan Perangkat



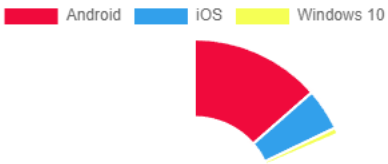
Personal Computer : 5
Android : 76
Apple iPhone : 33
Samsung : 27

3. Penggunaan Peramban (*Browswer*) Perangkat



Firefox : 1
Safari : 33
Chrome : 107

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)



Android : 103
iOS : 33
Windows 10 : 5