



**LAPORAN**  
**HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI**  
**PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**  
**JULI S.D SEPTEMBER 2024**  
**KANWIL BANTEN**  
**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Hukum Dan Ham 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 Dan Ham 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 aparaturnya penyelenggara pelayanan.

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kepala Kantor Wilayah



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Romi Yudianto

197706261997031001

# 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.<sup>1</sup> 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 (*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.kemenkumham.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 Dan Ham 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 membedakan 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 Dan Ham 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.kemenkumham.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 ketidakteelitian 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
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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Hukum Dan Ham adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Hukum Dan Ham.
- Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah :
  - Pegawai UPT : Imigrasi, Pemasarakatan, BHP, dan BADIKLAT yang telah selesai menerima layanan dari Kanwil.
  - Notaris, Konsultan KI, Pemohon KI, OBH, Pegawai Biro/Bagian Hukum Pemerintah Prov/Kab/Kota, dan Pemohon Layanan Hukum lainnya;
  - Pihak lain yang telah selesai menerima layanan.
- 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)
- 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)
- Responden SPAK-SPKP BHP : Pengguna Layanan BHP
- Responden SPAK-SPKP BADIKLAT : Peserta Diklat
- 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 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, 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:

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

## BAB III

### PENGOLAHAN SURVEI

#### A. Analisis Hasil Survei

##### 1. 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	Juli	3.99	71	3.98	3.99	3.99	3.98	3.99
2	Agustus	3.76	46	3.78	3.80	3.73	3.74	3.74
3	September	3.84	33	3.84	3.84	3.84	3.87	3.82
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.86</b>	<b>150</b>	<b>3.87</b>	<b>3.88</b>	<b>3.85</b>	<b>3.86</b>	<b>3.85</b>

Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d September 2024, KANWIL BANTEN secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.86 dalam skala 4 atau 16.90 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 Juli s.d September 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.

##### 2. 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	Juli	3.99	71	3.99	3.98	3.97	3.99	3.98	3.98	3.99	3.99
2	Agustus	3.73	46	3.75	3.71	3.73	3.73	3.73	3.77	3.74	3.71
3	September	3.81	33	3.78	3.78	3.76	3.80	3.82	3.89	3.78	3.85
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.84</b>	<b>150</b>	<b>3.84</b>	<b>3.83</b>	<b>3.82</b>	<b>3.84</b>	<b>3.84</b>	<b>3.88</b>	<b>3.84</b>	<b>3.85</b>

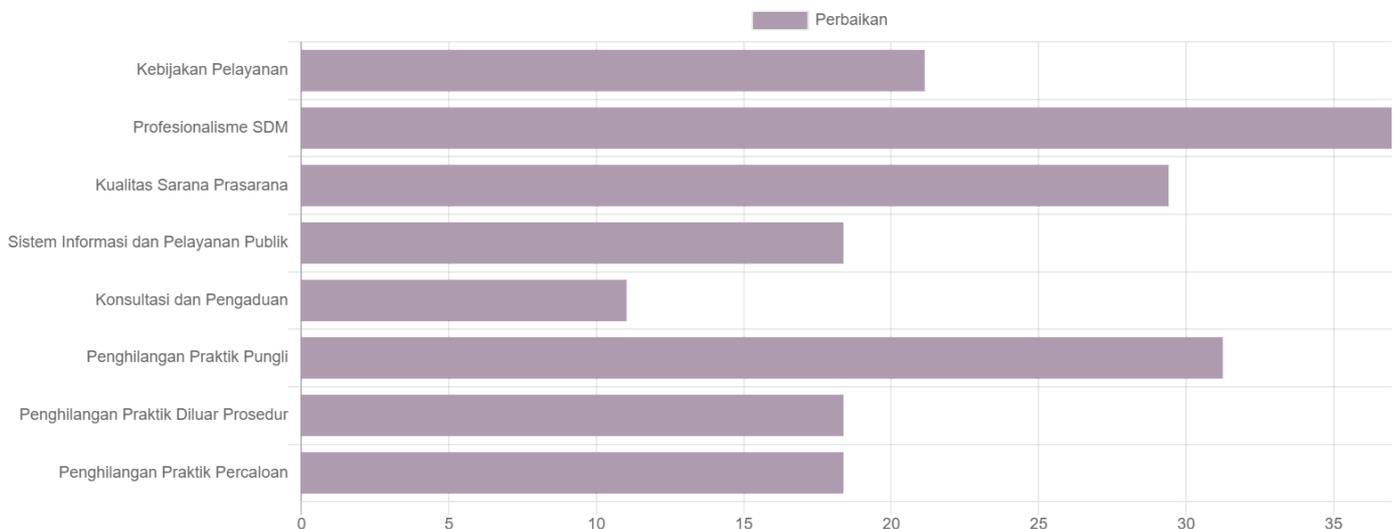
Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d September 2024, KANWIL BANTEN secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.84 dalam skala 4 atau 16.81 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh KANWIL BANTEN telah memperoleh kategori Sangat Baik.

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

Dengan Perolehan hasil Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK), Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) 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 *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

Benahi dan tingkatkan pelayanan kepada masyarakat

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

#### 1. Prosedur/Alur

- Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan;
- Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan;
- Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.

#### 2. 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;

#### 3. Respon

- Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat);
- Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan;
- Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".

#### 4. 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.

#### 5. Informasi

- Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan;
- Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial;
- Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.

## BAB IV

### DATA SURVEI

#### A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Selasa, 02 Juli 2024 Jam 13:59	Tanto	081287782575	swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Legalitas Apostille
2	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:25	Melisa novitasari	081284041045	Asn	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Penilaian Kompetensi
3	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:28	Hery	081380054675	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
4	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:34	Rahmawati Saputra	081380078212	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:41	SARI RISQIANTY	081314464722	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:41	Kirana Mega Ayu	081212342711	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
7	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:43	Reza Adzani	081386937444	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
8	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:44	Muhammad Triwibowo Junus	08170068448	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
9	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:44	ARIA PUTRA SUTADININGRAT	081917773469	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
10	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:46	Sumadi	082125895532	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:46	Dyah Erwanti	081286415645	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:47	Leila Maulida	081211755229	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
13	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:48	Ade Trisnawijaya	081213627474	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Bantuan Hukum
14	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:49	Dede Akhmad Zarkasih	082110572252	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Informasi kepada Media Massa dan Publik
15	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:50	Khaerudin	087773134736	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
16	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:51	BILLY AINUL ILHAM	081218890746	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Lain - Lain
17	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:54	Adil Akhmar Alimin	081319690201	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
18	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:54	Sunaryo	08771449062	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
19	Senin, 22 Juli 2024 Jam 15:57	Tri adi satoto	081317724315	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
20	Senin, 22 Juli 2024 Jam 16:02	Saebani	08158864082	Asn	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
21	Senin, 22 Juli 2024 Jam 16:09	Dadang Suherlan	081573063234	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Informasi kepada Media Massa dan Publik
22	Senin, 22 Juli 2024 Jam 16:10	Eko Prasetyo	081287312951	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Senin, 22 Juli 2024 Jam 16:12	Suryono	087884481674	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
24	Senin, 22 Juli 2024 Jam 16:13	Kustiyono	085693096064	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Penilaian Kompetensi
25	Senin, 22 Juli 2024 Jam 16:15	Victoria	081381609979	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
26	Senin, 22 Juli 2024 Jam 16:31	Ika Amelia	082280545977	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Lain - Lain
27	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:13	Rahmat Setiawan	085888274567	ASN	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:16	Ridwan Faisal	08158918884	ASN	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Remisi
29	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:18	Hanida Meutia	085692885422	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
30	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:18	Dyar	081585461705	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Informasi kepada Media Massa dan Publik
31	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:18	Nuri	082213722552	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Informasi kepada Media Massa dan Publik
32	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:20	Zulfikar Rafi Rasyid	085813303796	Pns	21-30 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
33	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:22	aal	083168172241	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Informasi kepada Media Massa dan Publik
34	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:25	Sukantos	082112290454	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Bantuan Hukum
35	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:27	Herdycha surya kisworo	081284070143	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Penilaian Kompetensi
36	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:34	Damayanti	081280166948	Pembimbing kemasyarakatan muda	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Penilaian Kompetensi
37	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:38	Syarif Hidayat	081387088955	Karyawan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pembebasan Bersyarat
38	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:41	Ahmad ubaedilah	081222899755	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Informasi kepada Media Massa dan Publik
39	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:42	Rana Lanang Ginanjar	0817775496	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
40	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:45	Rita	081288394527	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:47	Fiki Rustandi	087794859493	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Bantuan Hukum
42	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:49	Supriyatman	087769585947	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
43	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:50	Dyal	087822946833	Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin ke Luar Negeri/ Kota
44	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:51	Fiki Rustandi	087794859493	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Bantuan Hukum
45	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:55	Didik sudarmadi s	081221456767	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Penilaian Kompetensi
46	Senin, 22 Juli 2024 Jam 17:58	Aep saepudin	087808197806	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
47	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:00	Awonk	081322283639	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
48	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:04	Haris yusup	081770596929	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
49	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:06	Agustina Dewi	081573977399	Asn	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
50	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:09	Makmun	087848763475	Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
51	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:10	Heri	0818481811	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
52	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:11	Titi Setianingsih.SH.	087871355508	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum Daerah
53	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:17	Mintarsih	087808825433	Pns	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Bantuan Hukum
54	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:23	Risks	087781966467	Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
55	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:28	Nunik herawati	082210618351	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
56	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:36	Regy H.	081281902680	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
57	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:36	Umar Ismail	081368908070	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
58	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:52	Sutiani	08777842159	ASN	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Asimilasi
59	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:57	Dedeh sukmiyati	087878695111	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
60	Senin, 22 Juli 2024 Jam 18:59	Turiyem	081389483369	PNS	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Penilaian Kompetensi
61	Senin, 22 Juli 2024 Jam 19:10	HERU MARSUDI	081586356406	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
62	Senin, 22 Juli 2024 Jam 19:20	Ahmad	089630561311	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
63	Senin, 22 Juli 2024 Jam 19:51	Bambang Irawan	081372436007	Purna bhakti	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Penilaian Kompetensi

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
64	Senin, 22 Juli 2024 Jam 19:55	Farida hidayati	082249086389	Asn	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
65	Senin, 22 Juli 2024 Jam 20:10	Ani Restuningsih	081382595267	PNS	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Senin, 22 Juli 2024 Jam 20:14	HTN Lestari	081213849075	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
67	Senin, 22 Juli 2024 Jam 21:56	Andrias Andi Frisdian	085312632299	Asn	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Selasa, 23 Juli 2024 Jam 08:46	Setyabudi Aditama	085778222501	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin Penelitian dan Izin Peliputan
69	Selasa, 23 Juli 2024 Jam 09:10	Dedi a	082221222970	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Informasi kepada Media Massa dan Publik
70	Selasa, 23 Juli 2024 Jam 09:20	Elviana bayu	085691874755	Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
71	Selasa, 23 Juli 2024 Jam 10:26	Romi	087771503796	Asn	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Informasi kepada Media Massa dan Publik
72	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:00	Dova Raditya Fauzi Ginting	087772108329	Tidak ada	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:01	Yehezkiel Saragih	082119502897	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:01	ASSYIFA ANDINI AWALIA	085693173908	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:02	Deka Angga Irawan	081219918462	Guru	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Bantuan Hukum
76	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:02	Zieva Arna Afifah Setiawan	082211477394	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:06	Azzahra Kurnia Ramadhani	085719567093	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
78	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:06	Toni Hidayat	081212827044	Guru	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Bantuan Hukum
79	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:08	Rahmi Amalia	089636603356	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
80	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:08	Yolitta Amanda	085774672962	pelajar SMA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
81	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:08	DESY KHAERUNNISA	083878209220	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
82	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:09	Syakila Oktavina Barus	081287934907	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Informasi kepada Media Massa dan Publik
83	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:09	Rezha Rahmatullah	085719650594	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:09	Reva Puspitasari	085710969774	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:10	ELMAYSA DHIA KHAIRIN	081236262754	PELAJAR SMA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
86	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:10	SUKRIAH	085955091454	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:10	Alifah Nashita	085714172851	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
88	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:10	Ferdita Rizki Khoirunnisa	089525530951	Pelajar SMA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:10	Bening Aisy Keyla	083879571952	Pelajar SMA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
90	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:10	Putu Swasty Chandradewati Devi	0888213725988	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
91	Rabu, 07 Agustus 2024	Tika Novianti	085882508254	Pelajar	18-20 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
	Jam 13:11						(SMA)	
92	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:11	Risma Yanti	085710481399	pelajar sma	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Cuti Mengunjungi Keluarga
93	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:11	Renata Ayu Dewandari	087872672290	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
94	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:11	AHKMAD MUHKLIS	081286907790	Perangkat Desa	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Bantuan Hukum
95	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:11	Bianca Raya Aristia Permata	085712538319	Pelajar SMA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Cuti Mengunjungi Keluarga
96	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:12	Indana muthia	083806260336	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
97	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:12	MURISIN	088210818722	Guru	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Bantuan Hukum
98	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:13	Rony Trisminarti , S.Pd.	081319372578	ASN guru SMAN 6 Tangerang	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Asimilasi
99	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:13	ALIMA DESWITA ADHANI	085960571710	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
100	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:14	Ahmad Maulana Ardiansah	083878943661	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
101	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:14	Mochammad Yusuf Maulana	0895419513323	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
102	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:14	zidan sahar	082292390600	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
103	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:15	Reni Permatasari	081283797106	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
104	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:15	Syaifullah	081381588685	Guru	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
105	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:16	AQILLA FATIHA PUTRI	085715958003	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Lain - Lain
106	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:16	Nuri Hermania Kusuma	081218654730	Belum bekerja	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
107	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:20	Kalila Parsa Qudsia	08119410812	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
108	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:20	Rifa Aulia	085711989868	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
109	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:21	Pujiastuti	085217693371	Guru	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
110	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:21	Dira Oktavia Zahra	082112432849	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
111	Rabu, 07 Agustus 2024 Jam 13:22	Dinda Maulidya Syahrani	082297360331	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
112	Selasa, 13 Agustus 2024 Jam 09:54	Arian Marcelino	081317229901	Pegawai Negeri Sipil	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
113	Selasa, 13 Agustus 2024 Jam 09:55	Tb. Ariztya Nanda Syahidan	087800082813	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
114	Selasa, 13 Agustus 2024 Jam 09:55	Mulyadi	089515432382	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
115	Selasa, 13 Agustus 2024 Jam 09:56	Mas Adi Eka Nugraha	085946360055	Non ASN Pemkot Serang	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum Daerah
116	Selasa, 13 Agustus 2024 Jam 09:56	Rena Yulia	0817226339	Akademisi	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 3 (S3)	Lain - Lain
117	Selasa, 13 Agustus 2024 Jam 09:58	HETTY ROSTIAWATY	087771004210	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
118	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:19	Amanda sausan zahra	087728859406	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
119	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:20	indri safitri	083805350545	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
120	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:22	Nabil Muthi Falah	087796973639	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain
121	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:22	Ahmad Andi	085946289431	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
122	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:22	Muhamad Ruslani Abdul muiz	089514140090	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
123	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:23	Ajay Syah Priatno Hermawan	083142840170	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
124	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:25	Fika Rahmawati	085710832160	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
125	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:26	ananda safrida	081213378092	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
126	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:26	Amanda sausan zahra	087728859406	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
127	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:26	NURUL ZAKIYATUL HUDA	081563211306	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
128	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:26	RATU SYA'DIYAH	087786273242	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
129	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:27	Meiga putri rahayu	081564607202	Mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
130	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:28	iis istifadah	085960337790	mahasiswi	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
131	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:30	Cerry ananda	083870280052	Pelajar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
132	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:31	Rizqiana Rohmatillah	085959368596	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
133	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:32	eka widiyayu safitri	083815865681	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
134	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:34	Ima Maerani	081311191837	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
135	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:35	Aqilah zaharah	085719546800	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
136	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:41	Mujtaba	085710508390224	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Bantuan Hukum
137	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:43	Rendiyansyah	081808856498	Sopir lintas sumatra	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
138	Selasa, 17 September 2024 Jam 09:45	M Nur Ilham	0895326021910	Pelajar / Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Bantuan Hukum
139	Jumat, 20 September 2024 Jam 16:56	M David Mubarak	083125611752	Murid	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Bantuan Hukum
140	Jumat, 20 September 2024 Jam 16:56	Nisfan nuliyanshah	082311842542	Ex bumh (karyawan PT KRAKATAU STEEL)	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
141	Jumat, 20 September 2024 Jam 16:57	SURAHMAN	085710531633	Jepang	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin ke Luar Negeri/ Kota
142	Jumat, 20 September 2024 Jam 16:57	Dodi hidayat	083892454575	がくせい	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
143	Jumat, 20 September 2024 Jam 16:58	FAJAR RAMADHAN	083830170456	Belom	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pengaduan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
144	Jumat, 20 September 2024 Jam 16:58	DIO FAJAR BASTIAN	085290442320	MAHASISWA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
145	Jumat, 20 September 2024 Jam 16:58	umroh intan azzahra	083891948923	pelajar kelas jepang	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin ke Luar Negeri/ Kota
146	Jumat, 20 September 2024 Jam 16:59	Dini Aminarti	083893345604	Pelajar kelas jepang	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin ke Luar Negeri/ Kota
147	Jumat, 20 September 2024 Jam 17:00	Siti Ni'matul Maula	083134532695	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Bantuan Hukum
148	Jumat, 20 September 2024 Jam 17:01	Dini Aminarti	083893345604	Pelajar kelas jepang	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin ke Luar Negeri/ Kota
149	Jumat, 20 September 2024 Jam 17:02	Fikri Aprilian	0859102610169	CPMI	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan HAM di Wilayah
150	Jumat, 20 September 2024 Jam 17:04	Yanah Qurrotunnada	08871493049	pelajar kelas jepang	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Bantuan Hukum

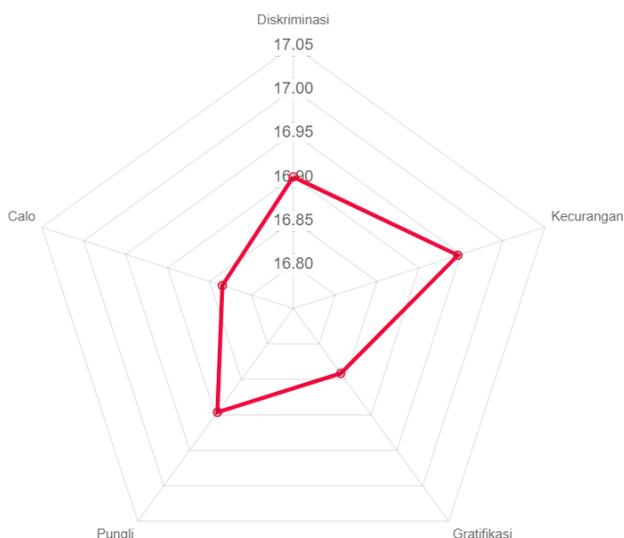
## B. DATA DUKUNG LAINNYA

### 1. HASIL AGREGAT SURVEI JULI S.D SEPTEMBER 2024

Jumlah Responden : 150

#### Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) - IPK

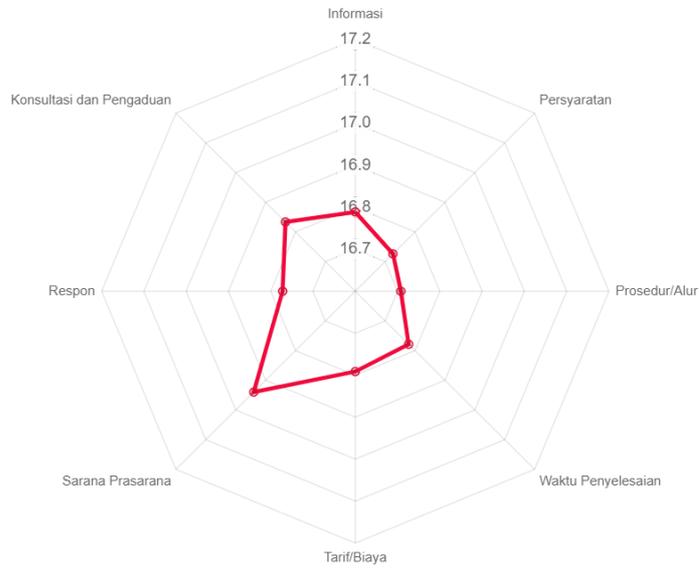
Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.91	96.65	3.87	Sangat Baik
Kecurangan	16.96	96.94	3.88	Sangat Baik
Gratifikasi	16.85	96.28	3.85	Sangat Baik
Pungli	16.91	96.62	3.86	Sangat Baik
Calo	16.84	96.24	3.85	Sangat Baik
<b>IPK</b>	<b>16.90</b>	<b>96.55</b>	<b>3.86</b>	<b>Sangat Baik</b>



#### Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.81	96.05	3.84	Sangat Baik
Persyaratan	16.74	95.65	3.83	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.72	95.54	3.82	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.80	95.98	3.84	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.81	96.06	3.84	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.97	96.99	3.88	Sangat Baik
Respon	16.79	95.94	3.84	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.86	96.33	3.85	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>16.81</b>	<b>96.07</b>	<b>3.84</b>	<b>Sangat Baik</b>

### 3AS Survey Management



### 2. Penggunaan Perangkat

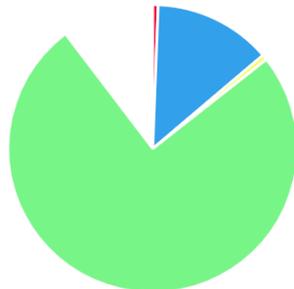
Personal Computer    Android    Apple iPhone    Samsung



**Personal Computer** : 6  
**Android** : 97  
**Apple iPhone** : 22  
**Samsung** : 25

### 3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat

Firefox    Safari    Opera    Chrome



**Firefox** : 1  
**Safari** : 22  
**Opera** : 1  
**Chrome** : 126

### 4. Penggunaan (*Platform Operating System*)

Android    iOS    Windows 10



**Android** : 122  
**iOS** : 22  
**Windows 10** : 6