



**LAPORAN**  
**HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI**  
**PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**  
**OKTOBER S.D NOVEMBER 2023**  
**DITJEN KI**  
**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 aparaturnya 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.

Analisis Kebijakan Muda

Bayu Hardiyudanto

198612152012121001

# 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 penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.1 Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Hukum 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

DITJEN KI

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

#### I. KUALITAS LAYANAN

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

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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



## II. PERILAKU PENYIMPANGAN

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

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau 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). 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 aparaturnya 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
200	132	1000	278	75000	382

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

- Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah :
  - Pegawai UPT : Imigrasi, Masyarakat, 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 Masyarakat : Pengguna Layanan Masyarakat baik yang datang ke UPT Masyarakat 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 Masyarakat, 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:

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

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 DITJEN KI

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

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Oktober	3.80	50	3.83	3.80	3.76	3.80	3.83
2	November	3.76	30	3.82	3.66	3.80	3.80	3.70
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.78</b>	<b>80</b>	<b>3.83</b>	<b>3.73</b>	<b>3.78</b>	<b>3.80</b>	<b>3.77</b>

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d November 2023, DITJEN KI secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.78 dalam skala 4 atau 16.54 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh DITJEN KI telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) DITJEN KI pada periode Oktober s.d November 2023. 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 DITJEN KI

Data Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM DITJEN KI

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Oktober	3.78	50	3.80	3.80	3.81	3.81	3.75	3.70	3.80	3.77
2	November	3.76	30	3.82	3.66	3.76	3.82	3.72	3.74	3.72	3.82
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.77</b>	<b>80</b>	<b>3.81</b>	<b>3.73</b>	<b>3.78</b>	<b>3.81</b>	<b>3.73</b>	<b>3.72</b>	<b>3.76</b>	<b>3.80</b>

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d November 2023, DITJEN KI secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.77 dalam skala 4 atau 16.48 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh DITJEN KI telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) DITJEN KI pada periode Oktober s.d November 2023. 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 DITJEN KI tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja DITJEN KI telah memenuhi syarat nilai minimal pengusulan WBBM

##### 3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

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



#### B. Tindak Lanjut Hasil Survei

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

##### 1. Sarana Prasarana

- Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya);

- Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan;
- Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.

## 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. Kecurangan

- Menerapkan nomor antrian secara transparan;
- Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan;
- Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.

## 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. 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".

## BAB IV

### DATA SURVEI

#### A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 11:46	Maharani	089664404248	Wirausaha	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pendaftaran Merk
2	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 11:58	Yeni febrianti	081271526555	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 12:10	Ati sumiati	085381526666	Pelaku usaha (UKM)	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 12:16	ERDY VICTOR	0816380195	UMKM	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
5	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 12:17	Evin suryani	081272241979	Irt	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 12:26	Desy Hidayati	085273322233	wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Permohonan Pendaftaran Merk
7	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 13:19	Wahyu sugiyastuti	085832519141	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain - lain
8	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 14:22	marliana safitri	089510516813	wirausaha/ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Permohonan Pendaftaran Merk
9	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 15:26	Muhamad fauzi	081368117898	Petani	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pendaftaran Merk
10	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 16:41	Apriantini Eka Puspa	081373331666	Wira usaha	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
11	Kamis, 12 Oktober 2023 Jam 07:19	Lariso	85645600060		41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
12	Kamis, 12 Oktober 2023 Jam 07:25	Nina Annisa	81219996374		31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana
13	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:16	Ida Bagus Ary Indra Iswara	81805468408	Dosen	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana
14	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:17	Ni komang ayu agustini	082144010008	Dosen	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 3 (S3)	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana
15	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:17	I Putu Raditya Sudwika Utama	085158853639	Tenaga Pendidik	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
16	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:17	Ni Made Liza Anggara Dewi	085792177170	Dosen/ PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
17	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:17	Ni Made Camdra Dewi S.Farm	081236416827	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
18	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:17	Dhea Ananda	089605388300	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
19	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:18	I Made Yogi Marantika	082236289995	Dosen Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
20	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:18	Ni Luh Desi In Diana Sari	08123959998	Dosen PTN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
21	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:19	NI WAYAN SUPURNAWATI	081338148700	Wiraswasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pendaftaran Merk
22	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:20	ni luh putu novalia	081916025653	wirahusaha	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Permohonan Pendaftaran Merk
23	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:21	Anak Agung Ngurah Oka Wiranata	081936402485	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
24	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:21	I Made Aria Kurniawan	08991523712	Staff	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Lain - lain
25	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:21	Made kurniadi	085106631110	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
26	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:22	Dyah Kustiyanti	087862122337	PNS	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:22	I Made Ary Suryanatha	085935123911	Pegawai Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
28	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:24	I Wayan Darya	081382681799	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
29	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:24	A.A. Made Surya Adnyana	081999091602	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:25	NI WAYAN SUPURNAWATI	081338148700	Wiraswasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pendaftaran Merk

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
31	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:28	A.A.Mirah Darma Astuti	081999432460	PNS	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain - lain
32	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:31	Utami	08118123420	Wiraswasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
33	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:31	I Wayan Kondra	081907124958	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Lain - lain
34	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 10:41	A.A. Pratama Putra	081238573735	Pegawai swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
35	Senin, 16 Oktober 2023 Jam 06:41	Raoda Ismail	85244558980		41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
36	Senin, 16 Oktober 2023 Jam 06:43	Dias Mumpuni	85640595687		41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Permohonan Pendaftaran Merk
37	Senin, 16 Oktober 2023 Jam 06:44	Nur Hidayah	89630659176		31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
38	Kamis, 19 Oktober 2023 Jam 06:53	Rifa Nurhanifa	83816433105		31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Permohonan Pendaftaran Merk
39	Kamis, 19 Oktober 2023 Jam 06:55	Marselina	81210474814		41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
40	Kamis, 19 Oktober 2023 Jam 06:56	Cynthia Kurniawan	81998405517		31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pendaftaran Merk
41	Senin, 23 Oktober 2023 Jam 09:32	Bekti Utami	82298859884		41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
42	Senin, 23 Oktober 2023 Jam 09:36	Richard	6282283439400		31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
43	Senin, 23 Oktober 2023 Jam 09:41	Benny Mulyawan	6281239991000		41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana
44	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 06:57	Isdayanti	6287884321783		31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
45	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 07:25	Henry	62816893344		41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
46	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 07:26	M. Arif Rochman	6281380204656		31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana
47	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 07:28	Gede Gery Apriliana Putra	6281528546215		41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pendaftaran Merk
48	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 07:32	Miftahul Hilmi	62816774634		41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
49	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 07:33	Salim Halim	6281293298511		31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pendaftaran Merk
50	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 07:35	Calra Monintja	6285781351456		31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pendaftaran Merk
51	Senin, 27 November 2023 Jam 08:08	Fikri	081261746220		31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pendaftaran Merk
52	Senin, 27 November 2023 Jam 08:09	Laurens Petonengan	085939679320		41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
53	Senin, 27 November 2023 Jam 08:11	Maulani	083805352036		41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
54	Senin, 27 November 2023 Jam 08:12	Nurahma Aziza	081273990211		31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana
55	Senin, 27 November 2023 Jam 08:16	Hilman Taufik	089665514146		31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
56	Senin, 27 November 2023 Jam 08:25	Agatha Losita	87739123160		31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Permohonan Pendaftaran Merk
57	Senin, 27 November 2023 Jam 14:46	Fitrah Maulidin	8121739196		31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
58	Senin, 27 November 2023 Jam 14:47	Yoji	81510661239		41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana
59	Senin, 27 November 2023 Jam 14:48	Richardo Fransisco	8119762805		41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
60	Senin, 27 November 2023 Jam 14:49	Riandes Roberta	81272120448		41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pendaftaran Merk

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
61	Senin, 27 November 2023 Jam 15:00	William Teniwut	81344607316		41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana
62	Senin, 27 November 2023 Jam 15:13	Putri	81231403387		31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
63	Selasa, 28 November 2023 Jam 07:00	Bayu Wardhana	85647342953		41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
64	Selasa, 28 November 2023 Jam 07:01	Saskya Roostamia	85697163323		31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana
65	Selasa, 28 November 2023 Jam 07:02	Lariso	85645600060		31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
66	Selasa, 28 November 2023 Jam 07:03	Nina Annisa	81219996374		41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pendaftaran Merk
67	Selasa, 28 November 2023 Jam 07:03	Raoda Ismail	85244558980		31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
68	Selasa, 28 November 2023 Jam 07:05	Dias Mumpuni	85640595687		41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
69	Selasa, 28 November 2023 Jam 07:06	Nur Hidayah	89630659176		31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana
70	Selasa, 28 November 2023 Jam 07:08	Ahmad Alimuhi	82231005335		31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pendaftaran Merk
71	Selasa, 28 November 2023 Jam 07:24	Wulan Benitobonita	81219457018		31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana
72	Selasa, 28 November 2023 Jam 07:33	Fadilah	89681100699		31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
73	Rabu, 29 November 2023 Jam 21:06	Monica kennely	81299093823		31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
74	Rabu, 29 November 2023 Jam 21:07	Henry	62816893344		41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana
75	Rabu, 29 November 2023 Jam 21:08	Arif rochman	081380204656		41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
76	Rabu, 29 November 2023 Jam 21:10	Gede gery apriliana	081528546215		31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pendaftaran Merk
77	Rabu, 29 November 2023 Jam 21:12	Poppy	081510544402		31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
78	Rabu, 29 November 2023 Jam 21:13	Kasturi djuli	081905273737		41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana
79	Rabu, 29 November 2023 Jam 21:14	Lice verdiana	081513009049		41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk
80	Rabu, 29 November 2023 Jam 21:16	Ayung	081295259464		41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Paten atau Paten Sederhana

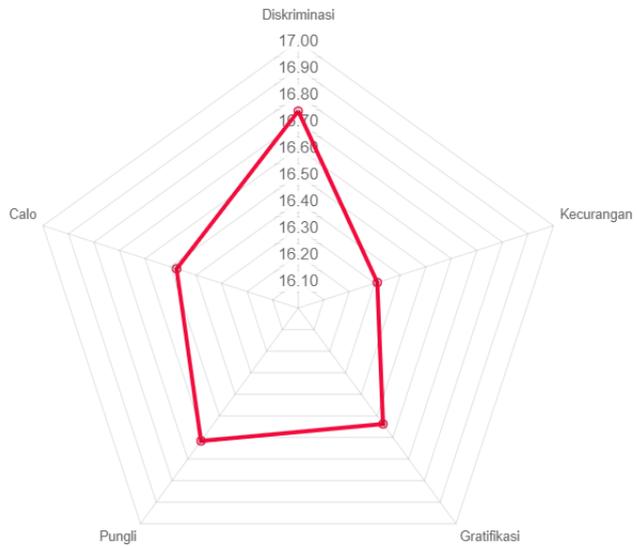
## B. DATA DUKUNG LAINNYA

### 1. HASIL AGREGAT SURVEI OKTOBER S.D NOVEMBER 2023

Jumlah Responden : 80

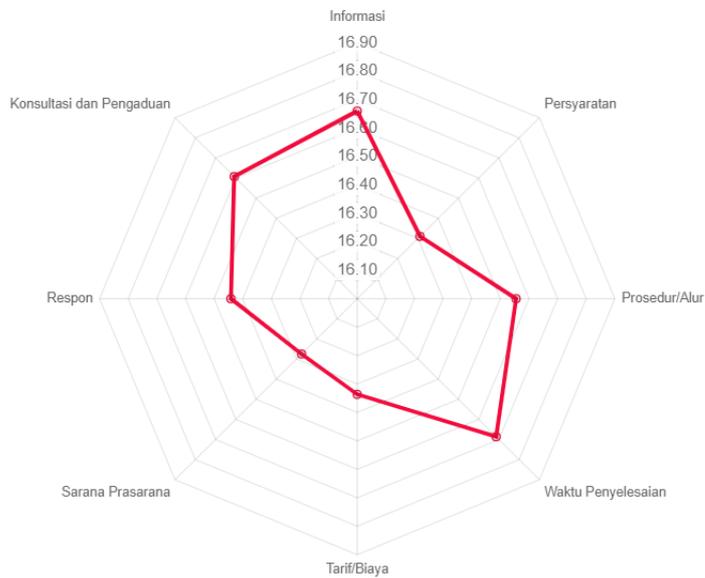
#### Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.74	95.65	3.83	Sangat Baik
Kecurangan	16.31	93.20	3.73	Sangat Baik
Gratifikasi	16.54	94.50	3.78	Sangat Baik
Pungli	16.62	94.95	3.80	Sangat Baik
Calo	16.48	94.15	3.77	Sangat Baik
<b>IPK</b>	<b>16.54</b>	<b>94.49</b>	<b>3.78</b>	<b>Sangat Baik</b>



Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.66	95.20	3.81	Sangat Baik
Persyaratan	16.31	93.20	3.73	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.56	94.60	3.78	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.69	95.35	3.81	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.34	93.35	3.73	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.28	93	3.72	Sangat Baik
Respon	16.44	93.95	3.76	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.61	94.90	3.80	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>16.48</b>	<b>94.19</b>	<b>3.77</b>	<b>Sangat Baik</b>



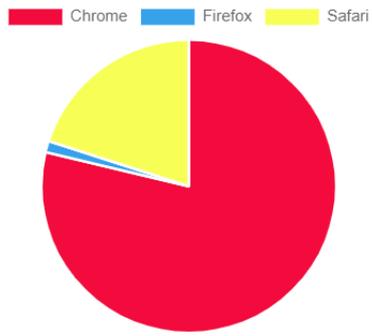
2. Penggunaan Perangkat

Personal Computer    Android    Apple iPhone    Samsung



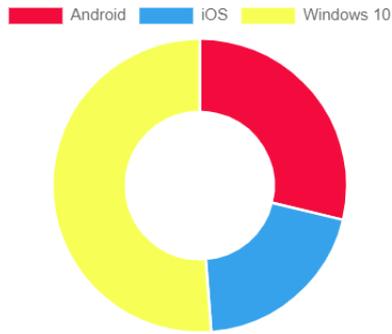
**Personal Computer** : 41  
**Android** : 20  
**Apple iPhone** : 16  
**Samsung** : 3

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



**Chrome** : 63  
**Firefox** : 1  
**Safari** : 16

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



**Android** : 23  
**iOS** : 16  
**Windows 10** : 41