



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JULI S.D AGUSTUS 2025

DITJEN KI

KEMENTERIAN HUKUM

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

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

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

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

ANALIS KEBIJAKAN MUDA

BAYU HARDIMUDANTO

198612152012122001

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

BAB I

KUESIONER SURVEI

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

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

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

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

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

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

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

Kuesioner Survei IKM – IPK

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

DITJEN KI

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

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

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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

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

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau 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 baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau *handphone* masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://survei-bsk.kemenkum.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari 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 ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

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

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

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

$$n = 109,09$$

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

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

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Hukum adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Hukum.
- 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 lainnya.

B. Metode Pencacahan

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

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

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

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

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

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

D. Pengolahan Data

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

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

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

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

No.	Bulan	Nilai SPAK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Juli	4	70	3.99	4	4	4	4
2	Agustus	4	51	4	3.99	3.99	4	4
Nilai Agregat		4	121	4	3.99	3.99	4	4

Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d Agustus 2025, DITJEN KI secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 4 dalam skala 4 atau 4 dalam skala 4. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh DITJEN KI telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (SPAK) DITJEN KI pada periode Juli s.d Agustus 2025. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Sangat Baik.

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

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

No.	Bulan	Nilai SPKP/SKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Tarif/Biaya	Sikap Pra
1	Juli	4	70	4	4	4	4	4	4	3.99	4	3.99
2	Agustus	4	51	4	4	4	4	4	4	4	3.99	3.99
Nilai Agregat		4	121	4	4	4	4	4	4	4	3.99	3.99

Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d Agustus 2025, DITJEN KI secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 4 dalam skala 4 atau 4 dalam skala 4. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh DITJEN KI telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 12 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (SPKP/SKM) DITJEN KI pada periode Juli s.d Agustus 2025. 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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kompetensi Pelaksana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Perilaku Pelaksana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kesuaian Produk Layanan memperoleh kategori Sangat Baik.

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

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

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

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

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

1. 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. 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.

3. Kecurangan

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

4. Gratifikasi

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

5. Diskriminasi

- Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan;
- Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme;
- Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.

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, 02 Juli 2025 Jam 09:14	arman efendi	085985743622	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Senin, 07 Juli 2025 Jam 08:59	Anindya ayu	087825432099	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:00	Aisyah anira	087725413899	Karyawan	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:02	Girmansyah siregar	081245329077	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:03	Almira ayu	087812453188	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:04	Andi mustofa	087825431299	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:06	Aisyah putri	081245309988	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:20	Julianto	081245372899	Karyawan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:21	Gilang wahyudi	087812453899	Karyawan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:23	Siful gafaru	087825413099	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:24	Kiki sandra	087812456677	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:25	Natan sudira	087815243100	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:26	Syafira malik	081234567788	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:27	Maria arbina	087812564322	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:29	Bina syafira	087812543688	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:42	Taqia ayura	087812546788	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:43	Khairul anwar	087824315677	Karyawan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:44	Saputra arif	087812453677	Karyawan BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
19	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:45	Jeyhan safina	087825413166	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:46	Bintang prasetyo	087826163211	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
21	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:47	Juli astuti	087825621100	Irt	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
22	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:48	Mulyadi muslim	087825409978	Honoror	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:50	Angga triwahyudi	081269539772	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
24	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:51	Anjasmara	087812543988	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
25	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:53	Lili nayang	087712543209	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
26	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:54	Agus rahman	098715243899	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:56	Agis susilo	087890987654	Karyawan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:57	Komarudin	098765432826	Karyawan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
29	Senin, 07 Juli 2025 Jam 09:58	Marselia putri	098725243839	Pengusaha	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Senin, 07 Juli 2025 Jam 10:05	Tuti isnari	087823456711	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
31	Senin, 07 Juli 2025 Jam 10:07	Arman mindra	081245326788	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
32	Senin, 07 Juli 2025 Jam 10:08	Gina ayu	081234567822	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
33	Senin, 07 Juli 2025 Jam 10:11	Mustofa ali	081234562711	Karyawan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
34	Senin, 07 Juli 2025 Jam 10:13	Rasyaf yurahmadan	087896543456	Pengusaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
35	Senin, 07 Juli 2025 Jam 10:23	Sulastri	087812453788	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
36	Senin, 07 Juli 2025 Jam 10:35	Putra rahma	087725165165	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
37	Senin, 07 Juli 2025 Jam 10:42	Ayu sarini	087822534366	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
38	Senin, 07 Juli 2025 Jam 10:46	Ahmad rifai	086712564377	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
39	Senin, 07 Juli 2025 Jam 10:47	Abduk hamid	087725634200	Pedagang	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
40	Senin, 07 Juli 2025 Jam 10:59	Bina wahyuni	087725365342	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Senin, 07 Juli 2025 Jam 11:35	Hari yunanda	081245362788	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Senin, 07 Juli 2025 Jam 11:36	Khairuk anwar	081254372688	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
43	Senin, 07 Juli 2025 Jam 11:38	Amanda anisa	081254327888	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
44	Senin, 07 Juli 2025 Jam 11:41	Yuanda ayumi	081245362788	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
45	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:37	Ahmad rifai	081245367899	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
46	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:41	Muhamad aziz	081256357822	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
47	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:42	Aisyah rumsyah	082345678220	Karyawan	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
48	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:44	Julianti mira	087823456789	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
49	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:45	Didin purnomo	081265437788	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
50	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:46	Ayunda aurora	081256437899	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
51	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:47	Mina rianti	087823564788	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
52	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:48	Kiki rahayu	081234567899	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
53	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:49	Lula arafan	087823657899	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
54	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:50	Julianti ayu	087835679000	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
55	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:52	Opi tiara	081256438900	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
56	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:53	Khairul anaar	087823556700	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
57	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:54	Putri riani	081245678900	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
58	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:58	Andrean putra	087812668788	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:59	Sulastri	087826578900	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 10:02	Sumarni	087825648900	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 10:03	Lilisna ayu	087815678900	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 10:19	Triwulan ayu	087725436798	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
63	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 08:38	Ahmad sodiqun	087825654488	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 08:40	Jihan ayunda	087825416788	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 08:42	Hanafi andri	087725678900	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 08:43	Kiandra sutomo	081992567396	Pedagang	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 09:43	Kairul anin	087824356788	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 10:26	Hanafi ayu	087826578922	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
69	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 10:28	Dini amira	082156789366	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 10:29	Gilang wahyu	087825678899	Pedagang	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Selasa, 05 Agustus 2025 Jam 10:30	Agus rahmat	087824567899	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
72	Selasa, 05 Agustus 2025 Jam 10:33	Jena kiata	087625432788	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Selasa, 05 Agustus 2025 Jam 10:35	Dina ayunda	081267548922	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Selasa, 05 Agustus 2025 Jam 10:36	Kiandra ayu	087825417899	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Selasa, 05 Agustus 2025 Jam 10:37	Putra anggara	0878254167909	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Selasa, 05 Agustus 2025 Jam 10:42	Gina rahayu	087826542899	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:41	Kiki ayunda	081245678922	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:43	KAIRULAMIN	081269857435	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:45	amirah hayati	087895258411	swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:46	samsudin	081296857411	swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:47	hayati	081269857488	swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:48	kiki aminah	081269857488	swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
83	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:49	cahyani ayu	08789568574	pengusaha	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Rabu, 20 Agustus 2025 Jam 11:18	Kiki saputri	082456789033	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Rabu, 20 Agustus 2025 Jam 11:19	Yulia ayunda	081244677899	Pengusaha	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
86	Rabu, 20 Agustus 2025 Jam 11:22	Hanafi ahmad	081224678900	Pedagang	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Rabu, 20 Agustus 2025 Jam 11:24	Juliani	081245678900	Pedagang	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Selasa, 26 Agustus 2025 Jam 09:09	Kesya ahyani	087824567899	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Selasa, 26 Agustus 2025 Jam 09:12	Aisyah	0878256789900	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
90	Selasa, 26 Agustus 2025 Jam 09:13	Kayana azizah	087825678900	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
91	Selasa, 26 Agustus 2025 Jam 09:14	Finan khairul	087835628900	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Selasa, 26 Agustus 2025 Jam 09:15	Syafira ahmad	0878263538299	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
93	Selasa, 26 Agustus 2025 Jam 09:17	Wahyu etika	081256789033	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
94	Selasa, 26 Agustus 2025 Jam 09:18	Lelawati	081245789022	Pengusaha	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
95	Selasa, 26 Agustus 2025 Jam 09:23	Amanda syakila	097825467800	Pedagang	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
96	Selasa, 26 Agustus 2025 Jam 09:24	Kanaya lutfi	081245789033	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
97	Selasa, 26 Agustus 2025 Jam 09:25	Mira hayati	082345678900	Mahasiswaa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
98	Rabu, 27 Agustus 2025 Jam 13:11	Dewiarti	087825647899	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
99	Rabu, 27 Agustus 2025 Jam 13:12	Jefri irawan	081256789033	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
100	Rabu, 27 Agustus 2025 Jam 15:45	Hanah sabira	087825673388	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
101	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 08:53	IFANDI TRAITMA	081269857411	swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
102	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 10:52	Mulyadi	087825637999	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
103	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 10:54	Lelatul ayu	081245368899	Swssta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
104	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 10:56	Fani indah	081244568899	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
105	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 10:58	Khairul huda	081234768922	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
106	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 10:59	Sayidin	081245367899	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
107	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:08	Haris ahmad	081245367899	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
108	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:10	Jantika	087824567899	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
109	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:15	Keysa ahmad	087823456789	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
110	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:17	Aidil rahman	081245367899	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
111	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:18	Kinta ami	087724567899	Pengusaha	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
112	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:19	Tuti isnari	081234567899	Pengusaha	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
113	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:20	Jeyhan asifa	082145678900	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
114	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:22	Ismail ahmad	081245678900	Pengusaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
115	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:31	Bobi akbar	081234567899	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
116	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:32	Deny agung	08234567811	Karyawan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
117	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:34	Basir ahmad	081234567899	Pengusaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
118	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:35	Gina ayumi	081234567899	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
119	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:37	Rizal imam	081234567899	Pengusaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
120	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:38	Heru kemal	081234567891	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
121	Kamis, 28 Agustus 2025 Jam 13:39	Ikhlash ahmad	087823451728	Pengusaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JULI S.D AGUSTUS 2025

Jumlah Responden : 121

Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - SPAK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	4	99.89	4	Sangat Baik
Kecurangan	3.99	99.85	3.99	Sangat Baik
Gratifikasi	3.99	99.85	3.99	Sangat Baik
Pungli	4	100	4	Sangat Baik
Calo	4	100	4	Sangat Baik
SPAK	4	99.92	4	Sangat Baik

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

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	4	100	4	Sangat Baik
Persyaratan	4	100	4	Sangat Baik
Prosedur/Alur	4	100	4	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	4	100	4	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4	100	4	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	4	100	4	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	4	99.89	4	Sangat Baik
Tarif/Biaya	3.99	99.85	3.99	Sangat Baik
Sarana Prasarana	3.99	99.75	3.99	Sangat Baik
Respon	4	100	4	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	4	100	4	Sangat Baik
Kesuaian Produk Layanan	4	100	4	Sangat Baik
SPKP/SKM	4	99.96	4	Sangat Baik

2. Penggunaan Perangkat

Personal Computer : 8
Apple iPhone : 113

3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat

Chrome : 8
Safari : 113

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)

iOS : 113
Windows 10 : 8