LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JULI S.D SEPTEMBER 2026

DITJEN KI

KEMENTERIAN HUKUM

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

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

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Hukum dilakukan secara *real time* melalui Aplikasi 3AS *(Transparant, 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 Ahli 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 Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

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

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

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.1 Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Hukum dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS *(Transparant, 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 *(Transparant, 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 *(Transparant, Informative, Great, Action, Actual and Synergy) Survey Management* diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 13 pertanyaan yang terdiri dari 8 (delapan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

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

DITJEN KI

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II. PERILAKU PENYIMPANGAN

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

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

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

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

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

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

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parsel, perhiasan, elektronik,

pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]

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

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

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

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

III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

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

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ○ Ya
- ○ Tidak

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

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

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

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

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

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

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

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

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

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

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

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

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

n = N / {1 + (N x e2)}

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

n = 109,09

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

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

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

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

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

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

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

D. Pengolahan Data

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

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

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

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

No.	Bulan	Nilai SPKP/SKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	R
1	Juli	3.54	25	3.57	3.57	3.57	3.59	3.52	3.47	3.54	3.50	3
2	Agustus	3.64	20	3.61	3.58	3.61	3.64	3.67	3.58	3.70	3.67	3
3	September	3.61	30	3.54	3.62	3.70	3.56	3.58	3.60	3.68	3.58	3
Nilai Agregat		**3.60**	**75**	**3.57**	**3.59**	**3.63**	**3.60**	**3.59**	**3.55**	**3.64**	**3.58**	**3**

Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d September 2026, DITJEN KI secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.60 dalam skala 4 atau 3.60 dalam skala 4. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh DITJEN KI telah memperoleh kategori Sangat Baik.

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

2. 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	3.56	25	3.62	3.50	3.59	3.57	3.52
2	Agustus	3.60	20	3.64	3.55	3.67	3.61	3.55
3	September	3.62	30	3.84	3.56	3.54	3.58	3.58
Nilai Agregat		**3.59**	**75**	**3.70**	**3.54**	**3.60**	**3.59**	**3.55**

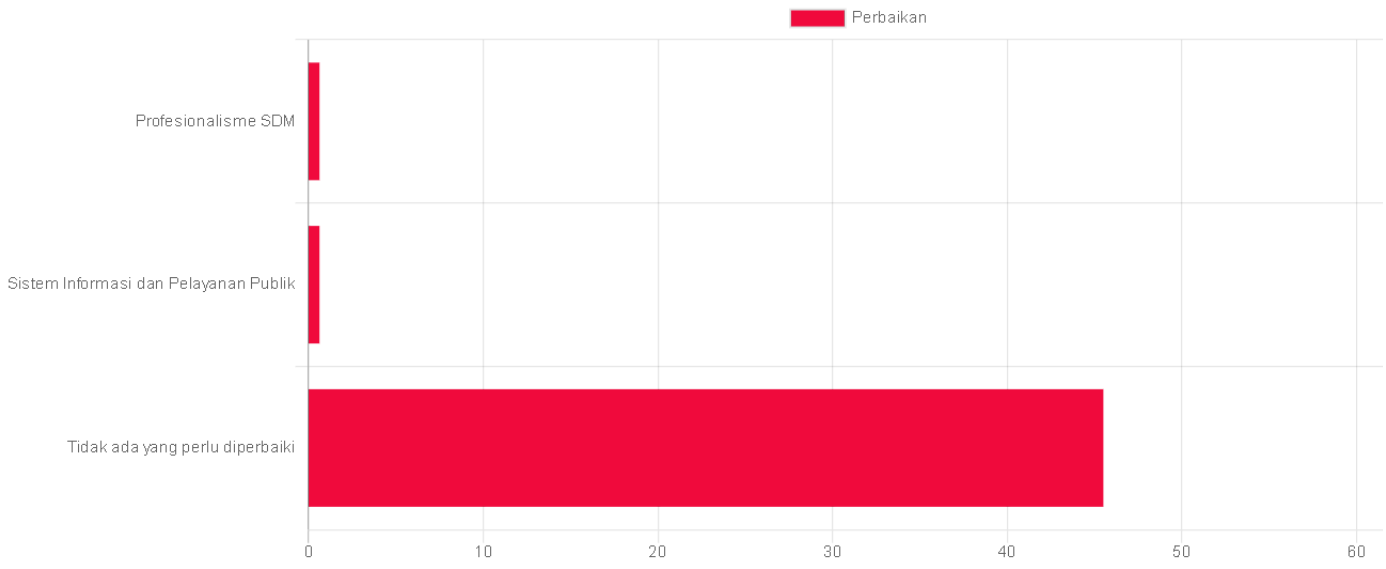
Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d September 2026, DITJEN KI secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.59 dalam skala 4 atau 3.59 dalam skala 4. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh DITJEN KI telah memperoleh kategori Sangat Baik.

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

Dengan Perolehan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) pada DITJEN KI tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja DITJEN KI belum 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. Kecurangan
    - Menerapkan nomor antrian secara transparan;
    - Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan;
    - Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.
2. Calo
    - Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo);
    - Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percaloan;
    - Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknoogi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka anatara petugas dengan masyarakat
3. 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.
4. 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 pelayananan, 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.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 06 Juli 2026 Jam 13:54	Sri Mulyani	082175443099	Wirausaha	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
2	Senin, 06 Juli 2026 Jam 13:56	Sri Mulyani	082174552033	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Bukti Prioritas Merek
3	Senin, 06 Juli 2026 Jam 13:59	Faisal	085763229074	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pencatatan Pengalihan Hak Cipta
4	Senin, 06 Juli 2026 Jam 14:02	Dwi Ratna	089635886099	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pengajuan Keberatan atas Permohonan Merek
5	Senin, 06 Juli 2026 Jam 14:06	Setiyo	082174553099	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Banding Merek
6	Selasa, 07 Juli 2026 Jam 14:06	SRI HARTINI	089614223400	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Permohonan Pencatatan Pengalihan Hak atas Merek
7	Selasa, 07 Juli 2026 Jam 14:32	jennaira	089620445311	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Bukti Prioritas Merek
8	Selasa, 07 Juli 2026 Jam 14:36	anto	082159668033	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
9	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 22:56	Sarah	082196228074	Wirausaha	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pencatatan Pengalihan Hak Cipta
10	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 22:59	Miskha	089638552077	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Banding Merek
11	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 23:03	Irwan dharma	082169005233	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Bukti Prioritas Merek
12	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 23:06	Irwan Prayitno	082196558077	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pencatatan Pengalihan Paten
13	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 23:11	Ismi	089625883466	Wirausaha	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
14	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 23:13	Indah Dewi	082169003566	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pendaftaran Konsultan Kekayaan Intelektual
15	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 23:14	Indah permata	082156993077	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Banding Merek
16	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 23:17	Asnawi	082190664522	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Penarikan Kembali Permohonan Baru
17	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 23:20	Indra Bekti	089620883699	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Indikasi Geografis
18	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 23:30	Uis	082175008622	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pendaftaran Merk
19	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 23:33	Edo	089654806338	Wirausaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
20	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 23:37	Ismail Marzuki	082158009780	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pencatatan Pengalihan Paten
21	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 23:47	Maman Abdurahman	082170548890	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pendaftaran Desain Industri
22	Rabu, 22 Juli 2026 Jam 00:18	Irwan Prayitno	082158072099	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
23	Rabu, 22 Juli 2026 Jam 00:20	Irwansyah	085674005231	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Banding Merek
24	Senin, 27 Juli 2026 Jam 14:38	Miska	089604567809	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Banding Merek
25	Rabu, 29 Juli 2026 Jam 14:26	Elma	082168553980	Wirausaha	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Desain Industri
26	Selasa, 11 Agustus 2026 Jam 15:30	Hanna	089607602802	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Selasa, 11 Agustus 2026 Jam 15:34	Dwi	082160995240	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
28	Selasa, 11 Agustus 2026 Jam 15:40	Yuki	082169004533	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Surat Sanggahan Atas Keberatan
29	Selasa, 11 Agustus 2026 Jam 15:46	Adnan	082150998233	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Penghapusan Ciptaan
30	Selasa, 11 Agustus 2026 Jam 15:47	Ninis	089658803241	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Banding Merek

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
31	Selasa, 11 Agustus 2026 Jam 15:53	Bara	085670998342	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pencatatan Perjanjian Lisensi
32	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 09:31	Ismail	082170569008	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pengajuan Keberatan atas Permohonan Merek
33	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 09:32	Ismail	082170556900	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
34	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 09:33	Wawan	085639007455	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pencatatan Pengalihan Hak Cipta
35	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 09:35	Anya	082150996308	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Banding Merek
36	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 09:37	lis	082180693801	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pengajuan Keberatan atas Permohonan Merek
37	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 09:42	Andi	082145963890	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Bukti Prioritas Merek
38	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 09:44	Ardi	089654223096	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
39	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 09:45	Afdal	085639007456	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Biaya Jasa Tahunan Pemeliharaan Paten
40	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 09:46	Afgan	082139655877	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Banding Merek
41	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 09:52	Tia handayani	087464536625	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pembatalan Desain Industri
42	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 10:01	syaiful anwar	085635725881	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Banding Indikasi Geografis
43	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 10:06	ipul yasalam	089537277725	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pencatatan Perjanjian Lisensi
44	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 10:28	dimas sanjaya	085133623498	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Biaya Perpanjangan Waktu Penyampaian Tanggapan dan/atau Pemenuhan Hasil Pemeriksaan Substantif
45	Rabu, 26 Agustus 2026 Jam 10:36	intan tiara	089935325254	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Biaya Permohonan Penelusuran Paten Dalam Negeri
46	Senin, 07 September 2026 Jam 09:58	Lastri	089638996450	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Banding Merek
47	Senin, 07 September 2026 Jam 10:01	Waloyo	082190743900	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pencatatan Pengalihan Hak Cipta
48	Senin, 07 September 2026 Jam 10:03	Asri	082170543966	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pencatatan Pengalihan Hak Cipta
49	Senin, 07 September 2026 Jam 10:05	Wahyudi	085639007561	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pencatatan Pengalihan Hak Cipta
50	Senin, 07 September 2026 Jam 10:06	Ardi	085639004560	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Banding Indikasi Geografis
51	Senin, 07 September 2026 Jam 10:09	Afdal	082180963310	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pengajuan Keberatan atas Permohonan Merek
52	Senin, 07 September 2026 Jam 10:13	Amran	085690742066	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pencatatan Pengalihan Hak Desain Industri
53	Senin, 07 September 2026 Jam 10:16	Bella	085639005786	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
54	Senin, 07 September 2026 Jam 10:18	Candra	085690742130	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Perpanjangan Merek
55	Senin, 07 September 2026 Jam 10:20	Billar	085690742213	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Perpanjangan Merek
56	Senin, 07 September 2026 Jam 10:23	Cindy	085690743328	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
57	Senin, 07 September 2026 Jam 10:24	Sella	082180963357	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Perubahan Data Permohonan Merek Atas Kesalahan Pemohon
58	Senin, 07 September 2026 Jam 10:28	Wahyu	085790456630	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pencatatan Pengalihan Paten
59	Senin, 07 September 2026	Nanda	082187443096	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Permohonan Pendaftaran Merk

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
	Jam 10:33							
60	Senin, 07 September 2026 Jam 10:40	Ismail	085690472033	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
61	Senin, 07 September 2026 Jam 10:47	ambar nira	08537653372	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Biaya Jasa Tahunan Pemeliharaan Paten
62	Rabu, 16 September 2026 Jam 10:00	Mawar	089670445088	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
63	Selasa, 22 September 2026 Jam 09:43	Andri	089674805200	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pemeriksaan Substantif Indikasi Geografis
64	Selasa, 22 September 2026 Jam 09:44	Haikal	082174886900	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Bukti Prioritas Merek
65	Rabu, 23 September 2026 Jam 10:42	Mail	082180553600	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pencatatan Hak Cipta
66	Rabu, 23 September 2026 Jam 10:51	Ihsan	082147005691	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pengajuan Keberatan atas Permohonan Merek
67	Kamis, 24 September 2026 Jam 10:07	Iis	082169007432	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Permohonan Pencatatan Pemakaian Indikasi Geografis
68	Kamis, 24 September 2026 Jam 10:31	Marel	089637008541	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pengajuan Keberatan atas Permohonan Merek
69	Kamis, 24 September 2026 Jam 10:46	Isman	082170556907	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pencatatan Pengalihan Hak Cipta
70	Rabu, 30 September 2026 Jam 11:08	Irma	082168003961	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pengajuan Keberatan atas Permohonan Merek
71	Rabu, 30 September 2026 Jam 11:11	Andre	089637085501	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pengajuan Keberatan atas Permohonan Merek
72	Rabu, 30 September 2026 Jam 11:13	Asep	082187053390	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pencatatan Pengalihan Hak Cipta
73	Rabu, 30 September 2026 Jam 11:15	Maman	082169007432	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pencatatan Pengalihan Hak Cipta
74	Rabu, 30 September 2026 Jam 11:16	Jefri	085620883907	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pencatatan Pengalihan Hak Cipta
75	Rabu, 30 September 2026 Jam 11:18	Indra	085690744380	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Permohonan Pencatatan Pemakaian Indikasi Geografis

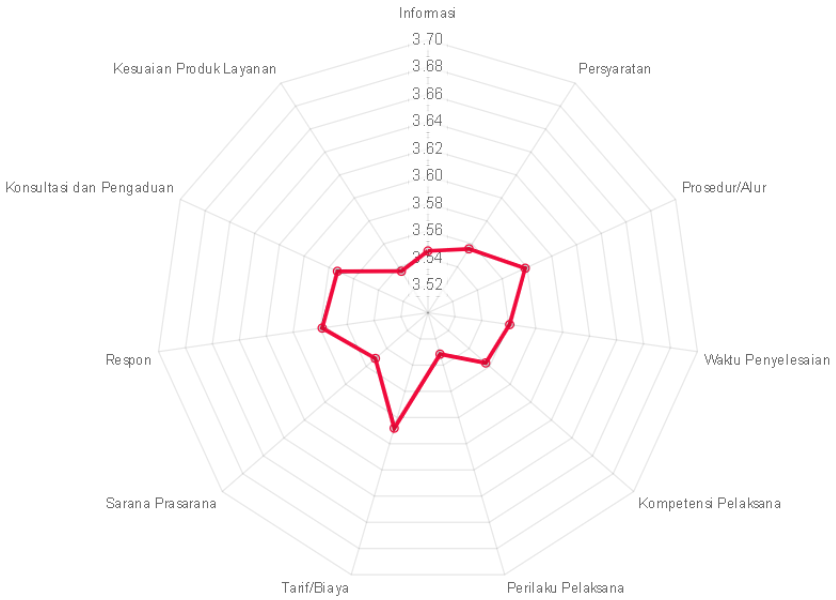
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JULI S.D SEPTEMBER 2026

Jumlah Responden : 75

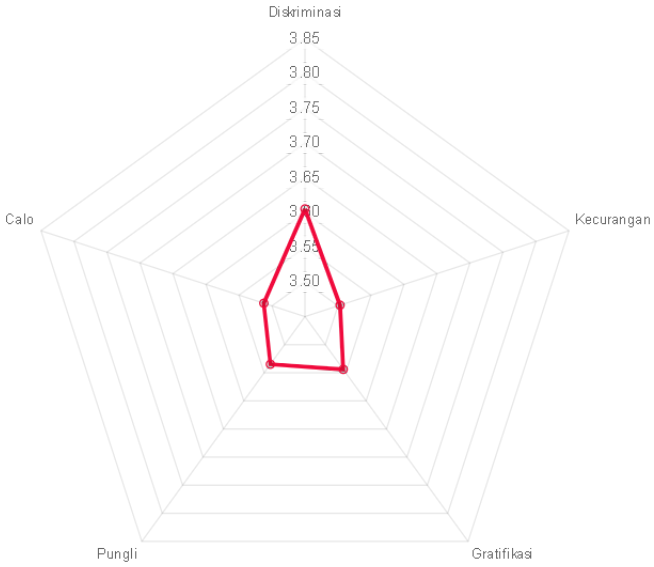
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - SPKP/SKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	3.57	89.32	3.57	Sangat Baik
Persyaratan	3.59	89.73	3.59	Sangat Baik
Prosedur/Alur	3.63	90.65	3.63	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	3.60	89.93	3.60	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	3.59	89.75	3.59	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	3.55	88.77	3.55	Sangat Baik
Tarif/Biaya	3.64	91.03	3.64	Sangat Baik
Sarana Prasarana	3.58	89.55	3.58	Sangat Baik
Respon	3.63	90.65	3.63	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	3.62	90.43	3.62	Sangat Baik
Kesuaian Produk Layanan	3.56	88.95	3.56	Sangat Baik
SPKP/SKM	**3.60**	**89.89**	**3.60**	**Sangat Baik**

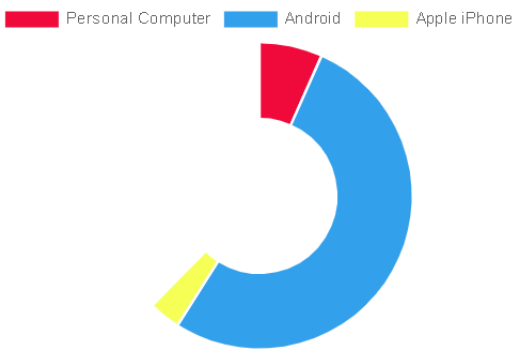


Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - SPAK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	3.70	92.47	3.70	Sangat Baik
Kecurangan	3.54	88.38	3.54	Sangat Baik
Gratifikasi	3.60	90.02	3.60	Sangat Baik
Pungli	3.59	89.65	3.59	Sangat Baik
Calo	3.55	88.75	3.55	Sangat Baik
SPAK	**3.59**	**89.85**	**3.59**	**Sangat Baik**

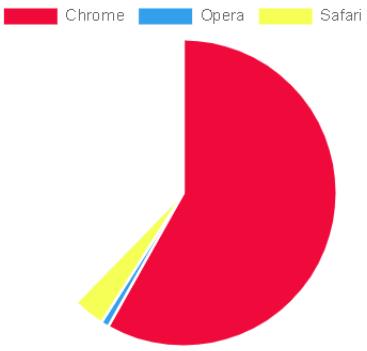


2. Penggunaan Perangkat



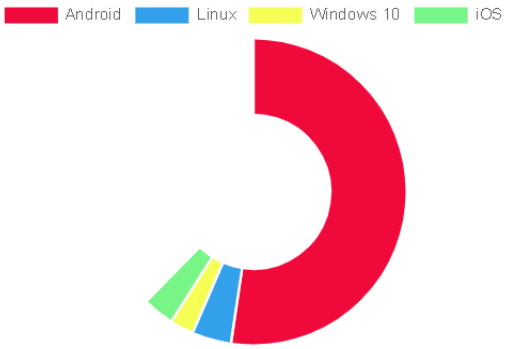
Personal Computer : 8
Android : 63
Apple iPhone : 4

3. Penggunaan Peramban (*Browswer*) Perangkat



Chrome : 70
Opera : 1
Safari : 4

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)



Android : 63
Linux : 5
Windows 10 : 3
iOS : 4