



**LAPORAN**  
**HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI**  
**PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**  
**APRIL S.D JUNI 2023**  
**KANWIL DI YOGYAKARTA**  
**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

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

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dilakukan secara real time melalui aplikasi 3AS yang telah mendapat rekomendasi oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dengan nomor V-21.0000.002. Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM D.I.  
YOGYAKARTA



AGUNG PEKTONO SETO, S.E., M.Si.

197012021999031001

# 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. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS. Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://survei.balitbangham.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi 3AS mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

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

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

#### Kuesioner Survei IKM – IPK

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

KANWIL DI YOGYAKARTA

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

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

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari 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 ketidaktepatan 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
210	136	1100	285	100000	384

- a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah :
  1. Pegawai UPT : Imigrasi, Pemasarakatan, 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 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)
- 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 Pemasarakatan, BHP, BADIKLAT, dan UPT di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM lainnya.

#### B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, 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 dikonsversikan 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 Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM pada KANWIL DI YOGYAKARTA

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

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	April	3.94	47	3.96	3.96	3.91	3.95	3.96	3.92	3.91	3.96
2	Mei	3.94	52	3.95	3.92	3.94	3.93	3.95	3.95	3.91	3.92
3	Juni	3.94	16	3.93	3.89	3.85	4	3.96	4	4	3.89
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.94</b>	<b>115</b>	<b>3.95</b>	<b>3.92</b>	<b>3.90</b>	<b>3.96</b>	<b>3.96</b>	<b>3.96</b>	<b>3.94</b>	<b>3.92</b>

Pada pelaksanaan survei periode April s.d Juni 2023, KANWIL DI YOGYAKARTA secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.94 dalam skala 4 atau 17.23 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh KANWIL DI YOGYAKARTA telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) KANWIL DI YOGYAKARTA pada periode April s.d Juni 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.

##### 2. Hasil Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - IPK pada KANWIL DI YOGYAKARTA

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

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	April	3.98	47	3.96	3.99	3.99	3.99	3.96
2	Mei	3.96	52	3.97	3.95	3.95	3.95	3.95
3	Juni	3.99	16	4	4	3.96	4	4
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.98</b>	<b>115</b>	<b>3.98</b>	<b>3.98</b>	<b>3.97</b>	<b>3.98</b>	<b>3.97</b>

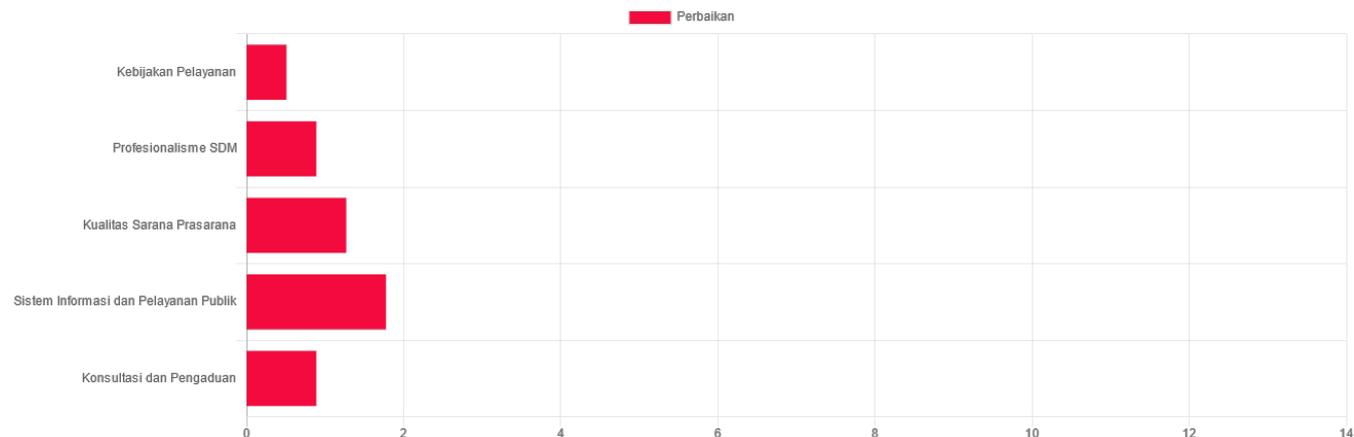
Pada pelaksanaan survei periode April s.d Juni 2023, KANWIL DI YOGYAKARTA secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.98 dalam skala 4 atau 17.39 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh KANWIL DI YOGYAKARTA telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) KANWIL DI YOGYAKARTA pada periode April s.d Juni 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.

Dengan Perolehan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) pada KANWIL DI YOGYAKARTA tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja KANWIL DI YOGYAKARTA telah memenuhi syarat nilai minimal evaluasi 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 data hasil survei, diperoleh bahwa perlu peningkatan kualitas pada kejelasan prosedur/alur, melalui pemasangan banner/poster terkait alur pelayanan, memperbarui informasi prosedur/alur agar pengguna layanan lebih paham dan jelas.

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

##### 1. Prosedur/Alur

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

##### 2. Persyaratan

- o Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan;
- o Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;
- o Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;

##### 3. Konsultasi dan Pengaduan

- o Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan;
- o Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan;
- o Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.

##### 4. Respon

- o 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".

#### 5. Informasi

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

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**A. DATA RESPONDEN**

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Selasa, 04 April 2023 Jam 14:41							Tidak Memilih Jenis layanan
2	Selasa, 04 April 2023 Jam 15:37							Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
3	Kamis, 06 April 2023 Jam 12:52							Lain - Lain
4	Senin, 10 April 2023 Jam 11:43							Lain - Lain
5	Selasa, 11 April 2023 Jam 12:53							Lain - Lain
6	Rabu, 12 April 2023 Jam 08:15							Lain - Lain
7	Jumat, 14 April 2023 Jam 10:05							Lain - Lain
8	Selasa, 18 April 2023 Jam 10:28							Lain - Lain
9	Senin, 24 April 2023 Jam 11:06							Lain - Lain
10	Jumat, 28 April 2023 Jam 11:57							Lain - Lain
11	Jumat, 28 April 2023 Jam 13:55							Lain - Lain
12	Jumat, 28 April 2023 Jam 13:56							Lain - Lain
13	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:00							Lain - Lain
14	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:10							Tidak Memilih Jenis layanan
15	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:12							Lain - Lain
16	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:27							Lain - Lain
17	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:28							Lain - Lain
18	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:36							Tidak Memilih Jenis layanan
19	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:40							Tidak Memilih Jenis layanan
20	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:49							Lain - Lain
21	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:49							Lain - Lain
22	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:53							Tidak Memilih Jenis layanan
23	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:54							Lain - Lain
24	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:54							Tidak Memilih Jenis layanan
25	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:56							Lain - Lain
26	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:57							Lain - Lain
27	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:57							Lain - Lain
28	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:58							Lain - Lain
29	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:58							Izin Penelitian dan Izin Peliputan
30	Jumat, 28 April 2023 Jam 14:59							Lain - Lain
31	Jumat, 28 April 2023 Jam 15:01							Lain - Lain
32	Jumat, 28 April 2023 Jam 15:05							Lain - Lain
33	Jumat, 28 April 2023 Jam 15:06							Tidak Memilih Jenis layanan
34	Jumat, 28 April 2023 Jam 15:08							Lain - Lain
35	Jumat, 28 April 2023 Jam 15:09							Tidak Memilih Jenis layanan
36	Jumat, 28 April 2023 Jam 15:09							Lain - Lain
37	Jumat, 28 April 2023 Jam 15:21							Izin Penelitian dan Izin Peliputan
38	Jumat, 28 April 2023 Jam 15:24							Lain - Lain
39	Jumat, 28 April 2023 Jam 15:25							Lain - Lain
40	Jumat, 28 April 2023 Jam 15:28							Izin Penelitian dan Izin Peliputan
41	Jumat, 28 April 2023 Jam 15:28							Informasi kepada Media Massa dan Publik
42	Jumat, 28 April 2023 Jam 15:47							Lain - Lain
43	Jumat, 28 April 2023 Jam 16:08							Izin Penelitian dan Izin Peliputan
44	Jumat, 28 April 2023 Jam 16:20							Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
45	Jumat, 28 April 2023 Jam 17:06							Informasi kepada Media Massa dan Publik
46	Jumat, 28 April 2023 Jam 18:27							Lain - Lain
47	Jumat, 28 April 2023 Jam 18:29							Lain - Lain
48	Senin, 01 Mei 2023 Jam 17:50							Cuti Bersyarat
49	Selasa, 02 Mei 2023 Jam 09:25							Lain - Lain
50	Rabu, 03 Mei 2023 Jam 09:00							Lain - Lain
51	Kamis, 04 Mei 2023 Jam 10:04							Tidak Memilih Jenis layanan
52	Kamis, 04 Mei 2023 Jam 10:09							Lain - Lain
53	Kamis, 04 Mei 2023 Jam 10:39							Tidak Memilih Jenis layanan
54	Kamis, 04 Mei 2023 Jam 10:48							Lain - Lain
55	Kamis, 04 Mei 2023 Jam 12:59							Tidak Memilih Jenis layanan
56	Kamis, 04 Mei 2023 Jam 14:48							Lain - Lain
57	Jumat, 05 Mei 2023 Jam 08:53							Tidak Memilih Jenis layanan
58	Jumat, 05 Mei 2023 Jam 14:23							Pembebasan Bersyarat
59	Sabtu, 06 Mei 2023 Jam 13:52							Tidak Memilih Jenis layanan
60	Senin, 08 Mei 2023 Jam 11:15							Asimilasi
61	Rabu, 10 Mei 2023 Jam 14:09							Tidak Memilih Jenis layanan
62	Kamis, 11 Mei 2023 Jam 14:18							Informasi kepada Media Massa dan Publik
63	Senin, 15 Mei 2023 Jam 12:25							Lain - Lain
64	Senin, 15 Mei 2023 Jam 13:21							Lain - Lain
65	Selasa, 16 Mei 2023 Jam 10:06							Lain - Lain
66	Selasa, 16 Mei 2023 Jam 10:39							Lain - Lain
67	Selasa, 16 Mei 2023 Jam 10:47							Lain - Lain
68	Selasa, 16 Mei 2023 Jam 11:07							Lain - Lain
69	Rabu, 17 Mei 2023 Jam 08:53							Lain - Lain
70	Rabu, 17 Mei 2023 Jam 08:55							Lain - Lain
71	Jumat, 19 Mei 2023 Jam 08:20							Tidak Memilih Jenis layanan
72	Jumat, 19 Mei 2023 Jam 10:49							Informasi kepada Media Massa dan Publik
73	Jumat, 19 Mei 2023 Jam 13:39							Izin Penelitian dan Izin Peliputan
74	Kamis, 25 Mei 2023 Jam 13:12							Tidak Memilih Jenis layanan
75	Senin, 29 Mei 2023 Jam 11:30							Bantuan Hukum
76	Senin, 29 Mei 2023 Jam 11:31							Bantuan Hukum
77	Senin, 29 Mei 2023 Jam 12:05							Bantuan Hukum
78	Senin, 29 Mei 2023 Jam 12:17							Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
79	Senin, 29 Mei 2023 Jam 12:20							Tidak Memilih Jenis layanan
80	Senin, 29 Mei 2023 Jam 12:36							Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
81	Senin, 29 Mei 2023 Jam 13:45							Lain - Lain
82	Senin, 29 Mei 2023 Jam 13:50							Bantuan Hukum
83	Senin, 29 Mei 2023 Jam 13:50							Lain - Lain
84	Senin, 29 Mei 2023 Jam 13:59							Lain - Lain
85	Senin, 29 Mei 2023 Jam 14:05							Informasi kepada Media Massa dan Publik
86	Senin, 29 Mei 2023 Jam 15:42							Lain - Lain
87	Senin, 29 Mei 2023 Jam 15:51							Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
88	Senin, 29 Mei 2023 Jam 15:59							Lain - Lain
89	Senin, 29 Mei 2023 Jam 16:03							Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
90	Senin, 29 Mei 2023 Jam 16:39							Pengaduan
91	Senin, 29 Mei 2023 Jam 16:41							Bantuan Hukum
92	Senin, 29 Mei 2023 Jam 16:45							Informasi kepada Media Massa dan Publik

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
93	Senin, 29 Mei 2023 Jam 16:51							Penilaian Kompetensi
94	Senin, 29 Mei 2023 Jam 16:53							Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
95	Senin, 29 Mei 2023 Jam 19:48							Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
96	Selasa, 30 Mei 2023 Jam 10:23							Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
97	Selasa, 30 Mei 2023 Jam 11:13							Lain - Lain
98	Selasa, 30 Mei 2023 Jam 14:32							Harmonisasi Rancangan Peraturan Daerah dan Rancangan Peraturan Kepala Daerah
99	Rabu, 31 Mei 2023 Jam 09:29							Bantuan Hukum
100	Senin, 05 Juni 2023 Jam 10:56							Informasi kepada Media Massa dan Publik
101	Rabu, 07 Juni 2023 Jam 10:32							Lain - Lain
102	Rabu, 07 Juni 2023 Jam 11:32							Lain - Lain
103	Rabu, 07 Juni 2023 Jam 11:36							Lain - Lain
104	Kamis, 08 Juni 2023 Jam 08:25							Lain - Lain
105	Kamis, 08 Juni 2023 Jam 09:51							Lain - Lain
106	Kamis, 08 Juni 2023 Jam 14:29							Lain - Lain
107	Jumat, 09 Juni 2023 Jam 10:02							Lain - Lain
108	Jumat, 09 Juni 2023 Jam 11:00							Tidak Memilih Jenis layanan
109	Senin, 12 Juni 2023 Jam 10:38							Lain - Lain
110	Selasa, 13 Juni 2023 Jam 09:53							Lain - Lain
111	Jumat, 16 Juni 2023 Jam 10:45							Lain - Lain
112	Kamis, 22 Juni 2023 Jam 16:26							Tidak Memilih Jenis layanan
113	Kamis, 22 Juni 2023 Jam 16:27							Lain - Lain
114	Kamis, 22 Juni 2023 Jam 16:27							Lain - Lain
115	Jumat, 23 Juni 2023 Jam 16:30							Lain - Lain

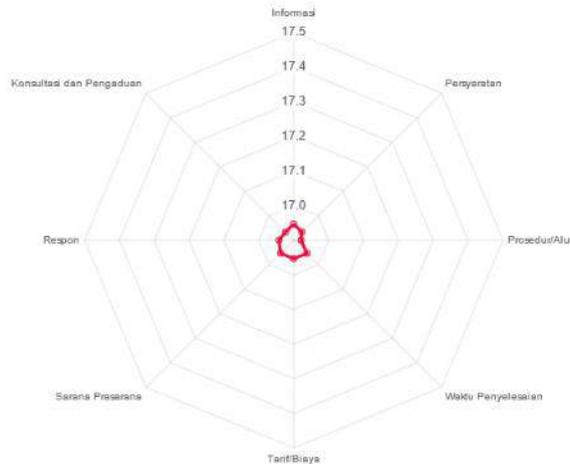
**B. DATA DUKUNG LAINNYA**

**1. HASIL AGREGAT SURVEI APRIL S.D JUNI 2023**

Jumlah Responden: 115

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

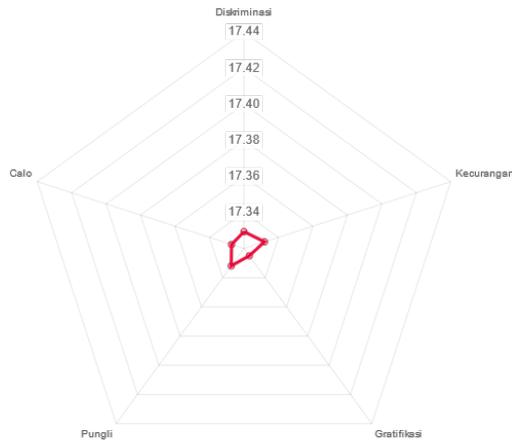
Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17.27	98.67	3.95	Sangat Baik
Persyaratan	17.16	98.07	3.92	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.07	97.52	3.90	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17.32	99	3.96	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.32	98.98	3.96	Sangat Baik
Sarana Prasarana	17.32	98.98	3.96	Sangat Baik
Respon	17.24	98.49	3.94	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.16	98.07	3.92	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>17.23</b>	<b>98.47</b>	<b>3.94</b>	<b>Sangat Baik</b>



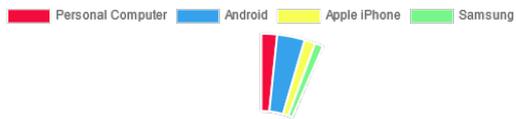
**Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) - IPK**

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
<b>IPK</b>	<b>17.39</b>	<b>99.38</b>	<b>3.98</b>	<b>Sangat Baik</b>

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.39	99.39	3.98	Sangat Baik
Kecurangan	17.41	99.51	3.98	Sangat Baik
Gratifikasi	17.36	99.20	3.97	Sangat Baik
Pungli	17.41	99.51	3.98	Sangat Baik
Calo	17.38	99.30	3.97	Sangat Baik
<b>IPK</b>	<b>17.39</b>	<b>99.38</b>	<b>3.98</b>	<b>Sangat Baik</b>

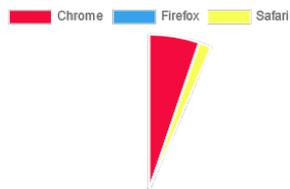


## 2. Penggunaan Perangkat



**Personal Computer** : 29  
**Android** : 51  
**Apple iPhone** : 20  
**Samsung** : 15

## 3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat



**Chrome** : 92  
**Firefox** : 1  
**Safari** : 22

## 4. Penggunaan (Platform Operating System)



**Android** : 66  
**iOS** : 20  
**Mac OS X** : 2  
**Windows 10** : 26  
**Windows 7** : 1