

LAPORAN

# INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (IPKP)

---

Layanan Publik  
Aduan Konten

Semester 2 Tahun 2022



**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN  
SURVEI INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA  
DIREKTORAT JENDERAL APLIKASI INFORMATIKA  
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Berdasarkan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas  
Menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah

Disahkan di Jakarta, September 2022

Plt. Direktur Pengendalian Aplikasi Informatika

Anthonius Malau

## KATA PENGANTAR

Informasi mengenai kualitas dari unit pelayanan pemerintahan sangat diperlukan secara rutin. Dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan terhadap masyarakat, Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika mengadakan survei ini. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah.

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan ialah mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan. Survei ini menanyakan persepsi kualitas pelayanan kepada masyarakat saat memanfaatkan layanan Aduan Konten yang dikelola oleh Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika, Ditjen Aplikasi Informatika.

Berdasarkan hasil survei, perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan masih harus terus ditingkatkan. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima. Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak.

Jakarta, September 2022

Plt. Direktur Pengendalian  
Aplikasi Informatika

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud Dan Tujuan	1
C. Landasan Hukum	2
D. Rencana Kerja	2
METODOLOGI	4
A. Metode Penelitian	4
B. Populasi Dan Sampel	4
C. Teknis Analisis Data	4
D. Tahapan Pelaksanaan	5
INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN	8
A. Profil Responden	8
1. Kelompok Usia Responden	8
2. Jenis Kelamin Responden	8
3. Tingkat Pendidikan Responden	8
4. Jenis Pekerjaan Responden	9
B. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Per Indikator	10
1. Indikator Persyaratan Pelayanan	10
2. Indikator Prosedur Pelayanan	11
3. Indikator Waktu Pelayanan	12
4. Indikator Penanganan Pengaduan	13
5. Indikator Kompetensi Pelayanan	14
6. Indikator Perilaku Pelaksanaan	15
7. Indikator Tampilan Website	16
8. Indikator Sarana dan Prasarana	17
C. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Layanan Aduan Konten Direktorat PAI	18
PENUTUP	19
A. KESIMPULAN	19
B. REKOMENDASI	19
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ruang Lingkup Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	7
Tabel 2. Nilai Persepsi	7
Tabel 3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Layanan Aduan Konten Direktorat (PAI)	19

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Alur Penyusunan Survei IPK Menuju Zona Integritas	6
Gambar 2. Kelompok Usia Responden	8
Gambar 3. Jenis Kelamin Responden	8
Gambar 4. Tingkat Pendidikan Responden	9
Gambar 5. Jenis Pekerjaan Responden	9
Gambar 6. Indikator Persyaratan Pelayanan	10
Gambar 7. Indikator Prosedur Pelayanan	11
Gambar 8. Indikator Waktu Pelayanan	12
Gambar 9. Indikator Penanganan Pengaduan	13
Gambar 10. Indikator Kompetensi Pelayanan	14
Gambar 11. Indikator Perilaku Pelaksanaan	15
Gambar 12. Indikator Tampilan Website	16
Gambar 13. Indikator Sarana dan Prasarana	17
Gambar 14. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Layanan Aduan Konten Direktorat PAI118	

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional.

Dalam kondisi masyarakat yang saat ini kritis dalam menanggapi segala hal, maka diperlukan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif serta sekaligus dapat membangun kualitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia layanan publik akan bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang yang dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Daerah di mata warga masyarakatnya.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari evaluasi pelayanan. Salah satu evaluasi yang dilakukan untuk pengukuran kinerja pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di samping itu hasil survey kepuasan

masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika menetapkan Layanan Publik Aduan Konten pada Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika (PAI) sebagai *pilot project*. Untuk itu, perlu secara konkret dilaksanakan program reformasi birokrasi pada Direktorat PAI melalui upaya pembangunan Zona Integritas.

## **B. Maksud Dan Tujuan**

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik aduan konten.

Tujuan Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

### **C. Landasan Hukum**

Landasan hukum yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### **D. Rencana Kerja**

#### *Persiapan*

Dalam tahap persiapan, terdapat beberapa hal yang telah dilaksanakan, yaitu:

- Penetapan Pelaksana.

Survei dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan.

- Penyiapan Bahan.
  - Kuesioner;
  - Bagian dari Kuesioner/Pengantar;
  - Kelengkapan peralatan.
  - Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data.
  - Jumlah responden;
  - Lokasi dan waktu pengumpulan data.
- Penyusunan Jadwal.

Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan.

#### *Pelaksanaan Pengumpulan*

- Isian data terhadap 8 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian kuesioner oleh responden secara *online*.
- Pengujian kualitas dan validitas data.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis objektivitas responden.

#### *Metode Survei*

Survei dilaksanakan dalam interval waktu per 4 (empat) bulan atau tiga kali dalam satu tahun.

## METODOLOGI

### A. Metode Penelitian

Penelitian Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

### B. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan Aduan Konten. Teknik sampel menggunakan Teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara mendadak tautan menuju halaman survei dapat digunakan sebagai sampel. Meski demikian, koresponden harus memiliki pengalaman melakukan aduan ke Aduan Konten.

### C. Teknis Analisis Data

Analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Di mana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap

periodenya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Pertama

Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.

- Kedua

Mencari bobot rata-rata setiap indikator.

Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1-4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100.

Skala Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan antara 1 - 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi korupsi makin baik semakin **SANGAT MEMUASKAN**

#### D. Tahapan Pelaksanaan

Sebelum tim melakukan survei lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur digambarkan dalam bagan di bawah ini:



*Gambar 1. Model Alur Penyusunan Survei Menuju Zona Integritas*

*Tabel 1. Ruang Lingkup Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan*

<b>NO</b>	<b>RUANG LINGKUP</b>
1	Persyaratan Pelayanan
2	Prosedur Pelayanan
3	Waktu Pelayanan
4	Penanganan Pengaduan
5	Kompetensi Pelayanan
6	Perilaku Pelaksanaan
7	Tampilan Website
8	Sarana dan Prasarana

*Tabel 2. Nilai Persepsi*

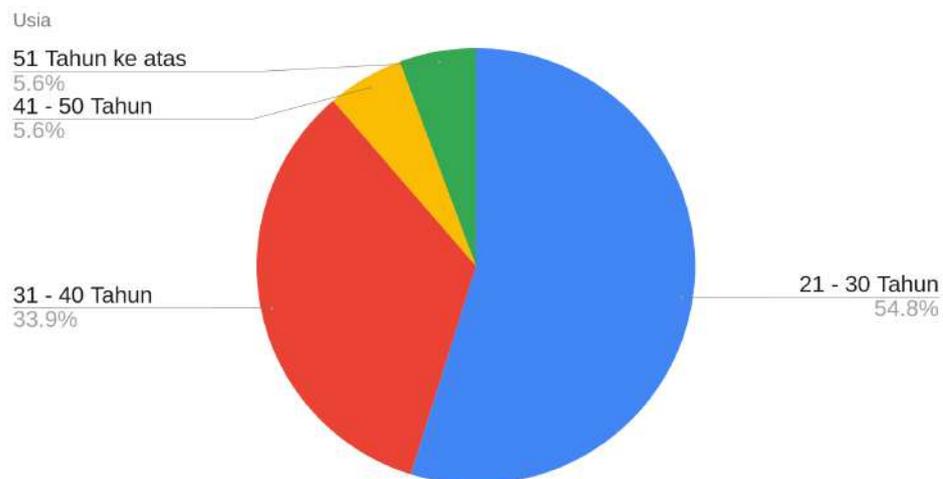
<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IPK</b>	<b>MUTU</b>	<b>KINERJA</b>
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	1	Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	2	Kurang Memuaskan
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	3	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	4	Sangat Memuaskan

## INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

### A. Profil Responden

#### 1. Kelompok Usia Responden

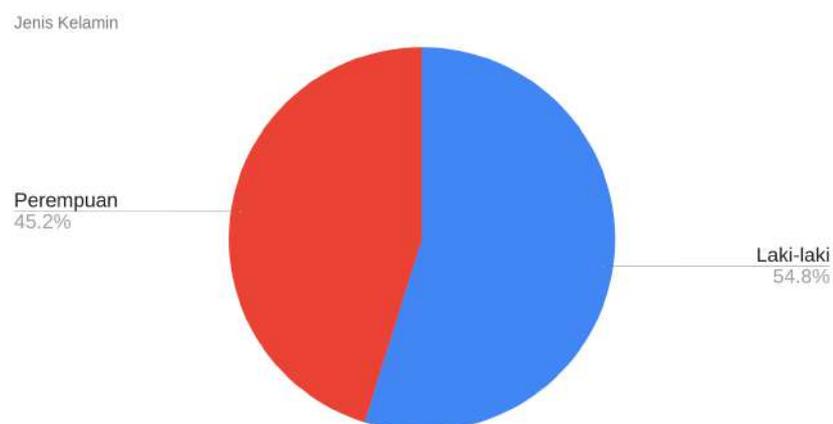
Dari hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden pengguna layanan Aduan Konten berada dalam kelompok usia produktif, yaitu kelompok usia 21 – 30 tahun, dengan persentase sebesar 54,8%.



Gambar 2. Kelompok Usia Responden

#### 2. Jenis Kelamin Responden

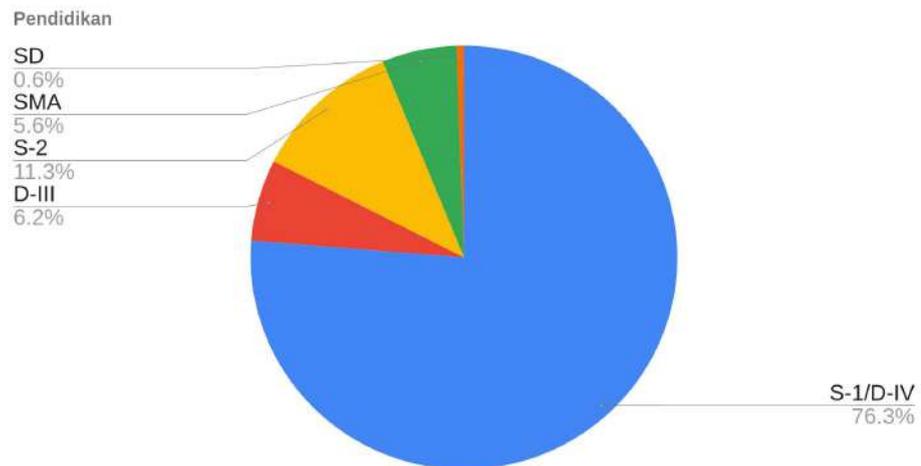
Berdasarkan hasil survei, jumlah responden perempuan dan laki-laki hanya terpaut sedikit. Responden laki-laki sebanyak 54,8%, sedangkan perempuan 45,2%.



Gambar 3. *Persentase Jenis Kelamin*

### 3. Tingkat Pendidikan Responden

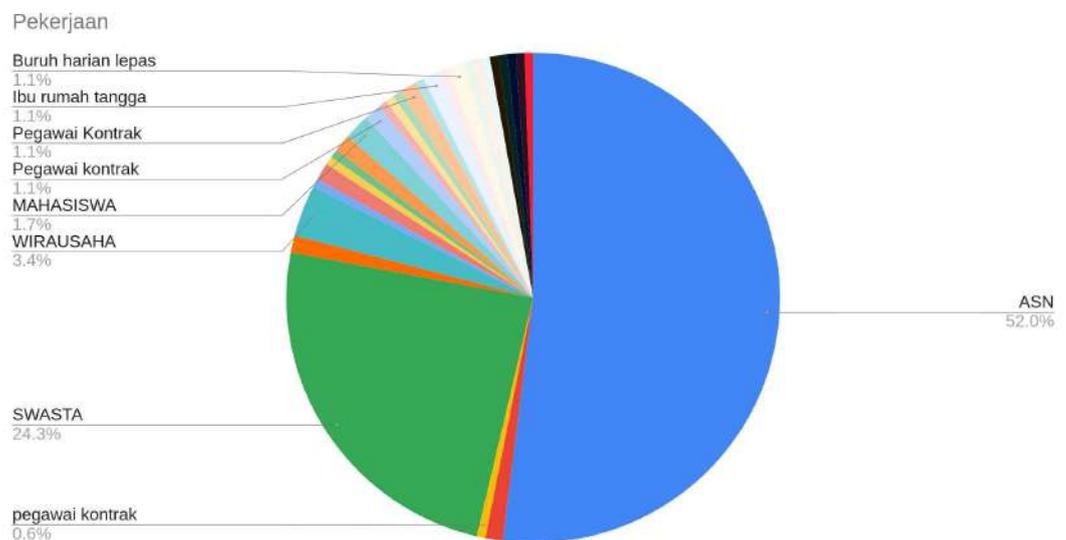
Dari hasil survei diperoleh gambaran bahwa dari latar belakang pendidikan, pengakses layanan Aduan Konten mayoritas memiliki latar pendidikan terakhir Sarjana (S1) atau Diploma IV sebanyak 76,3%.



Gambar 4. *Tingkat Pendidikan Responden*

### 4. Jenis Pekerjaan Responden

Dari sisi jenis pekerjaan responden, menunjukkan bahwa sebesar 52,0% responden pengguna layanan Aduan Konten bekerja sebagai ASN.

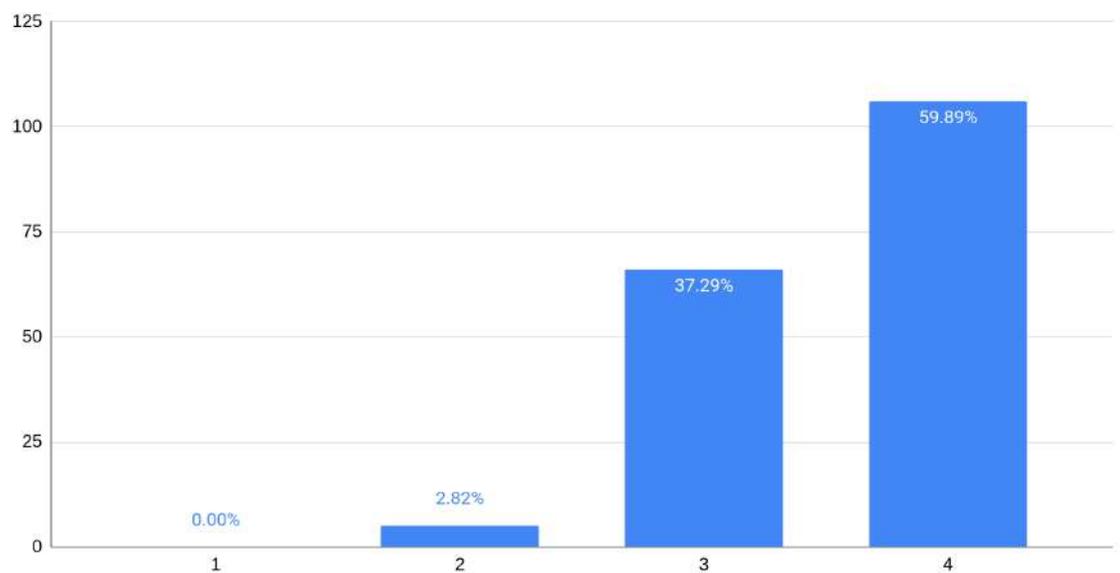


Gambar 5 *Jenis Pekerjaan Responden*

## B. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Per Indikator

### 1. Indikator Persyaratan Pelayanan

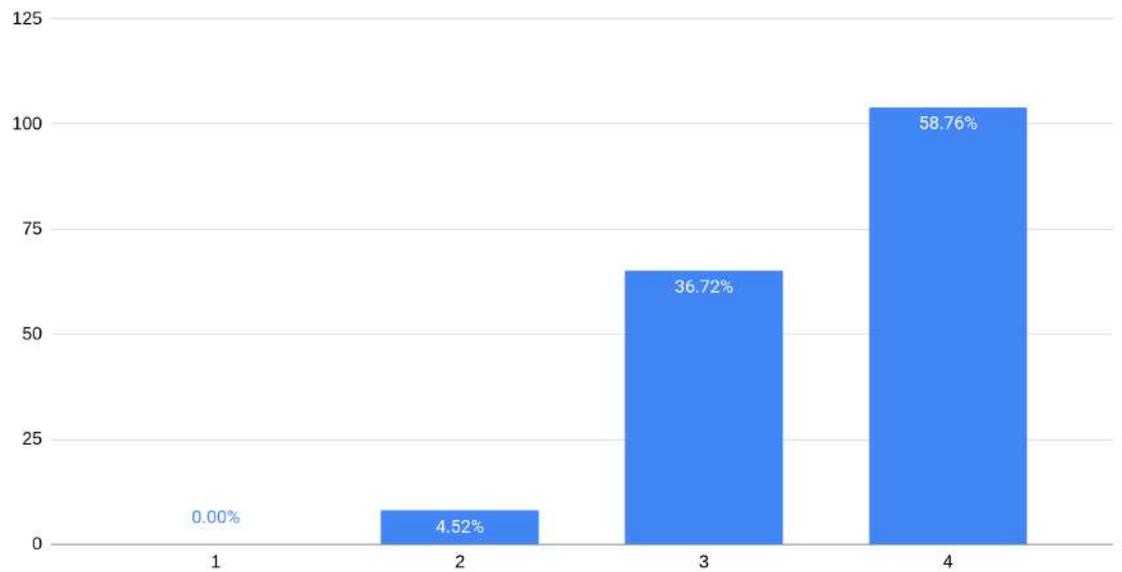
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Persyaratan Pelayanan menunjukkan hasil pada indeks 3,57 berada pada nilai interval 3,26 s/d 4,00 atau nilai konversi 89,25%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Tim Aduan Konten **Sangat Memuaskan** atas indikator Persyaratan Pelayanan.



Gambar 6. Indikator Persyaratan Pelayanan

## 2. Indikator Prosedur Pelayanan

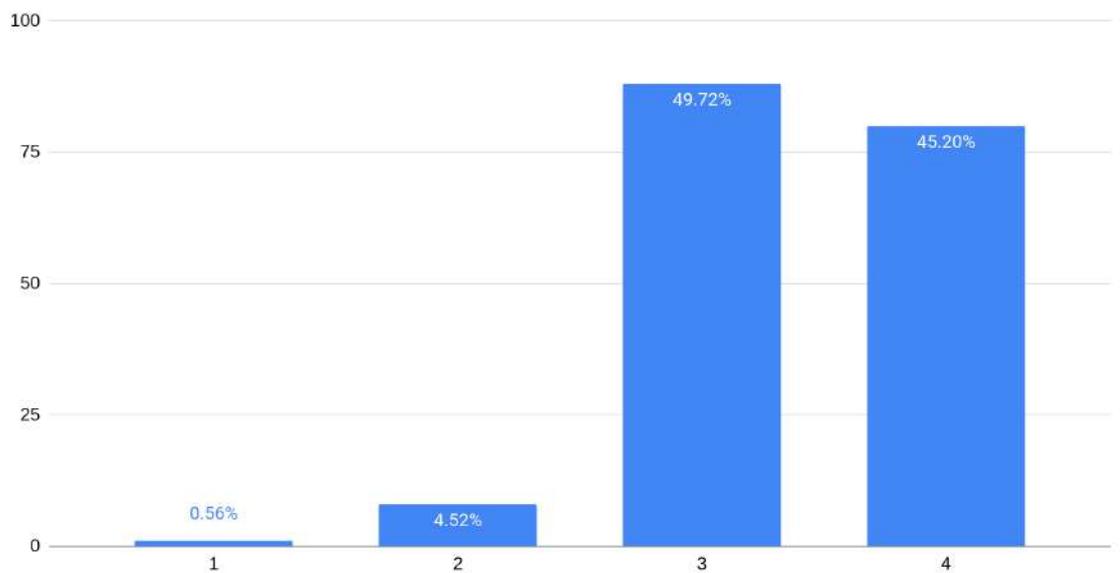
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Prosedur Pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,54 berada pada nilai interval 3,26 s/d 4,00 atau nilai konversi 88,5%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Tim Aduan Konten **Sangat Memuaskan** atas indikator Prosedur Pelayanan.



Gambar 7. Indikator Prosedur Pelayanan

### 3. Indikator Waktu Pelayanan

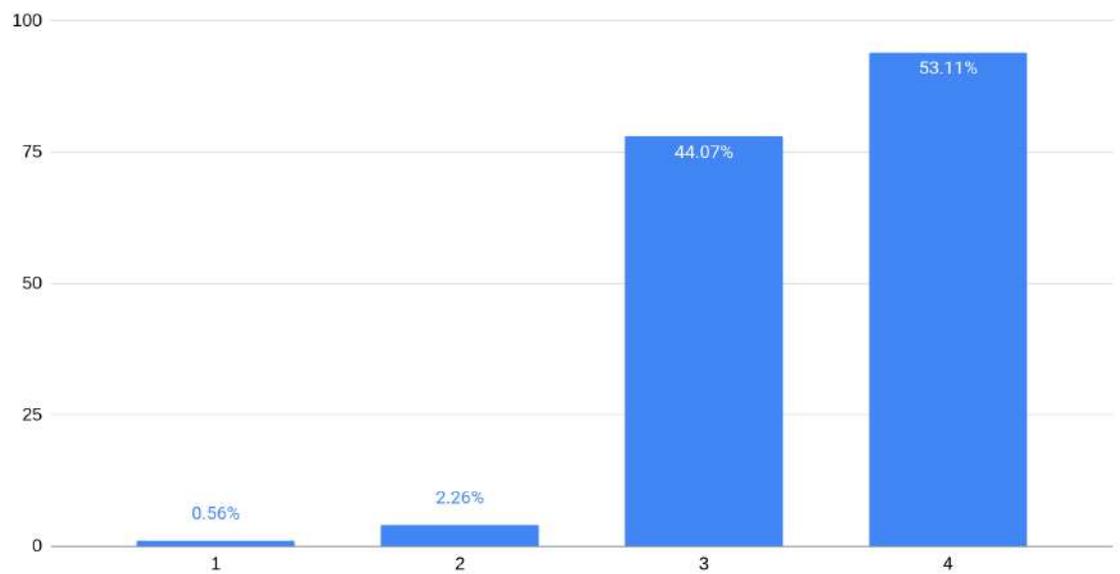
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Waktu Pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,40 berada pada nilai interval 3,26 s/d 4,00 atau nilai konversi 85%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Tim Aduan Konten **Sangat Memuaskan** atas indikator Waktu Pelayanan.



Gambar 8. Indikator Waktu Pelayanan

#### 4. Indikator Penanganan Pengaduan

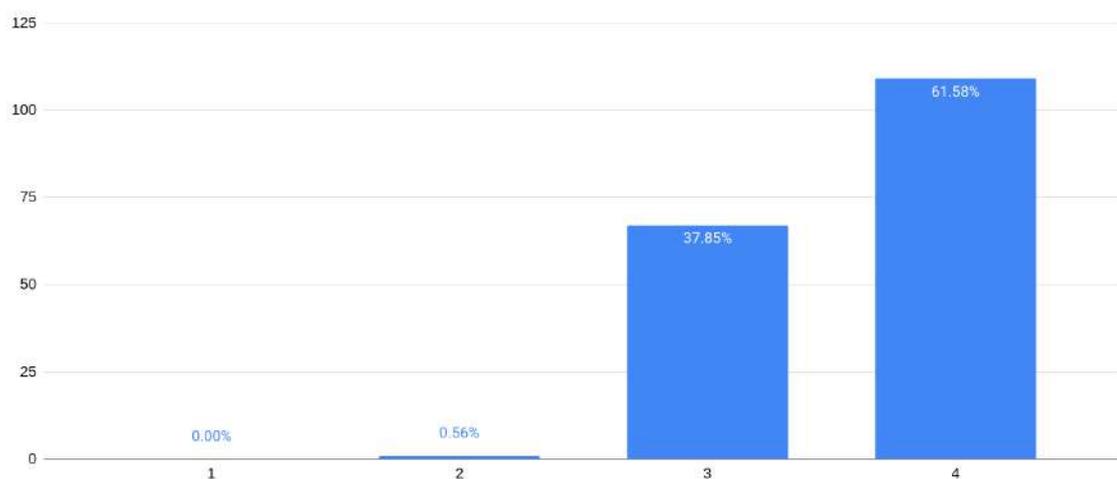
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Penanganan Pengaduan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,50 berada pada nilai interval 3,26 s/d 4,00 atau nilai konversi 85,50%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Tim Aduan Konten **Sangat Memuaskan** atas indikator Penanganan Pengaduan.



Gambar 9. Indikator Penanganan Pengaduan

## 5. Indikator Kompetensi Pelayanan

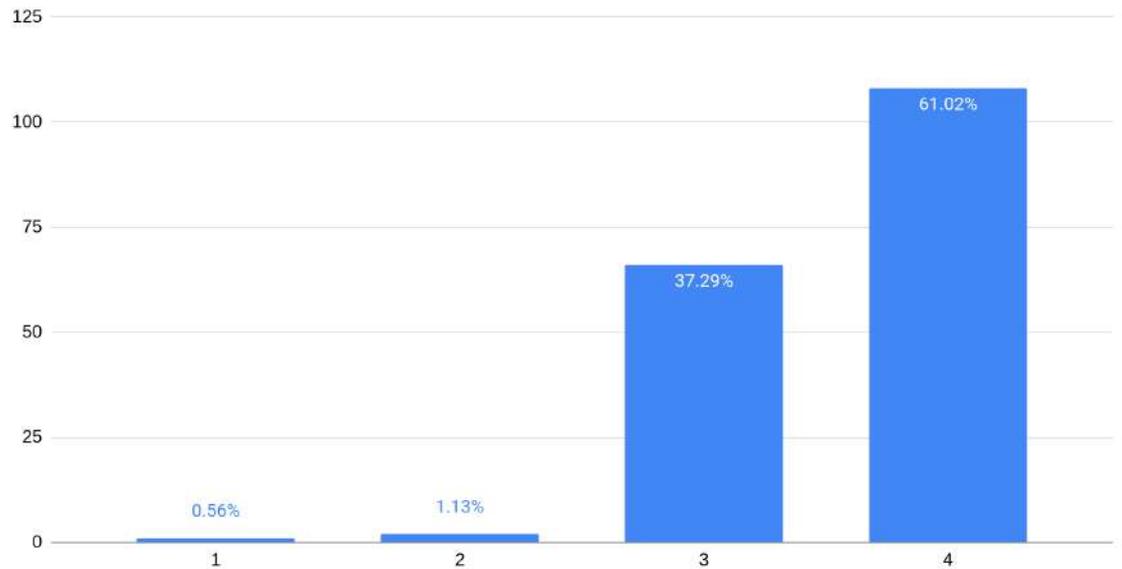
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Kompetensi Pelayanan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,61 berada pada nilai interval 3,26 s/d 4,00 atau nilai konversi 90,25%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Tim Aduan Konten **Sangat Memuaskan** atas indikator Kompetensi Pelayanan.



Gambar 10. Indikator Kompetensi Pelayanan

## 6. Indikator Perilaku Pelaksanaan

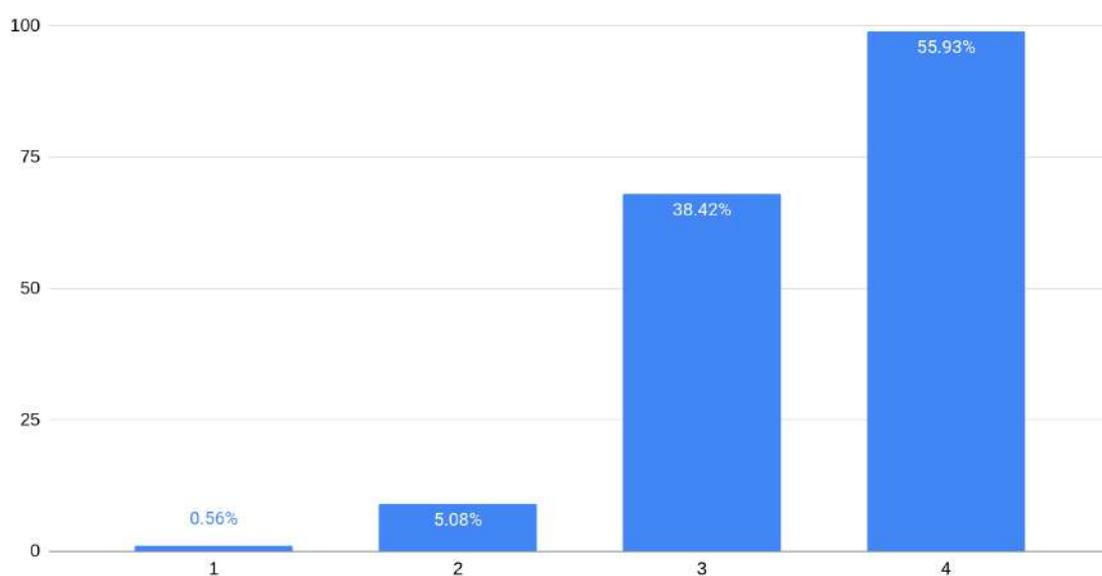
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Perilaku Pelaksanaan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,59 berada pada nilai interval 3,26 s/d 4,00 atau nilai konversi 89,75%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Tim Aduan Konten **Sangat Memuaskan** atas indikator Perilaku Pelaksanaan.



Gambar 11. Indikator Perilaku Pelaksanaan

## 7. Indikator Tampilan Website

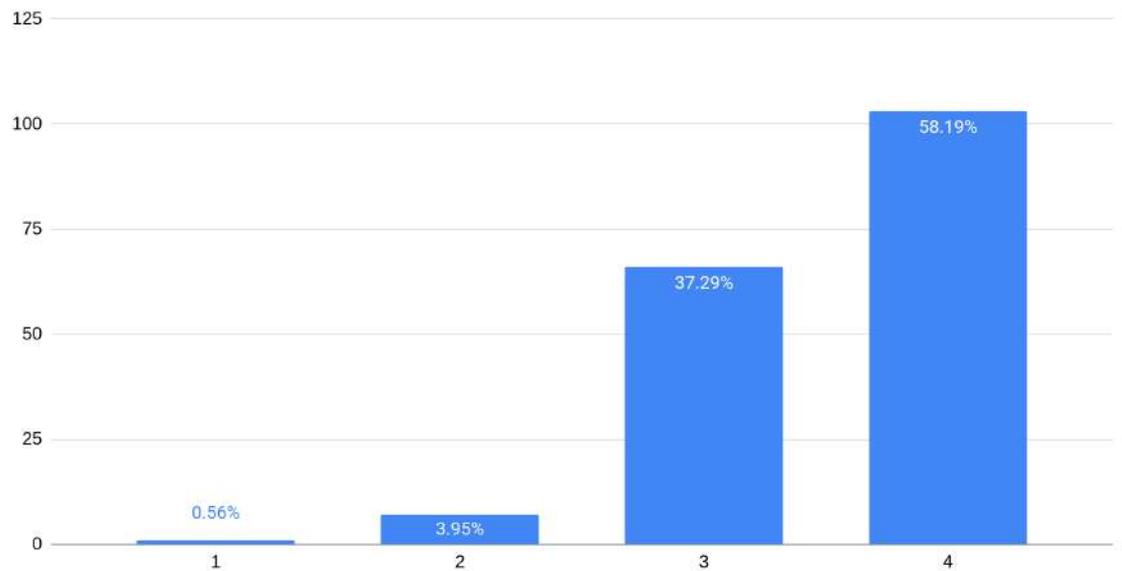
Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Manipulasi Peraturan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,50 berada pada nilai interval 3,26 s/d 4,00 atau nilai konversi 87,50%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Tim Aduan Konten **Sangat Memuaskan** atas indikator Tampilan Website.



Gambar 12. Indikator Tampilan Website

## 8. Indikator Sarana dan Prasarana

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Manipulasi Peraturan ini menunjukkan hasil pada indeks 3,53 berada pada nilai interval 3,26 s/d 4,00 atau nilai konversi 88,25%. Indeks dapat diartikan bahwa kinerja Tim Aduan Konten **Sangat Memuaskan** atas indikator Sarana dan Prasarana.



Gambar 13. Indikator Sarana dan Prasarana

### C. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Layanan Aduan Konten Direktorat PAI

Dari indeks 8 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Tim Aduan Konten sebesar **3,53** berada pada nilai interval 3,26 s/d 4,00 atau nilai konversi **88,25%**.



Gambar 14. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Direktorat PAI

## PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Dari hasil Survei Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan yang telah dilakukan, diperoleh informasi bahwa pada Layanan Publik Aduan Konten Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika (PAI) memiliki Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan 3,53 atau masuk pada kategori **Sangat Memuaskan**.

Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 8 indikator yang masing-masing memiliki indeks berikut:

*Tabel 3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Layanan Publik Aduan Konten Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika (PAI)*

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI INDEKS	KATEGORI	RANK
1	Persyaratan Pelayanan	3,57	Sangat Memuaskan	3
2	Prosedur Pelayanan	3,54	Sangat Memuaskan	4
3	Waktu Pelayanan	3,40	Sangat Memuaskan	7
4	Penanganan Pengaduan	3,50	Sangat Memuaskan	6
5	Kompetensi Pelayanan	3,61	Sangat Memuaskan	1
6	Perilaku Pelaksanaan	3,59	Sangat Memuaskan	2
7	Tampilan Website	3,50	Sangat Memuaskan	6
8	Sarana dan Prasarana	3,53	Sangat Memuaskan	5

### B. REKOMENDASI

Merujuk pada hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada setiap indikator terhadap pelayanan di Aduan Konten Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika (PAI) pertama, rata-rata indikator memiliki indeks 3,53 atau masuk pada persepsi sangat memuaskan.

Namun dari tujuh indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa indikator waktu pelayanan memiliki indeks paling rendah diantara indikator lainnya. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan pelayanan dalam hal tersebut.

## LAMPIRAN



**DIREKTORAT PENGENDALIAN  
APLIKASI INFORMATIKA**

### SURVEI INDEKS PERSEPSI KORUPSI DAN KEPUASAN LAYANAN

LATAR BELAKANG DAN TUJUAN KUISIONER

Berikut adalah survei untuk mengukur Indeks Persepsi Korupsi dan Kepuasan Layanan dalam rangka Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) terhadap Pelayanan Publik Aduan Konten di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika

Responden dimohon bantuannya untuk menjawab beberapa pertanyaan di bawah ini dengan memberi Jawaban sesuai dengan pilihan anda

Kami menjamin kerahasiaan data dan informasi yang disampaikan dalam kuisisioner ini

Atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

 dsibantilan@gmail.com (not shared) [Switch account](#) 

[Next](#) [Clear form](#)

## SURVEI INDEKS PERSEPSI KORUPSI DAN KEPUASAN LAYANAN

### SURVEI INDEKS PERSEPSI KORUPSI DAN KEPUASAN LAYANAN

Profil Responden

Usia \*

20 Tahun ke bawah

21 - 30 Tahun

31 - 40 Tahun

41 - 50 Tahun

51 Tahun ke atas

Jenis Kelamin \*

Laki-laki

Perempuan

Pendidikan \*

SD

SMP

SMA

D-III

S-1/D-IV

S-2

S-3

Pekerjaan \*

ASN

TNI

POLRI

SWASTA

WIRUSAHA

MAHASISWA

Other: \_\_\_\_\_



## DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA

### SURVEI INDEKS PERSEPSI KORUPSI DAN KEPUASAN LAYANAN

 dsibantilan@gmail.com (not shared) [Switch account](#) 

\* Required

#### SURVEI INDEKS KEPUASAN LAYANAN

Pendapat Responden tentang Kepuasan Layanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan \*  
pelayanan Aduan Konten yang diberikan?

(1 = Tidak sesuai, 2 = Kurang sesuai, 3 = Sesuai, 4 = Sangat sesuai)

	1	2	3	4
Jawaban Anda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan Aduan \*  
Konten?

(1 = Tidak mudah, 2 = Kurang mudah, 3 = Mudah, 4 = Sangat mudah)

	1	2	3	4
Jawaban Anda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam Layanan Aduan Konten? \*

(1 = Tidak cepat, 2 = Kurang cepat, 3 = Cepat, 4 = Sangat cepat)

	1	2	3	4
Jawaban Anda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dengan hasil yang diberikan? \*

(1 = Tidak sesuai, 2 = Kurang sesuai, 3 = Sesuai, 4 = Sangat sesuai)

	1	2	3	4
Jawaban Anda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

(1 = Tidak kompeten, 2 = Kurang kompeten, 3 = Kompeten, 4 = Sangat kompeten)

	1	2	3	4
Jawaban Anda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam merespon layanan Aduan Konten? \*

(1 = Tidak sopan dan ramah, 2 = Kurang sopan dan ramah, 3 = Sopan dan ramah, 4 = Sangat sopan dan ramah)

	1	2	3	4
Jawaban Anda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bagaimana pendapat Saudara mengenai tampilan website Aduan Konten yang dapat dilihat di laman <https://aduankonten.id/> \*

(1 = Buruk, 2 = Cukup, 3 = Baik, 4 = Sangat baik)

	1	2	3	4
Jawaban Anda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana layanan Aduan Konten? \*

(1 = Buruk, 2 = Cukup, 3 = Baik, 4 = Sangat baik)

	1	2	3	4
Jawaban Anda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Back

Submit

Clear form

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	Total
1	4	4	3	3	4	3	4	4	3.63
2	3	3	2	2	3	3	3	3	2.75
3	4	4	3	4	4	4	3	3	3.63
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
5	4	4	2	4	2	4	4	4	3.50
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
10	3	4	3	3	4	3	4	4	3.50
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3.13
13	4	3	3	4	4	4	4	4	3.75
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
15	4	4	3	4	4	3	3	3	3.50
16	4	3	3	4	4	4	4	4	3.75
17	2	4	3	3	4	4	4	4	3.50
18	4	3	4	4	4	3	4	4	3.75
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
20	3	4	3	4	4	4	4	4	3.75
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3.13
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
24	4	4	3	4	4	4	4	4	3.88
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3.13
28	4	4	3	3	3	4	4	3	3.50
29	4	4	4	4	4	4	3	4	3.88

30	4	4	3	4	3	4	3	3	3.50
31	3	4	4	3	4	4	4	4	3.75
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
33	3	4	3	3	3	3	3	3	3.13
34	3	3	3	3	3	1	3	3	2.75
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
38	3	3	3	3	3	4	4	3	3.25
39	4	4	3	3	4	4	3	3	3.50
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
43	4	3	4	3	3	3	3	3	3.25
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
45	3	3	4	3	4	3	2	3	3.13
46	4	3	3	3	4	4	4	4	3.63
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
49	4	4	4	4	4	4	3	3	3.75
50	4	3	3	4	3	4	3	3	3.38
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3.88
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
59	4	4	4	4	4	3	3	4	3.75

60	4	3	3	3	4	4	3	4	3.50
61	4	4	3	4	4	4	4	4	3.88
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
63	4	4	2	3	4	3	2	3	3.13
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
66	4	4	3	4	4	4	4	4	3.88
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
68	4	4	3	4	4	4	4	4	3.88
69	3	3	3	3	3	4	3	3	3.13
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
71	4	4	3	4	4	4	4	4	3.88
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
74	4	4	4	4	4	4	3	4	3.88
75	4	4	3	4	4	3	4	4	3.75
76	3	3	3	3	4	4	3	4	3.38
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
78	4	4	3	3	4	3	4	4	3.63
79	4	4	2	4	4	4	3	4	3.63
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
82	3	4	4	3	4	4	3	4	3.63
83	4	4	3	3	3	4	4	4	3.63
84	4	4	4	4	4	4	3	4	3.88
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
86	4	4	4	4	4	4	3	4	3.88
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

90	3	3	3	3	4	3	3	3	3.13
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
98	4	4	3	3	4	4	4	3	3.63
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
100	3	4	4	3	4	4	4	3	3.63
101	3	3	3	3	3	4	3	3	3.13
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
104	4	4	4	4	4	4	2	2	3.50
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
107	4	3	3	3	3	3	4	4	3.38
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
110	3	3	3	3	4	4	4	4	3.50
111	4	4	4	4	4	4	3	3	3.75
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
115	4	3	3	4	4	3	4	4	3.63
116	2	2	2	2	3	3	2	2	2.25
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
118	3	3	3	3	3	4	4	4	3.38
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00

120	4	3	4	4	4	4	4	4	3.88
121	3	4	2	3	3	3	2	2	2.75
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
125	3	4	4	4	4	4	4	4	3.88
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
127	4	4	3	4	3	3	4	3	3.50
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
130	4	3	3	3	3	3	3	3	3.13
131	3	4	3	3	3	4	3	4	3.38
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
133	4	3	3	4	4	4	4	4	3.75
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
135	3	4	3	3	4	4	4	3	3.50
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
137	4	3	4	4	4	4	4	4	3.88
138	2	2	2	3	3	3	2	2	2.38
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
140	3	4	3	3	4	4	4	4	3.63
141	3	4	3	3	3	3	3	4	3.25
142	3	3	3	3	3	3	2	2	2.75
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
144	3	3	3	3	3	3	4	4	3.25
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
148	2	2	3	2	3	3	4	3	2.75
149	3	3	3	3	3	4	4	4	3.38

150	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
153	3	3	3	3	4	4	3	4	3.38
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
155	4	3	4	4	4	3	3	3	3.50
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
157	4	4	4	3	3	3	3	4	3.50
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
159	3	3	3	3	3	4	4	3	3.25
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
161	2	2	1	1	3	2	1	1	1.63
162	4	4	3	3	4	3	3	3	3.38
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
165	3	3	3	4	3	3	2	3	3.00
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
170	3	2	2	3	3	3	3	2	2.63
171	3	2	3	3	3	3	3	3	2.88
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
173	4	4	3	4	4	4	4	4	3.88
174	3	2	3	3	3	3	2	3	2.75
175	3	2	3	2	3	2	3	2	2.50
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
177	4	3	4	4	4	3	4	4	3.75
Jumlah	632	627	601	619	639	635	619	625	
Rata-rata	3.57	3.54	3.40	3.50	3.61	3.59	3.50	3.53	

NRR tertimbang	0.45	0.44	0.42	0.44	0.45	0.45	0.44	0.44	<b>3.53</b>
----------------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------------

Keterangan:	
Q1 – Q8	: Unsur-unsur Pertanyaan
NRR	: Nilai Rata-rata
IPK	: Indeks Persepsi Korupsi
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
<b>IPK : 3,53</b>	

No	Unsur Pertanyaan	Nilai
Q1	Persyaratan Pelayanan	3,57
Q2	Prosedur Pelayanan	3,54
Q3	Waktu Pelayanan	3,40
Q4	Penanganan Pengaduan	3,50
Q5	Kompetensi Pelayanan	3,61
Q6	Perilaku Pelaksanaan	3,59
Q7	Tampilan Website	3,50
Q8	Sarana dan Prasarana	3,53
<b>Nilai Rata-rata</b>		<b>3,53</b>



   
KOMINFO aduankonten

