



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA

## KANTOR WILAYAH KALIMANTAN TIMUR

Jalan M.T. Haryono No.38, Samarinda 75124

### HASIL SURVEY IKM/IPK

### KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM KALIMANTAN TIMUR

BULAN APRIL 2021

Kode Unit/ Satker	Unit/ Satuan Kerja	Provinsi	Usulan	Persyaratan Nilai Usulan	Indeks	Nilai Indeks	Nilai Indeks 4	Nilai	Predikat Nilai	Nilai Mutu	Responden	
013011600408855000	KANWIL KALIMANTAN TIMUR	Kalimantan Timur	WBK	Memenuhi Syarat	IPK	14.55	3.88	97	Sangat Baik	A	32	
013011600408855000	KANWIL KALIMANTAN TIMUR	Kalimantan Timur	WBK	Memenuhi Syarat	IKM	19.29	3.86	96.43	Sangat Baik	A	32	

SURVEI BALITBANGHAM PADA SATKER KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM APRIL 2021

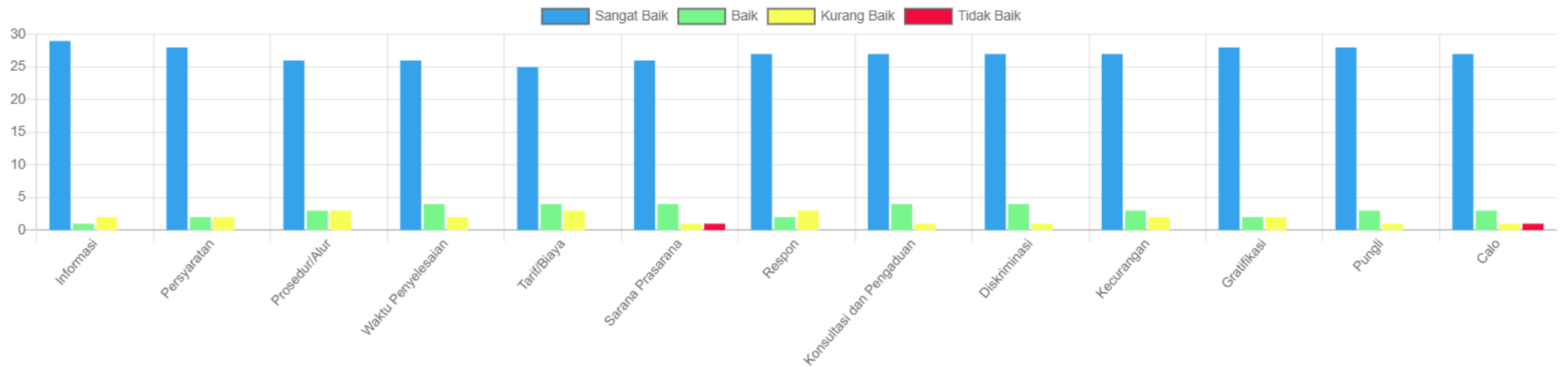
SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DAN INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM  
KANWIL KALIMANTAN TIMUR



Sangat Baik Baik Kurang Baik Tidak Baik

IKM/ IPK



UNSUR LAYANAN/ PERNYATAAN/ VARIABEL

☰ UNSUR LAYANAN/ PERNYATAAN/ VARIABEL ▲

Variabel/ Pernyataan	Indeks	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
<b>Informasi</b> Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	A <span>19.53</span> <span>97.66/100</span> <span>3.91/4</span>	29	1	2	0
<b>Persyaratan</b> Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	A <span>19.44</span> <span>97.19/100</span> <span>3.89/4</span>	28	2	2	0
<b>Prosedur/Alur</b> Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	A <span>19.16</span> <span>95.78/100</span> <span>3.83/4</span>	26	3	3	0
<b>Waktu Penyelesaian</b> Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	A <span>19.25</span> <span>96.25/100</span> <span>3.85/4</span>	26	4	2	0
<b>Tarif/Biaya</b> Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	A <span>19.06</span> <span>95.31/100</span> <span>3.81/4</span>	25	4	3	0
<b>Sarana Prasarana</b> Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	A <span>19.16</span> <span>95.78/100</span> <span>3.83/4</span>	26	4	1	1
<b>Respon</b> Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	A <span>19.25</span> <span>96.25/100</span> <span>3.85/4</span>	27	2	3	0
<b>Konsultasi dan Pengaduan</b> Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	A <span>19.44</span> <span>97.19/100</span> <span>3.89/4</span>	27	4	1	0
<b>Diskriminasi</b> Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	A <span>14.58</span> <span>97.19/100</span> <span>3.89/4</span>	27	4	1	0
<b>Kecurangan</b> Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	A <span>14.51</span> <span>96.72/100</span> <span>3.87/4</span>	27	3	2	0
<b>Gratifikasi</b> Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	A <span>14.58</span> <span>97.19/100</span> <span>3.89/4</span>	28	2	2	0
<b>Pungli</b> Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	A <span>14.65</span> <span>97.66/100</span> <span>3.91/4</span>	28	3	1	0
<b>Calo</b> Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	A <span>14.44</span> <span>96.25/100</span> <span>3.85/4</span>	27	3	1	1

I. KUALITAS PELAYANAN (IKM) [▼](#) [📄](#)



19.29/20



96.43/100



3.86/4



UNSUR LAYANAN/ PERNYATAAN/ VARIABEL [▲](#)

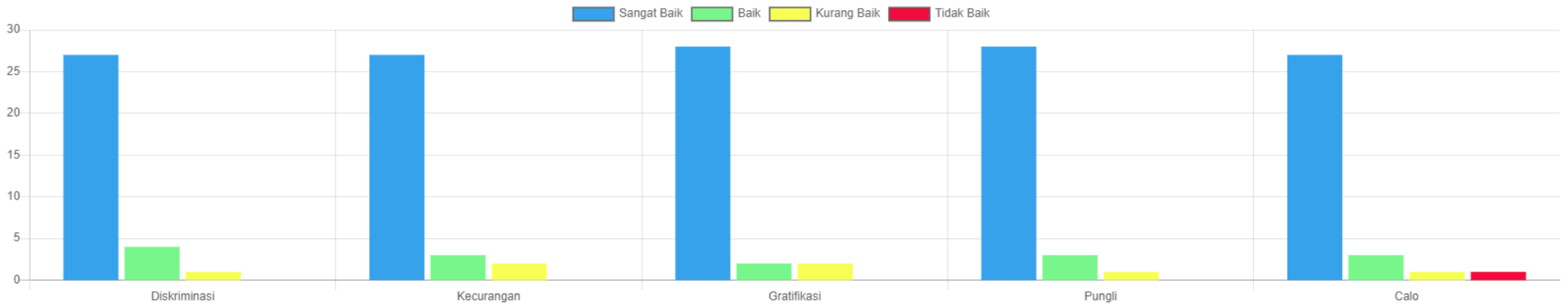
Variabel/ Pernyataan	Indeks	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
<b>Informasi</b> Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	(19.53) (97.66/100) (3.91/4)	29	1	2	0
<b>Persyaratan</b> Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	(19.44) (97.19/100) (3.89/4)	28	2	2	0
<b>Prosedur/Alur</b> Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	(19.16) (95.78/100) (3.83/4)	26	3	3	0
<b>Waktu Penyelesaian</b> Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	(19.25) (96.25/100) (3.85/4)	26	4	2	0
<b>Tarif/Biaya</b> Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	(19.06) (95.31/100) (3.81/4)	25	4	3	0
<b>Sarana Prasarana</b> Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	(19.16) (95.78/100) (3.83/4)	26	4	1	1
<b>Respon</b> Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	(19.25) (96.25/100) (3.85/4)	27	2	3	0
<b>Konsultasi dan Pengaduan</b> Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	(19.44) (97.19/100) (3.89/4)	27	4	1	0


II. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN (IPK)  

 14.55/15

 97/100

 3.88/4



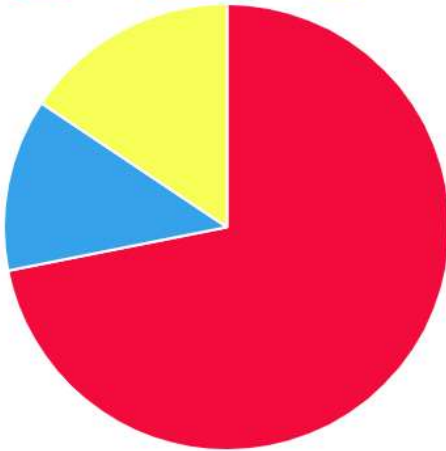
UNSUR LAYANAN/ PERNYATAAN/ VARIABEL 

Variabel/ Pernyataan	Indeks	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
Diskriminasi Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	14.58 97.19/100 3.89/4	27	4	1	0
Kecurangan Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	14.51 96.72/100 3.87/4	27	3	2	0
Gratifikasi Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	14.58 97.19/100 3.89/4	28	2	2	0
Pungli Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	14.65 97.66/100 3.91/4	28	3	1	0
Calo Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	14.44 96.25/100 3.85/4	27	3	1	1

## PERANGKAT

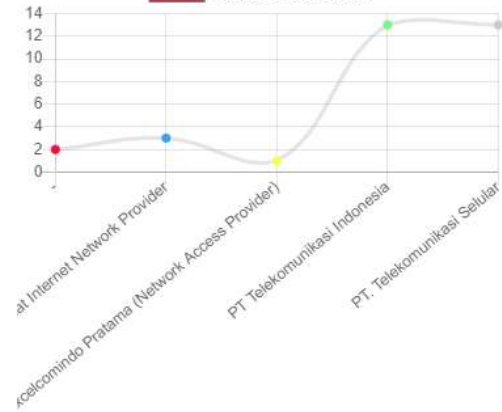
### PERANGKAT

Android Apple iPhone Samsung



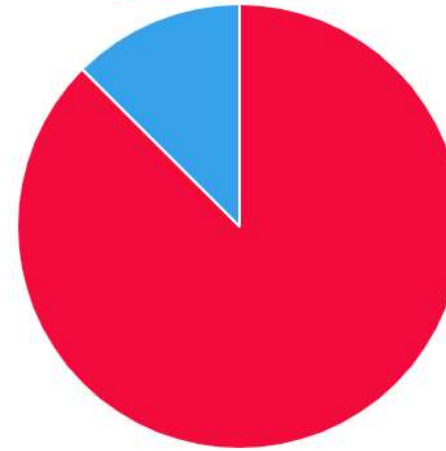
### PENYEDIA INTERNET (ISP)

Penyedia Internet (ISP)



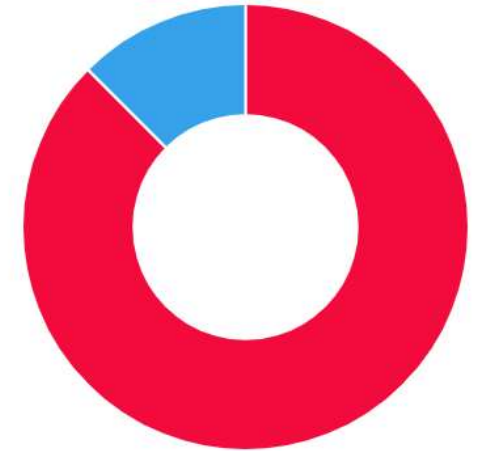
### BROWSER

Chrome Safari



### OPERATING SYSTEM

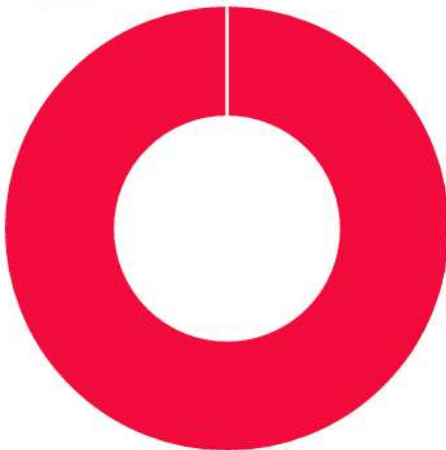
Android iOS



## PROFIL RESPONDEN

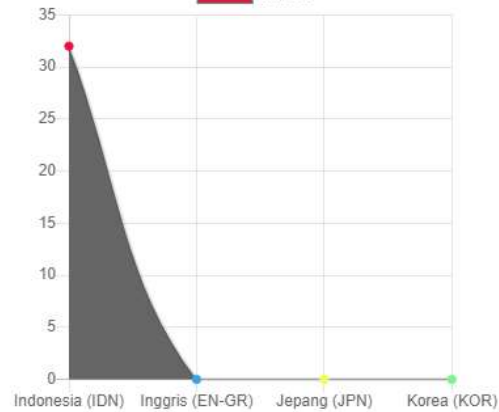
### PENCACAHAN

Self Enumerator Pengguna Aplikasi



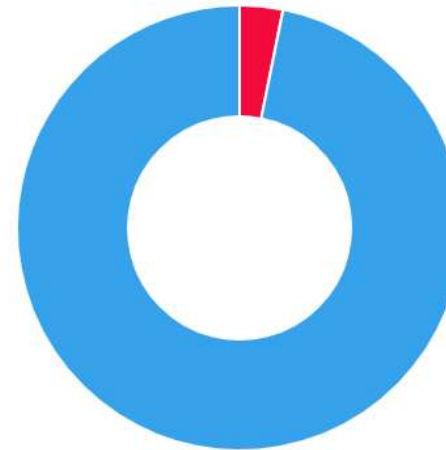
### BAHASA

Bahasa



### PENGARAHAN PETUGAS/PEGAWAI

Ya Tidak



### PERBAIKAN

Perbaikan

