

METADATA KEGIATAN

Judul Kegiatan	Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bangka Selatan
Tahun	2025
Jenis Statistik	Statistik Sektoral
Cara Pengumpulan Data	Survei
Sektor Kegiatan	Sektor Publik Perpajakan Dan Regulasi Pasar
Apakah mendapatkan rekomendasi kegiatan statistik dari BPS?	Tidak
Identitas Rekomendasi:	-
I. Penyelenggara	
1.1 Instansi Penyelenggara	Sekretariat Dprd Kabupaten Bangka Selatan
1.2 Alamat	Komplek Perkantoran Terpadu Pemkab. Bangka Selatan Gunung Namak Toboali
1.3 Telepon	-
1.4 Faksimile	-
1.5 Email	Sekretariatdewan14@gmail.com
II. Penanggung Jawab	
Unit Eselon Penanggung Jawab	
Eselon 1	-
2.1 Eselon 2	Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bangka Selatan
Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3)	
Nama	Hamdan, Sh
Jabatan	Kepala Bagian Umum Dan Kepegawaian
Alamat	Komplek Perkantoran Terpadu Pemkab Bangka Selatan Gunung Namak, Toboali
Telepon	82279882871
Faksimile	Sekretariatdewan14@gmail.com
2.2 Email	-
III. Perencanaan dan Persiapan	
3.1 Latar Belakang	Seiring Dengan Kemajuan Teknologi Dan Tuntutan Masyarakat Dalam Hal Pelayanan, Maka Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dituntut Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Dalam Melakukan Pelayanan. Pelayanan Publik Yang Dilakukan Oleh Aparatur Pemerintah Saat Ini Dirasakan Belum Memenuhi Harapan Masyarakat. Hal Ini Dapat Diketahui Dari Berbagai Keluhan Masyarakat Yang Disampaikan Melalui Media Massa Dan Jejaring Sosial. Tentunya Keluhan Tersebut, Jika Tidak Ditangani Memberikan Dampak Buruk Terhadap Pemerintah. Lebih Jauh Lagi Adalah Dapat Menimbulkan Ketidakpercayaan Dari Masyarakat. Salah Satu Upaya Yang Harus Dilakukan Dalam Perbaikan Pelayanan Publik Adalah Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Kepada Pengguna Layanan Dengan Mengukur Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan. Survei Kepuasan Masyarakat Ini Diatur Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3.2	Tujuan Kegiatan	Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Sebagai Pengguna Layanan Dan Meningkatkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Serta Untuk Mendapatkan Umpan Balik (feedback) Secara Berkala Atas Pencapaian Kinerja/ Kualitas Pelayanan Sekretariat Dprd.			
Rencana Jadwal Kegiatan					
A. Perencanaan					
	1	Perencanaan Kegiatan	02 Januari 2025 s/d 03 Januari 2025		
	2	Desain	05 Januari 2025 s/d 06 Januari 2025		
B. Pengumpulan					
	3	Pengumpulan Data	09 Januari 2025 s/d 08 Desember 2025		
C. Pemeriksaan					
	4	Pengolahan Data	10 Januari 2025 s/d 10 Desember 2025		
D. Penyebarluasan					
	5	Analisis Data	11 Januari 2025 s/d 12 Desember 2025		
	6	Diseminasi Hasil	03 Februari 2025 s/d 31 Desember 2025		
3.3	7	Evaluasi	04 Februari 2025 s/d 31 Desember 2025		
Variabel (Karakteristik) yang Dikumpulkan:					
	No	Nama Variabel(Karakteristik)	Konsep	Definisi	Referensi Waktu (Periode Enumerasi)
	1	Kepuasan masyarakat	Kepuasan masyarakat	Hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik yang mencakup berbagai dimensi sebagai berikut a) persyaratan; b) sistem, mekanisme, dan prosedur; c) waktu penyelesaian; d)biaya/tarif; e) produk spesifikasi jenis pelayanan; f) kompetensi pelaksana; g)perilaku pelaksana; h) sarana dan prasarana dan; i) penanganan pengaduan, saran dan masukan.	Pada Saat Pencacahan

	2 Unit Pelayanan Publik	Unit Pelayanan Publik	Unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.	Pada Saat Pencacahan
	3 Penerima pelayanan publik	Penerima pelayanan publik	Orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.	Pada Saat Pencacahan
	4 Umur/Usia	Umur/Usia	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun menurut sistem kalender Masehi dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir. Dalam pengumpulan data direkomendasikan menggunakan kelompok umur tunggal, sedangkan untuk penyajian data direkomendasikan menggunakan kelompok umur tunggal, kelompok umur 5 tahunan, kelompok umur 10 tahunan, dan/atau kelompok umur dependensi.	Pada Saat Pencacahan
	5 Jenis Kelamin	Jenis Kelamin	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara fisiologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Pada Saat Pencacahan

6	Pendidikan terakhir	Pendidikan terakhir	Pendidikan yang telah ditempuh dan selesai. Dalam artian lain, pendidikan yang telah memperoleh ijazah sebagai bukti suatu kelulusan.	Pada Saat Pencacahan
7	Pekerjaan	Pekerjaan Utama	Pekerjaan yang menggunakan waktu terbanyak atau memberikan penghasilan terbesar, jika sama besar maka pekerjaan utama mengikuti pengakuan responden.	Pada Saat Pencacahan
8	Persyaratan	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Pada Saat Pencacahan
9	Prosedur	Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Pada Saat Pencacahan
10	Waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Pada Saat Pencacahan

11	Biaya	Biaya	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.	Pada Saat Pencacahan
12	Produk Spesifikasi	Produk Spesifikasi	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.	Pada Saat Pencacahan
13	Kompetensi	Kompetensi	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Pada Saat Pencacahan
14	Perilaku	Perilaku	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	Pada Saat Pencacahan
15	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	Pada Saat Pencacahan

3.4	16	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana	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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung) 1 Tahun.	Pada Saat Pencacahan
-----	----	----------------------	----------------------	--	----------------------

IV. Desain Kegiatan

4.1	Kegiatan ini dilakukan		Berulang
4.2	Frekuensi Penyelenggaraan		Tahunan
4.3	Tipe Pengumpulan Data		Cross Sectional
4.4	Cakupan Wilayah Pengumpulan Data		Sebagian Wilayah Indonesia
	Wilayah Kegiatan		
4.5	1	KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	BANGKA SELATAN
4.6	Metode Pengumpulan Data		Mengisi Kuesioner Sendiri
4.7	Sarana Pengumpulan Data		Computer Aided Web Interviewing (CAWI)
4.8	Unit Pengumpulan Data		Individu

V. Desain Sampel

5.1	Jenis Rancangan Sampel		Single Stage Atau Phase
5.2	Metode Pemilihan Sampel Tahap Terakhir		Sampel Nonprobabilitas
5.3	Metode Sampel Probabilitas yang digunakan		Purposive Sampling
5.4	Kerangka Sampel Tahap Terakhir		-
5.5	Fraksi Sampel Keseluruhan		-
5.6	Nilai Perkiraan Sampling Error Variabel Utama		-
5.7	Unit Sampel		Individu
5.8	Unit Observasi		Individu

VI. Pengumpulan Data

6.1	Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Survey)?		Tidak
6.2	Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data		Supervisi
6.3	Apakah Melakukan Penyesuaian Nonrespon?		Tidak
6.4	Petugas Pengumpulan Data		Staf Instansi Penyelenggara
6.5	Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data		Diploma I Atau Ii Atau Iii
	Jumlah Petugas		
	Supervisor/penyelia/pengawas		

6.6	Pengumpul data/enumerator		1
6.7	Apakah Melakukan Pelatihan Petugas?	Tidak	
VII. Pengolahan dan Analisis			
	Tahapan Pengolahan Data		
	Penyuntingan(Editing)	Tidak	
	Penyandian(Coding)	Tidak	
	(Data Entry)	Tidak	
7.1	Penyahihan(Validasi)	Ya	
7.2	Metode Analisis	Deskriptif	
7.3	Unit Analisis	Individu	
7.4	Tingkat Penyajian Hasil Analisis	Kabupaten/Kota	
VIII. Diseminasi Hasil			
	Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum		
	Tercetak(Hardcopy)	Ya	
	Digital(Softcopy)	Ya	
8.1	Data Mikro	Tidak	
	Rencana Rilis Produk Kegiatan		
	Tercetak(Hardcopy)	31 Desember 2025	
	Digital(Softcopy)	31 Desember 2025	
8.2	Datamikro		

METADATA VARIABEL

No	Nama Variabel	Alias	Definisi	Konsep	Referensi Pemilihan	Referensi Waktu	Ukuran	Satuan	Tipe Data	Klasifikasi Isian	Aturan Validasi	Kalimat Pertanyaan	Apakah dapat diakases umum?
1	Tingkat kepuasan terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan	-	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.	Tingkat kepuasan terhadap jangka waktu penyelesaian pelayananKecepatan Pelayanan	Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Pada Saat Pencacahan			Integer	1 = Sangat tidak puas2 = Tidak puas3 = Puas4 = Sangat puas	Harus mengisi salah satu tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Ya
2	Tingkat kepuasan terhadap tindak lanjut pengaduan	-	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap proses tindak lanjut pengaduan. Tata cara pelaksanaan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman pada pengguna layanan.	Tingkat kepuasan terhadap tindak lanjut pengaduan	Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Pada Saat Pencacahan			Integer	1 = Sangat tidak puas2 = Tidak puas3 = Puas4 = Sangat puas	Harus mengisi salah satu tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	Ya
3	Tingkat kepuasan terhadap persyaratan pelayanan	-	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap persyaratan pelayanan yang ditetapkan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.	Tingkat kepuasan terhadap persyaratan pelayananPersyaratan Pelayanan	Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Pada Saat Pencacahan			Integer	1 = Sangat tidak puas2 = Tidak puas3 = Puas4 = Sangat puas	Harus mengisi salah satu tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Ya

4	Tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana penunjang pelayanan	-	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap sarana prasarana pendukung pelayanan meliputi ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna layanan, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus.	Tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana penunjang pelayanan	Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Pada Saat Pencacahan			Integer	1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas	Harus mengisi salah satu tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	Ya
5	Jenis Kelamin	JK	Perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara fisiologis yang ditandai dengan ciri-ciri fisik tertentu. Jenis kelamin terbagi atas perempuan dan laki-laki.	Jenis Kelamin	Kondef Operasional Baku Statistik Sosial (2018)	Pada Saat Pencacahan			Integer	1 = Laki-laki 2 = Perempuan	Harus mengisi (isian tidak boleh kosong)	Jenis kelamin	Ya
6	Penerima pelayanan publik	Penerima pelayanan publik	Orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.	Penerima pelayanan publik	Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017	Pada Saat Pencacahan	-	-	Integer	- - -	-	-	Ya
7	Pendidikan terakhir	Pendidikan terakhir	Pendidikan yang telah ditempuh dan selesai. Dalam artian lain, pendidikan yang telah memperoleh ijazah sebagai bukti suatu kelulusan.	Pendidikan terakhir	Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Pada Saat Pencacahan			Integer	1 = SMA 2 = DIII 3 = S1 4 = S2	Harus mengisi salah satu (isian tidak boleh kosong)	Pendidikan terakhir	Ya

8	Tingkat Kepuasan terhadap prosedur pelayanan	-	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.	Tingkat Kepuasan terhadap prosedur pelayanan	-	Pada Saat Pencacahan	-	-	Integer	1 = Tidak Mudah 2 = Kurang Mudah 3 = Mudah 4 = Sangat Mudah	Harus mengisi salah satu tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	Ya
9	Tingkat kepuasan terhadap perilaku pelaksana	-	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap perilaku pelaksana. Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Petugas pelayanan responsif serta bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dengan baik dan peduli terhadap keluhan konsumen.	Tingkat kepuasan terhadap perilaku pelaksana	Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Pada Saat Pencacahan	-	-	Integer	1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas	Harus mengisi salah satu tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	Ya
10	Unit Pelayanan Publik	Unit Pelayanan Publik	Unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.	Unit Pelayanan Publik	PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017	Pada Saat Pencacahan	-	-	Integer	- - -	-	Unit layanan	Ya
11	Pekerjaan	Pekerjaan Utama	Pekerjaan yang menggunakan waktu terbanyak atau memberikan penghasilan terbesar, jika sama besar maka pekerjaan utama mengikuti pengakuan responden.	Pekerjaan Utama	Keputusan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 850 Tahun 2023	Pada Saat Pencacahan	-	-	Integer	1 = Mahasiswa 2 = PNS 3 = Karyawan 4 = Lainnya	Harus mengisi salah satu (isian tidak boleh kosong)	Pekerjaan utama	Ya

12	Tingkat kepuasan terhadap kompetensi pelaksana	-	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap kompetensi pelaksana. Kompetensi pelaksana adalah tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.	Tingkat kepuasan terhadap kompetensi pelaksanaKompetensi Pelayanan	Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Pada Saat Pencacahan			Integer	1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas	Harus mengisi salah satu tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	Ya
13	Tingkat kepuasan terhadap biaya pelayanan	-	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap biaya pelayanan yang ditetapkan. Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.	Tingkat kepuasan terhadap biaya pelayanan	Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Pada Saat Pencacahan			Integer	1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas	Harus mengisi salah satu tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	Ya
14	Kepuasan masyarakat	Kepuasan masyarakat	Hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik yang mencakup berbagai dimensi sebagai berikut a) persyaratan; b) sistem, mekanisme, dan prosedur; c) waktu penyelesaian; d) biaya/tarif; e) produk spesifikasi jenis pelayanan; f) kompetensi pelaksana; g) perilaku pelaksana; h) sarana dan prasarana dan; i) penanganan pengaduan, saran dan masukan.	Kepuasan masyarakat	Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017	Pada Saat Pencacahan	-	-	Integer	- = -	-	-	Ya

15	Umur/ usia	Umur/ usia	Lama waktu hidup sejak dilahirkan yang dihitung dalam tahun menurut sistem kalender Masehi dengan pembulatan ke bawah atau umur ulang tahun yang terakhir. Dalam pengumpulan data direkomendasikan menggunakan kelompok umur tunggal, sedangkan untuk penyajian data direkomendasikan menggunakan kelompok umur tunggal, kelompok umur 5 tahunan, kelompok umur 10 tahunan, dan/ atau kelompok umur dependensi.	Usia/ umur	Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 850 Tahun 2023	Pada Saat Pencacahan			Integer	- = -	Harus mengisi (isian tidak boleh kosong)	Umur	Ya
16	Tingkat kepuasan terhadap produk pelayanan	-	Penilaian yang diberikan oleh responden terkait dengan kepuasan terhadap produk layanan yang diterima. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan janji yang diberikan.	Tingkat kepuasan terhadap produk pelayanan	Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Pada Saat Pencacahan			Integer	1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas	Harus mengisi salah satu tingkat kepuasan (isian tidak boleh kosong)	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	Ya

METADATA INDIKATOR

No	Nama Indikator	Definisi	Konsep	Interpretasi	Metode/ Rumus Perhitungan	Ukuran	Satuan	Klasifikasi Penyajian	Apakah Indikator Komposit	Indikator Pembangunan		Variabel		Level Estimasi	Apakah dapat diakses umum?
										Nama	Publikasi Ketersediaan	Nama	Kegiatan Penghasil		
1	Indeks Kepuasan Masyarakat	Angka yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif berdasarkan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan untuk memenuhi kebutuhannya terhadap pelayanan yang diterima.	Pelayanan Publik	Skala indeks antara 0 dan 17,50, Semakin tinggi nilai Indeks semakin tinggi persepsi kepuasan penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik oleh satuan kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM, sebaliknya nilai indeks yang semakin mendekati 0 menunjukkan bahwa semakin rendah persepsi kepuasan penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik oleh satuan kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM	Sebaran persepsi kepuasan penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik oleh satuan kerja di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM	Indeks	-	Wilayah	Ya	Indeks Persyaratan Pelayanan	-			Kabupaten	Ya
										Indeks Prosedur Pelayanan	-				
										Indeks Waktu Penyelesaian	-				
										Indeks Biaya/Tarif Pelayanan	-				
										Indeks Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	-				
										Indeks Kompetensi Pelaksana Pelayanan	-				
										Indeks Perilaku Pelaksana Pelayanan	-				
										Indeks Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	-				
										Indeks Sarana dan Prasarana	-				