

LAPORAN HASIL KAJIAN ANALISIS PMPRB



Kementerian Koordinator Bidang
Pembangunan Manusia dan Kebudayaan
Republik Indonesia

2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, hidayah, dan taufik-NYA, sehingga kami dapat menyelesaikan dengan baik **penghitungan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi dari hasil Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi** di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK) Republik Indonesia Tahun 2019.

Seperti telah diketahui bersama, bahwa tujuan Reformasi Birokrasi (RB) adalah "menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara".

Untuk memenuhi tujuan RB di Kemenko PMK, yaitu; (i) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme dan (ii) meningkatnya kualitas pelayanan koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian (KSP), maka Kemenko PMK harus memiliki tanggung jawab terhadap pemenuhan kebutuhan kementerian/lembaga (K/L) secara berkesinambungan melalui peningkatan kualitas pelayanan KSP agar kepuasan pelayanan dapat terwujud dengan baik.

Guna mengevaluasi kualitas pelayanan KSP di Kemenko PMK, kami telah menyelenggarakan pelaksanaan Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Adapun tujuan dari survei tersebut adalah: (i) Mengukur kualitas pelayanan (KSP); (ii) mengukur perilaku korupsi; dan (iii) Menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan (KSP). Survei ini menghasilkan **Indeks Kualitas Pelayanan (IKP), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan Indeks Kepuasan Stakeholder (IKS).**

Buku laporan survei ini disusun sebagai bentuk pertanggung jawaban pelaksanaan kegiatan di Kemenko PMK. Buku ini berisikan hasil penghitungan Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), sementara untuk Indeks Kepuasan Stakeholder (IKS) disajikan secara terpisah.

Semoga indikator yang dihasilkan dapat bermanfaat untuk rekomendasi kebijakan, dan sebagai bahan evaluasi kegiatan selanjutnya.

Kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan laporan ini. Kami menyadari bahwa hasil pekerjaan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan, guna perbaikan pelaksanaan pekerjaan di masa mendatang.

Jakarta, Desember 2019

ttd

Siti Nur Asih

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR, 1

DAFTAR ISI, 3

I. PENDAHULUAN, 4

- 1.1 Latar Belakang, 4
- 1.2 Dasar Hukum, 5
- 1.3 Tujuan dan Manfaat, 6
- 1.4 Landasan Teori, 6
- 1.5 Metode Analisis, 8
- 1.6 Objek Penilaian, 14
- 1.7 Realisasi Pengumpulan Data, 16

II. IKP, *Gap Analysis*, dan IPAK, 18

- 2.1 Umum, 18
- 2.2 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP), 22
- 2.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), 24
- 2.4 Analisis IKP dan IPAK, 24

III. KESIMPULAN DAN SARAN, 57

- 3.1 Kesimpulan, 57
- 3.2 Saran, 60

LAMPIRAN, 61

- Lampiran Tabel IKP dan IPAK Asdep (Skala 4), 62
- Lampiran Tabel Analisis Gap per Asdep, 64
- Lampiran IPAK Kedeputian, 216
- Lampiran IPAK Asdep, 225
- Lampiran Kuesioner, 255

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh karena itu, setiap instansi/lembaga/institusi diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip-prinsip pelayanan yang baik.

Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK) Republik Indonesia merupakan kementerian yang memberikan pelayanan **Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi** terhadap kementerian/lembaga di bawah koordinasinya. Tugas dan tanggung jawab pelayanan KSP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kemenko PMK telah melakukan **Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi** Tahun 2019 di kementerian/lembaga sebagai bahan evaluasi guna mengetahui capaian kinerja yang tersusun dalam indikator kinerja pelayanan KSP. Indikator kinerja tersebut sekurang-kurangnya dapat menjadi indikator masukan, keluaran, dan hasil/ manfaat.

Survei tersebut dilaksanakan demi peningkatan kualitas pelayanan KSP terhadap seluruh stakeholder kementerian/lembaga Kemenko PMK, sehingga pada akhirnya, kepuasan pelayanan KSP dapat diwujudkan. Selain itu, survei tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan layanan KSP dalam rangka meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pelayanan yang lebih baik.

Kemenko PMK merupakan kementerian yang memberikan pelayanan KSP terhadap kementerian/lembaga yang berada di bawah koordinasinya. Tugas

dan tanggung jawab pelayanan KSP di Kemenko PMK sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kemenko PMK merasa perlu melakukan survei sebagai bahan evaluasi guna mengetahui capaian kinerja yang tersusun dalam indikator kinerja pelayanan KSP. Indikator kinerja tersebut sekurang-kurangnya dapat menjadi indikator masukan, keluaran, dan hasil/ manfaat.

Survei yang dilakukan oleh Kemenko PMK pada tahun 2019 ini yaitu **Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi** dilaksanakan demi peningkatan kualitas pelayanan KSP, sehingga pada akhirnya, kepuasan Stakeholder kementerian/lembaga yang berada di bawah koordinasinya dapat diwujudkan.

Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi adalah survei yang dilakukan dan dirancang oleh Kemenko PMK untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan layanan KSP dalam rangka meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pelayanan yang lebih baik. Survei ini sudah dilakukan sejak tahun 2015 dan dilakukan di lokus kementerian/lembaga di Jakarta.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum yang melandasi pelaksanaan Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi adalah:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- c. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

- d. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- e. Peraturan MenPANRB Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah;
- f. Peraturan MenPANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- g. Peraturan MenPANRB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik

1.3 Tujuan dan Manfaat

Secara umum, tujuan pelaksanaan survei adalah mendapatkan bahan evaluasi dari pelayanan KSP sebagai pendukung peningkatan kualitas pelayanan KSP. Selain itu, pelaksanaan survei juga dapat memberikan indikasi kualitas pelayanan KSP. Hal ini ditujukan untuk menjawab amanat peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik.

Hasil survei dapat dimanfaatkan oleh Kemenko PMK untuk mengidentifikasi beberapa isu antara lain: (1) Segmentasi, (2) Tingkat kepuasan layanan KSP, (3) Persepsi anti korupsi dan (4) Prioritas peningkatan pelayanan.

1.4 Landasan Teori

Pendekatan teoritis dalam analisis hasil Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Tahun 2019 didasarkan pada faktor kepuasan pelayanan.

Parasuraman (2001) menyatakan bahwa terdapat lima unsur penting yang menentukan kepuasan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Kelima unsur tersebut merupakan unsur penting yang diukur sebagai kualitas pelayanan (*service quality*). Konsep dari kualitas pelayanan adalah membentuk sikap dan perilaku dari penyedia layanan agar dapat

memberikan pelayanan prima. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan tersebut, diharapkan mampu membentuk sikap dan perilaku pemberi layanan.

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Unsur daya tanggap merupakan unsur yang menuntut adanya kemampuan pemberi layanan untuk segera memberikan pelayanan atas kebutuhan pengguna layanan sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, dan ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk layanan yang tidak diketahui pengguna layanan. Oleh sebab itu, pemberi layanan perlu memberikan penjelasan yang bijaksana dan mendetail, sehingga pengguna layanan mendapatkan respon positif.

b. *Reliability* (keandalan)

Unsur keandalan dalam pelayanan menuntut setiap petugas memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi. Oleh karena itu, aktivitas yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

c. *Tangible* (fisik)

Unsur fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata yang dapat terlihat atau digunakan oleh pemberi layanan guna membantu terlaksananya pelayanan. Unsur fisik dapat berupa penampilan fisik petugas, sarana prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar.

d. *Assurances* (jaminan)

Unsur jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu unit pelayanan. Unsur ini sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi layanan, sehingga orang yang menerima layanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan tersebut tuntas dan sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas pelayanan yang dijamin.

e. *Empathy* (empati)

Unsur empati dalam suatu pelayanan ditunjukkan dengan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatisme, pengertian, dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut.

1.5 Metode Analisis

Metodologi pengumpulan data tidak lagi dijelaskan pada buku ini, karena sudah dijelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, akan dijelaskan metode analisis yang digunakan.

Hasil survei dianalisis dengan menggunakan beberapa metode analisis, yaitu analisis tabulasi silang (*cross-tab analysis*), analisis gap (*gap analysis*), dan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data hasil survei dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengguna layanan KSP, Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

a. Analisis Tabulasi Silang (*cross-tab analysis*)

Tabulasi silang yang biasa disebut dengan *cross-tab* merupakan tabel yang menggambarkan hubungan dua atau lebih variabel. Perbedaan dan hubungan antar dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Berbagai analisis deskriptif hasil Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Tahun 2019 disusun berdasarkan hasil tabulasi silang. Tabulasi silang akan membantu dalam memahami baik profil pengguna layanan KSP maupun masalah lainnya.

b. Analisis Kesenjangan (*gap analysis*)

Gap analysis adalah analisis mengenai kesenjangan antara harapan pengguna layanan KSP dengan kinerja pelayanan KSP yang diberikan oleh unit

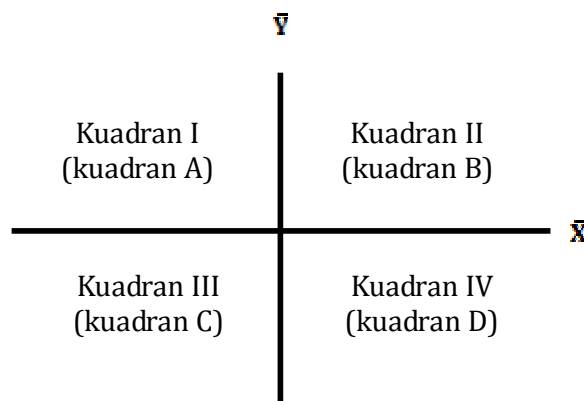
pelayanan yang bersangkutan. Pada *gap analysis*, harapan pengguna layanan akan dibandingkan dengan kinerja layanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan.

c. *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang sangat memengaruhi kepuasan. Selain itu, informasi yang ditampilkan juga berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan (*improvement*).

Diagram *Cartesius* digunakan untuk menggambarkan hubungan antara rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*), seperti yang terdapat pada Gambar 1.1. Pada gambar tersebut, rata-rata tingkat kepentingan dilambangkan dengan \bar{Y} dan rata-rata tingkat kepuasan dilambangkan dengan \bar{X} .



Gambar 1.1. Kuadran Cartesius

Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

- Kuadran pertama (kuadran A), “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama unit pelayanan adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah daripada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

Kinerja dari indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari indikator yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

- Kuadran kedua (kuadran B), “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja unit pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pemangku kepentingan/pengguna layanan.

- Kuadran ketiga (kuadran C), “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*).

Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/ pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran keempat (kuadran D), “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*).

Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting.

Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks IKP dan IPAK ini digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan terhadap layanan KSP, merupakan proksi untuk indeks kepuasan layanan. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan antara harapan dan kinerja. Aspek yang akan dihitung yaitu kualitas pelayanan. **Penghitungan IKP dilakukan terhadap 38 variabel dan IPAK menggunakan 9 variabel untuk persepsi anti korupsi.** Penilaian pengguna layanan terhadap unit pelayanan menggunakan skala *likert* 1 sampai 6, namun juga dikonversikan ke skala *likert* 1 sampai 4. Berikut ini rumusan untuk penghitungan indeks, dalam hal ini ncontoh yang diberikan adalah penghitungan IKP.

Indeks Harapan Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IH = \frac{\sum \bar{h}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan:

\bar{h}_i = rata-rata tingkat kepentingan pada atribut ke- i

B_i = penimbang atribut faktor ke- i

Indeks Kinerja Gabungan dihitung dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum \bar{k}_i B_i}{\sum B_i}$$

dengan:

\bar{k}_i = rata-rata nilai kinerja pada atribut ke- i

B_i = penimbang atribut faktor ke- i

Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dihitung dengan rumus:

$$IKP = \frac{IK}{IH}$$

Penghitungan IKP menghasilkan nilai 1 sampai 6. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKP, hasil penghitungan tersebut dikonversikan ke nilai persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IKP_k = \frac{IKP}{\text{skala maksimum penilaian persepsi}} \times 100$$

$$IKP_k = \frac{IKP}{6} \times 100$$

dengan:

IKP = nilai IKP yang sebelum dikonversi

IKP_k = nilai IKP yang setelah dikonversi

Hasil konversi nilai IKP menjadi IKP_k dapat dilihat pada Tabel 1.1. Pada pembahasan selanjutnya, IKP_k akan disebut sebagai IKP.

Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kualitas Pelayanan
1	1.00 - 1.83	16.67 - 30.56	Sangat Tidak Memuaskan
2	1.84 - 2.67	30.57 - 44.44	Tidak Memuaskan
3	2.68 - 3.50	44.45 - 58.33	Kurang Memuaskan
4	3.51 - 4.33	58.34 - 72.22	Cukup Memuaskan
5	4.34 - 5.17	72.23 - 86.11	Memuaskan
6	5.18 - 6.00	86.12 - 100.00	Sangat Memuaskan

Untuk konversi dari *likert* 1 sampai 6 menjadi *likert* 1 sampai 4 adalah nilai persepsi 2 dan 3 pada *likert* 6 digabungkan mejadi nilai persepsi 2 pada *likert* 4, dan nilai persepsi 4 dan 5 pada *likert* 6 digabungkan menjadi nilai persepsi 3

pada *likert 4*, serta nilai persepsi 6 pada *likert 6* dikonversikan menjadi nilai persepsi 4 pada *likert 4*

Hasil konversi nilai IKP menjadi IKP_k pada skala *likert 4* dapat dilihat pada Tabel 1.2. Pada pembahasan selanjutnya, IKP_k akan disebut sebagai IKP.

Tabel 1.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, dan Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kualitas Pelayanan
1	1.00 - 1.75	16.67 - 37.50	Sangat Tidak Memuaskan
2	1.76 - 2.50	37.51 - 58.33	Tidak Memuaskan
3	2.51 - 3.25	58.34 - 79.17	Memuaskan
4	3.26 - 4.00	79.18 - 100.00	Sangat Memuaskan

1.6 Objek Penilaian

Objek penilaian bagi responden di kementerian/lembaga yang menjadi lokus survei ada sebanyak 8 (delapan) ke deputian/sekretariat setingkat eselon 1 dan 30 (tiga puluh) asisten deputy/kepala biro setingkat eselon 2 di Kemenko PMK, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.3 Daftar Nama Objek Penilaian Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi

Deputi /Asdep	
Deputi 1	
11	Asdep Konflik Sosial
12	Asdep Tanggap Cepat Bencana

Deputi /Asdep	
13	Asdep Penanganan Pasca Bencana
14	Asdep Pengurangan Resiko Bencana
Deputi 2	
21	Asisten Deputi Penanganan Kemiskinan
22	Asdep Kompensasi Sosial
23	Asdep Pemberdayaan Disabilitas Dan Lanjut Usia
24	Asdep Jaminan Sosial
Deputi 3	
31	Asdep Ketahanan Gizi KIA dan Kesling
32	Asisten Deputi Pelayanan Kesehatan
33	Asdep Pencegahan Dan Penanggulangan Penyakit
34	Asdep Kependudukan Dan Keluarga Berencana
Deputi 4	
41	Asdep Pendidikan Menengah dan Keterampilan Bekerja
42	Asdep Pembinaan Umat Beragama, Pendidikan Agama dan Keagamaan
43	Asdep Pemberdayaan dan Kerukunan Umat Beragama
44	Asdep Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, Pendidikan Menengah
45	Asdep Pendidikan Tinggi Dan Pemanfaatan Iptek
Deputi 5	
51	Asisten Deputi Keolahragaan
52	Asdep Nilai Kreativitas Budaya
53	Asdep Warisan Budaya
54	Asdep Kepemudaan
Deputi 6	
61	Asdep Pemenuhan Hak Dan Perlindungan Perempuan
62	Asdep Ketahanan Dan Kesejahteraan Keluarga
63	Asdep Pemenuhan Hak Dan Perlindungan Anak
64	Asdep Pemberdayaan Perempuan
Deputi 7	
71	Asdep Pemberdayaan Desa

Deputi /Asdep	
72	Asdep Pemberdayaan Masyarakat
73	Asdep Pemberdayaan Kawasan Perdesaan
74	Asdep Pemberdayaan Kawasan Strategis dan Khusus
Sekretariat DJSN	
80	Sekretariat Djsn

Analisis yang akan disajikan merupakan analisis di level kementerian, sementara untuk analisis ke deputian disajikan dalam bentuk lampiran.

1.7 Realisasi Pengumpulan Data

Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Tahun 2019 dilaksanakan oleh Kemenko PMK pada 61 lokus kementerian/lembaga di Jakarta. Pelaksanaan kegiatan survei secara keseluruhan berjalan dengan baik, dengan realisasi pengumpulan data sebanyak 666 responden.

Responden atau pengguna layanan KSP dalam analisis ini adalah seluruh pegawai eselon I, II, III, IV, dan staf/fungsional di kementerian/lembaga yang selalu berkoordinasi dengan Kemenko PMK.

Tabel 1.4 Target dan Realisasi

Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi

tahun	target	realisasi	%
2015	157	112	71.34
2016	300	256	85.33
2017	600	520	86.67
2018	875	710	81.14
2019	850	666	78.35

Pembahasan segmentasi pengguna layanan KSP sudah dijelaskan pada buku sebelumnya, sehingga pada buku ini tidak lagi dijelaskan. Namun, untuk

keterbandingan indikator IKP dan IPAK dengan tahun 2015, 2016, 2017, dan 2018 harus menggunakan variabel yang sama, agar perkembangan pelayanan KSP dapat ter jelaskan. Untuk itu, survei pada tahun 2019, yang menggunakan 38 variabel IKP dan 9 variabel IPAK diidentifikasi dengan pembentukan variabel IKP dan IPAK survei sebelumnya.

Dilihat dari *respon rate* pemasukan dokumen hasil pencacahan di lapangan, menunjukkan bahwa pendataan tidak lebih baik dari tahun sebelumnya. Kementerian/lembaga yang menjadi responden survei berusaha menjawab dengan sebenar-benarnya demi kemajuan pelayanan KSP di Kemenko PMK, ini dibuktikan dari bagian catatan yang banyak terisi.

Jumlah dokumen atau responden *clean* sebanyak 666 atau 78,35 % untuk selanjutnya digunakan sebagai dasar hitung untuk analisis IKP dan IPAK.

II. IKP, *Gap Analysis* , dan IPAK

2.1 Umum

Pada bagian ini, secara umum akan dibahas mengenai kepuasan pengguna layanan, *gap analysis*, dan persepsi anti korupsi terhadap pelayanan KSP di Kemenko PMK menurut variabel atau atribut pelayanan serta variabel atau atribut persepsi anti korupsi. Unit analisis yang akan digunakan adalah pengguna layanan (orang).

Variabel atau atribut pelayanan dan persepsi anti korupsi terdapat 38 variabel untuk pelayanan dan 9 variabel untuk persepsi anti korupsi, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Variabel Aspek Pelayanan
Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi,
dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan
Reformasi Birokrasi

No.	Variabel
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu
10	Program/kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan strategis
11	Persiapan dalam pelaksanaan program/kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas

No.	Variabel
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia
16	Sarana pengaduan KKN tersedia
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) jelas
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam kesimpulan rapat
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai
28	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai
29	Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email

No.	Variabel
35	Kebijakan dan / atau program / kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK
36	Kebijakan dan / atau program / kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK
37	Kebijakan dan atau program / kegiatan hasil layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah
38	Kebijakan dan atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif

Terdapat 27 Variabel yang sama untuk komparasi hasil penghitungan IKP pada pelaksanaan survei tahun 2015 - 2019, yaitu:

1. Keamanan lingkungan pelayanan KSP --> 1 variabel
2. Kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan KSP --> 2 variabel
3. Kejelasan dan kesesuaian maklumat/janji pelayanan KSP --> 2 variabel
4. Kejelasan keberadaan petugas pelayanan KSP --> 1 variabel
5. Kejelasan, ketepatan, dan penyelesaian waktu pelayanan KSP --> 4 variabel
6. Kemudahan komunikasi dengan pegawai/ petugas melalui telepon/ faximile/ email --> 1 variabel
7. Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/keluhan pelayanan KSP --> 2 variabel
8. Keselasan keberadaan penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/keluhan --> 1 variabel
9. Kesigapan pegawai/petugas pelayanan KSP --> 1 variabel
10. Keterampilan teknis dan administrasi pegawai/petugas --> 2 variabel
11. Keterbukaan dan kejelasan Informasi daftar produk/jasa dan jenis layanan KSP --> 2 variabel
12. Keterbukaan, kejelasan, dan kemudahan persyaratan pelayanan KSP --> 2 variabel
13. Keterbukaan, kejelasan, dan kesederhanaan dari informasi, alur dan prosedur pelayanan KSP --> 3 variabel

14. Ketersediaan dan kejelasan prosedur dari sarana pengaduan/ keluhan pelayanan KSP --> 3 variabel

Tabel 2.2 Variabel Aspek Integritas Pelayanan atau Persepsi Anti Korupsi Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi

No.	Variabel
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/ barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi

Tabel 2.2 merupakan tabel variabel pemaknaan anti korupsi, dibuat dengan pertanyaan negatif, sehingga skor penilaian dibuat dengan nilai terbalik dari variabel pelayanan KSP.

Gap analysis adalah nilai dari membandingkan harapan stakeholder dengan kualitas pelayanan KSP. Dalam *Gap analysis*, upaya perbaikan kualitas pelayanan dilakukan dalam rangka mengurangi kesenjangan bahkan jika perlu tidak ada kesenjangan yang terjadi pada kualitas pelayanan tahun berikutnya.

2.2 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)

Tabel 2.3 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP), 2015-2019

Tahun	IKP (Skala 4)		IKP (Skala 6)	
	Indeks	%	Indeks	%
2015	3.16	79.10		
2016	3.22	80.53	4.85	80.82
2017	3.25	81.25	4.87	81.17
2018	3.33	83.25	5.13	85.50
2019	3.38	84.50	5.22	87.00

Indeks IKP Kemenko PMK secara umum meningkat dari survei sebelumnya. Pada tahun 2015, indeks hanya dihitung berdasarkan skala *likert* 4, yaitu meningkat dari 3,16, menjadi 3,22 (tahun 2016), 3,25 (tahun 2017), 3,33 (tahun 2018), dan 3,38 (tahun 2019). Secara persentase meningkat dari 79,10% menjadi 80,53%, 81,25%, 83,25%, dan 84,50%.

Untukantisipasi adanya perubahan skala *likert* dari 4 menjadi 6 yang akan dilakukan Kementerian PANRB, maka Kemenko PMK kembali melakukan survei pada tahun berikutnya dengan merubah skala 4 menjadi skala 6 di daftar pertanyaan atau kuesioner, akan tetapi untuk keterbandingan data dengan survei sebelumnya, maka dibuatkan konversi dari skala 6 ke skala 4.

Berdasarkan skala 6, Indeks IKP diperoleh 5,22 atau 87,00% dengan kategori " Sangat Memuaskan " (lihat tabel 1.1).

Tabel 2.4 Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Skala 4 Menurut Kedeputan, Tahun 2019

Kedeputan	Jumlah Responden	IKP
Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana	80	3.45
Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial	88	3.42
Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan	92	3.40
Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama	88	3.35
Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan	96	3.34
Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak	105	3.35
Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan	100	3.38
Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)	17	3.35
Kemenko PMK	666	3.38

Kedeputan Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana merupakan kedeputan yang paling tinggi nilai kualitas IKP nya yaitu 3,45 atau dengan nilai persentase kepuasan sebesar 86,25% (sangat memuaskan), dan kedeputan yang paling rendah adalah Kedeputan Bidang Koordinasi Kebudayaan yaitu 3.34 atau 83,50% (sangat memuaskan).

Untuk mengurai variabel pelayanan apa saja yang masih perlu menjadi perhatian agar ditingkatkan atau sudah baik, dilihat dari *proxy* persepsi *stakeholder* terhadap kualitas pelayanan KSP yang sudah dilakukan. Tabel berikut akan memetakan kesenjangan dari harapan *stakeholder* dan kualitas pelayan di Kemenko PMK.

2.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Tabel 2.5 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), 2015-2019

Tahun	IPAK (Skala 4)		IPAK (Skala 6)	
	Indeks	%	Indeks	%
2015	3.30	82.39		
2016	3.30	82.55	5.11	85.21
2017	3.41	85.25	5.11	85.21
2018	3.51	87.75	5.43	90.50
2019	3.64	91.00	5.58	93.00

Tidak berbeda dengan IKP, untuk indeks IPAK juga mengalami peningkatan, berdasarkan skala *likert* 4, nilai pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 mengalami peningkatan dari 3,30 menjadi 3,64 atau dari 82,39% menjadi 91,00%.

Tabel 2.6 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Skala 4
Menurut Kedeputan, Tahun 2019

Kedeputan	Jumlah Responden	IPAK
Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana	80	3.65
Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial	88	3.65
Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan	92	3.61
Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama	88	3.60
Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan	96	3.64
Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak	105	3.66
Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan	100	3.68
Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)	17	3.55
Kemenko PMK	666	3.64

2.4 Analisis IKP dan IPAK

Untuk penghitungan IKP dan IPAK dari 666 *stakeholder* (=responden), selanjutnya menggunakan skala *likert* 4. Selanjutnya, disajikan dalam bentuk tabel dan diagram :

1. Indeks IKP, baik dari sisi kualitas (*proxy* penilaian *stakeholder* terhadap pelayanan KSP) maupun dari sisi harapan *stakeholder*;
2. Persentase dari capaian kualitas pelayanan KSP, yaitu angka indeks (skala *likert* 4) dibagi 4 dikali 100%;
3. Gap (Kesenjangan), antara harapan *stakeholder* dengan nilai kualitas;
4. Kategori tingkat kepuasan *stakeholder*.

Untuk penghitungan IPAK, dengan menggunakan skala *likert* 4. Selanjutnya, disajikan:

1. Indeks IPAK, berdasarkan *proxy* penilaian *stakeholder*;
2. Persentase dari capaian kualitas pelayanan KSP dari sisi integritas, yaitu angka indeks (skala *likert* 4) dibagi 4 dikali 100%;
3. Kategori tingkat kepuasan *stakeholder*.

Menarik untuk diamati bahwa adanya kemungkinan variabel pelayanan memiliki *gap* yang tinggi yaitu harapan *stakeholder* terhadap pelayanan KSP jauh di atas kualitas atau kinerja pelayanan KSP, dan nilai kualitas atau kinerja pelayanan tersebut jauh di bawah nilai rata-rata. Variabel pelayanan tersebut dapat diidentifikasi dengan cara *matching* variabel yang memiliki nilai:

1. Nilai *gap* variabel pelayanan berada di atas nilai *gap* rata-rata
2. Nilai kualitas atau kinerja berada di bawah rata-rata

Analisis kuadran adalah menganalisis kepuasan pengguna layanan KSP atau *stakeholder* terhadap kinerja pelayanan berdasarkan variabel pelayanan. *Importance and Performance Analysis* (IPA) atau kuadran kartesius memetakan atribut pelayanan dalam 4 (empat) kuadran yang dipisahkan oleh rata-rata tingkat

kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (kinerja), sehingga dapat dianalisis prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan. Dalam IPA, upaya perbaikan kinerja dilakukan dalam rangka mencapai target nilai kinerja sesuai dengan rata-rata kinerja hasil penilaian *stakeholder* dan target nilai harapan sesuai dengan rata-rata harapan yang diinginkan *stakeholder*.

Tabel 2.7 Gap Analisis Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) Menurut Variabel Pernyataan, Tahun 2019

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap		Kualitas Pelayanan	
				Indeks	Persentase	Persentase	Deskripsi
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.45	3.54	-0.09	-2.25%	86.25%	Sangat Memuaskan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.4	3.47	-0.07	-1.75%	85.00%	Sangat Memuaskan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.43	3.49	-0.06	-1.50%	85.75%	Sangat Memuaskan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.4	3.46	-0.06	-1.50%	85.00%	Sangat Memuaskan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.39	3.46	-0.07	-1.75%	84.75%	Sangat Memuaskan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.49	-0.08	-2.00%	85.25%	Sangat Memuaskan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.38	3.52	-0.14	-3.50%	84.50%	Sangat Memuaskan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.45	-0.1	-2.50%	83.75%	Sangat Memuaskan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.31	3.5	-0.19	-4.75%	82.75%	Sangat Memuaskan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.42	3.47	-0.05	-1.25%	85.50%	Sangat Memuaskan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.36	3.54	-0.18	-4.50%	84.00%	Sangat Memuaskan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.39	3.47	-0.08	-2.00%	84.75%	Sangat Memuaskan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.34	3.45	-0.11	-2.75%	83.50%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap		Kualitas Pelayanan	
				Indeks	Persentase	Persentase	Deskripsi
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.32	3.45	-0.13	-3.25%	83.00%	Sangat Memuaskan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.31	3.46	-0.15	-3.75%	82.75%	Sangat Memuaskan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.31	3.45	-0.14	-3.50%	82.75%	Sangat Memuaskan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.3	3.41	-0.11	-2.75%	82.50%	Sangat Memuaskan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.29	3.42	-0.13	-3.25%	82.25%	Sangat Memuaskan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.3	3.47	-0.17	-4.25%	82.50%	Sangat Memuaskan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.3	3.48	-0.18	-4.50%	82.50%	Sangat Memuaskan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.48	-0.07	-1.75%	85.25%	Sangat Memuaskan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.41	3.48	-0.07	-1.75%	85.25%	Sangat Memuaskan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.43	3.58	-0.15	-3.75%	85.75%	Sangat Memuaskan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.41	3.48	-0.07	-1.75%	85.25%	Sangat Memuaskan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.38	3.5	-0.12	-3.00%	84.50%	Sangat Memuaskan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.37	3.5	-0.13	-3.25%	84.25%	Sangat Memuaskan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan	3.33	3.52	-0.19	-4.75%	83.25%	Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Gap		Kualitas Pelayanan	
				Indeks	Persentase	Persentase	Deskripsi
	pengalaman teknis yang memadai						
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.36	3.49	-0.13	-3.25%	84.00%	Sangat Memuaskan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.34	3.4	-0.06	-1.50%	83.50%	Sangat Memuaskan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.34	3.44	-0.1	-2.50%	83.50%	Sangat Memuaskan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.53	3.51	0.02	0.50%	88.25%	Sangat Memuaskan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.54	3.51	0.03	0.75%	88.50%	Sangat Memuaskan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.5	3.5	0	0.00%	87.50%	Sangat Memuaskan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.49	3.54	-0.05	-1.25%	87.25%	Sangat Memuaskan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.35	3.5	-0.15	-3.75%	83.75%	Sangat Memuaskan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.36	3.47	-0.11	-2.75%	84.00%	Sangat Memuaskan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.35	3.49	-0.14	-3.50%	83.75%	Sangat Memuaskan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.36	3.49	-0.13	-3.25%	84.00%	Sangat Memuaskan

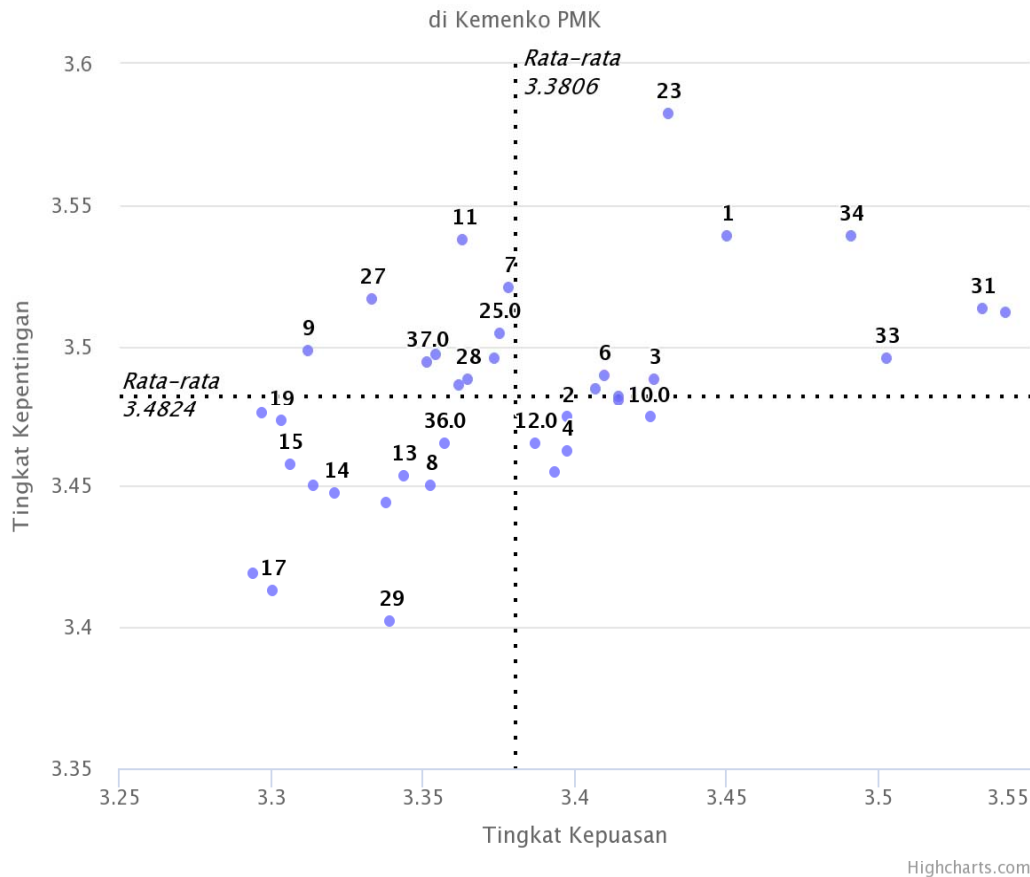
Pernyataan persyaratan pelayanan KSP di Kemenko PMK dilakukan secara terbuka dan jelas mendapatkan nilai persepsi dari pengguna layanan adalah **sangat memuaskan** yaitu 86,25% dengan nilai indeks 3,45 (skala 4). Namun demikian, harapan yang diberikan pengguna layanan KSP masih lebih tinggi dan terdapat gap antara kualitas dengan harapan sebesar -0,09 atau -2,25%.

Dari 38 variabel, hanya 1 (satu) variabel yaitu Sarana dan prasarana pelayanan layanan KSP lengkap dan layak digunakan yang mendapatkan nilai sama antara kualitas dengan harapan pengguna layanan sebesar 87,50% dengan nilai indeks 3,5 (skala 4).

Kemenko PMK (Umum)

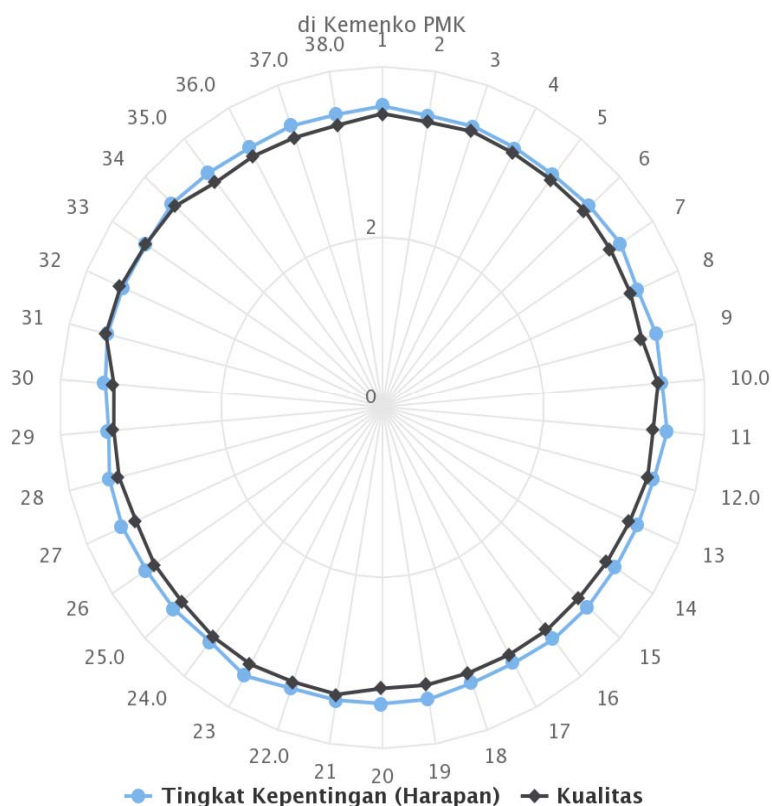
Gambar 2.1

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (Umum)



Gambar 2.2

Kualitas Berbanding Harapan (Umum)



Highcharts.com

Tabel 2.8 Harapan dan Kualitas Pelayanan KSP Kemenko PMK Menurut Variabel Pelayanan, Tahun 2019

Kemenko PMK (Umum)			
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.45	3.54
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.4	3.47
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.43	3.49
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.4	3.46
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.39	3.46
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.49
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.38	3.52
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.45
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.31	3.5

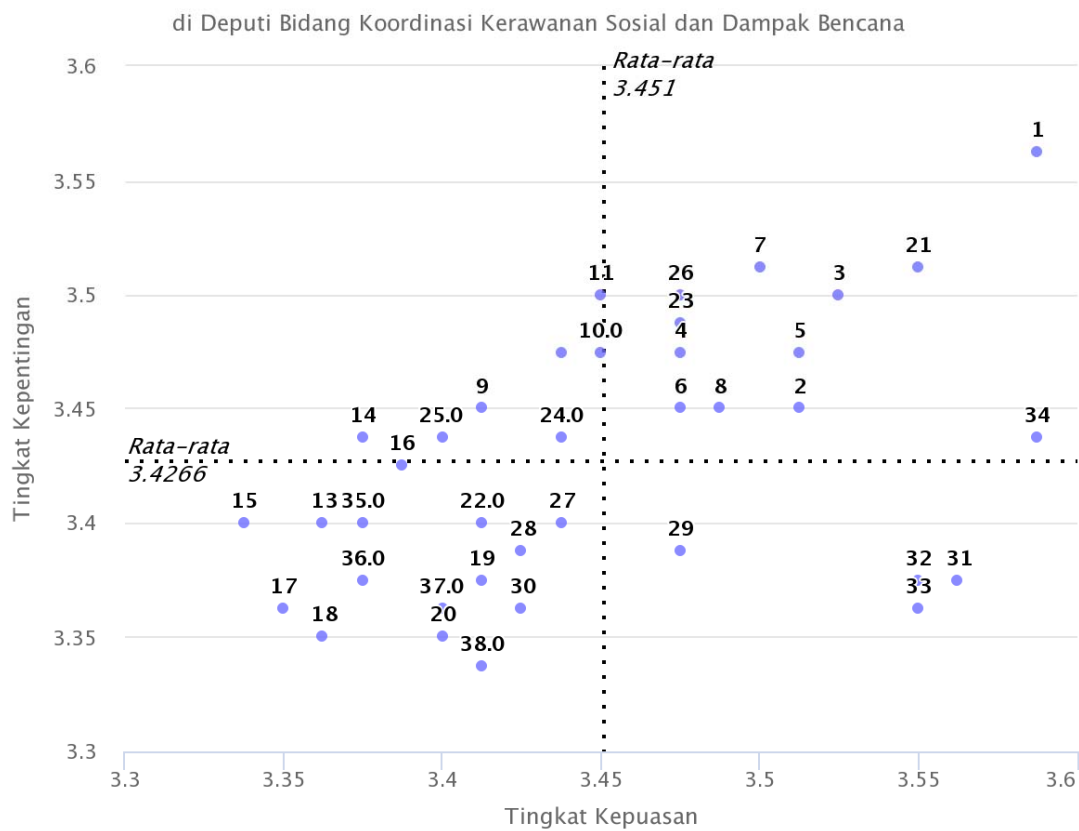
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.42	3.47
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.36	3.54
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.39	3.47
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.34	3.45
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.32	3.45
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.31	3.46
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.31	3.45
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.3	3.41
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.29	3.42
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.3	3.47
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.3	3.48
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.48
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.41	3.48
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.43	3.58
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.41	3.48
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.38	3.5
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.37	3.5
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.33	3.52
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.36	3.49
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.34	3.4
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.34	3.44
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.53	3.51
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih,	3.54	3.51

	rapi, dan nyaman		
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.5	3.5
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.49	3.54
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.35	3.5
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.36	3.47
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.35	3.49
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.36	3.49

Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana (Umum)

Gambar 2.3

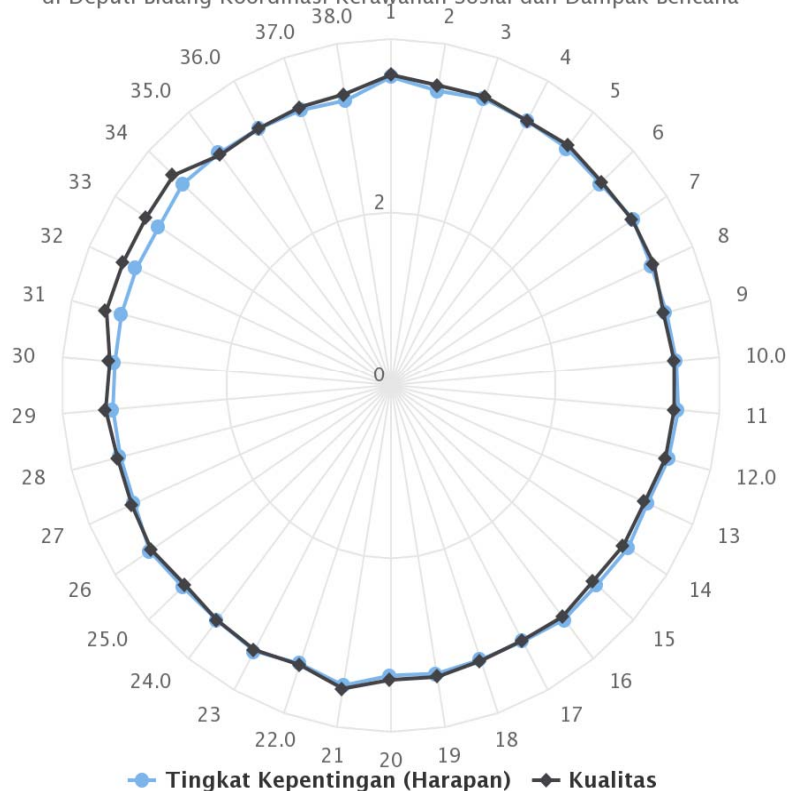
Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (Umum)



Gambar 2.4

Kualitas Berbanding Harapan (Umum)

di Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana



Highcharts.com

Tabel 2.9 Harapan dan Kualitas Pelayanan KSP Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana Kemenko PMK Menurut Variabel Pelayanan, Tahun 2019

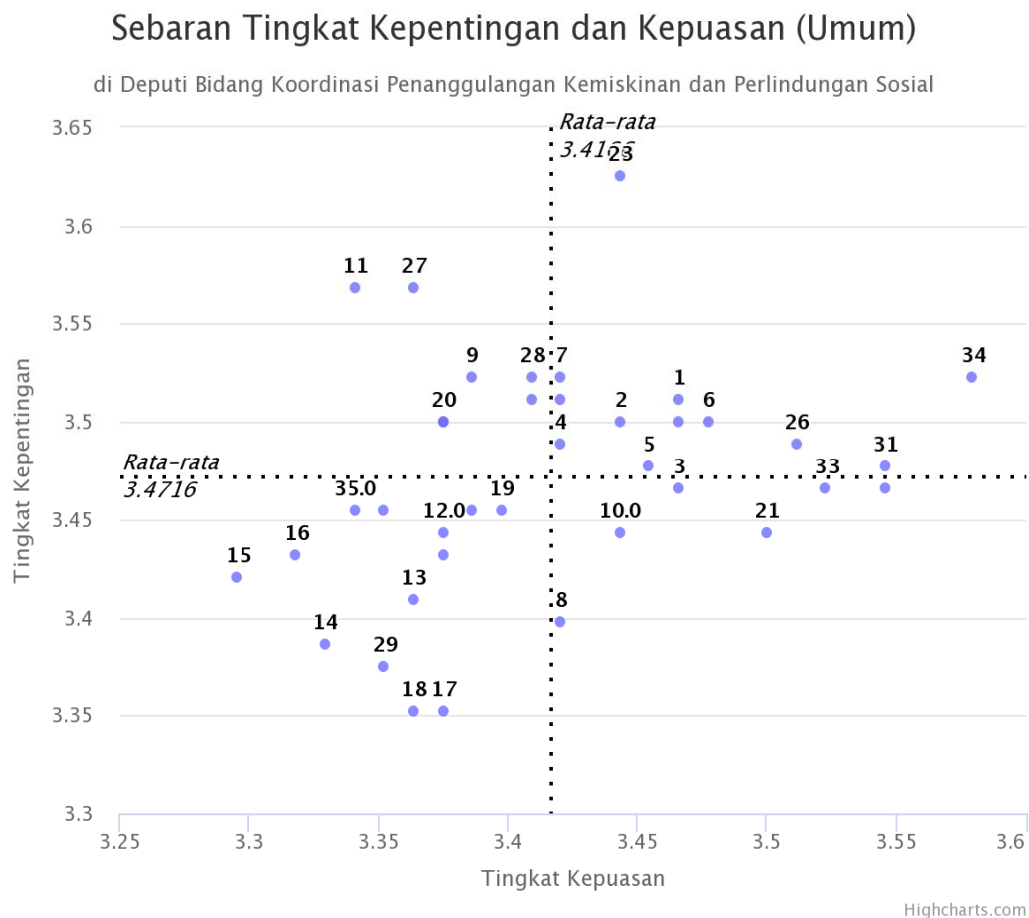
Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana (Umum)			
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.59	3.56
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.51	3.45
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.52	3.5
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.48	3.48
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.51	3.48
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.48	3.45
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.5	3.51
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.49	3.45
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.41	3.45

10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.45	3.48
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.45	3.5
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.44	3.48
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.36	3.4
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.38	3.44
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.34	3.4
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.39	3.42
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.35	3.36
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.36	3.35
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.38
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.4	3.35
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.55	3.51
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.41	3.4
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.48	3.49
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.44	3.44
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.4	3.44
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.48	3.5
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.44	3.4
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.42	3.39
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.48	3.39
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.42	3.36
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.56	3.38
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih,	3.55	3.38

	rapi, dan nyaman		
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.55	3.36
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.59	3.44
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.38	3.4
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.38	3.38
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.4	3.36
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.41	3.34

Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial (Umum)

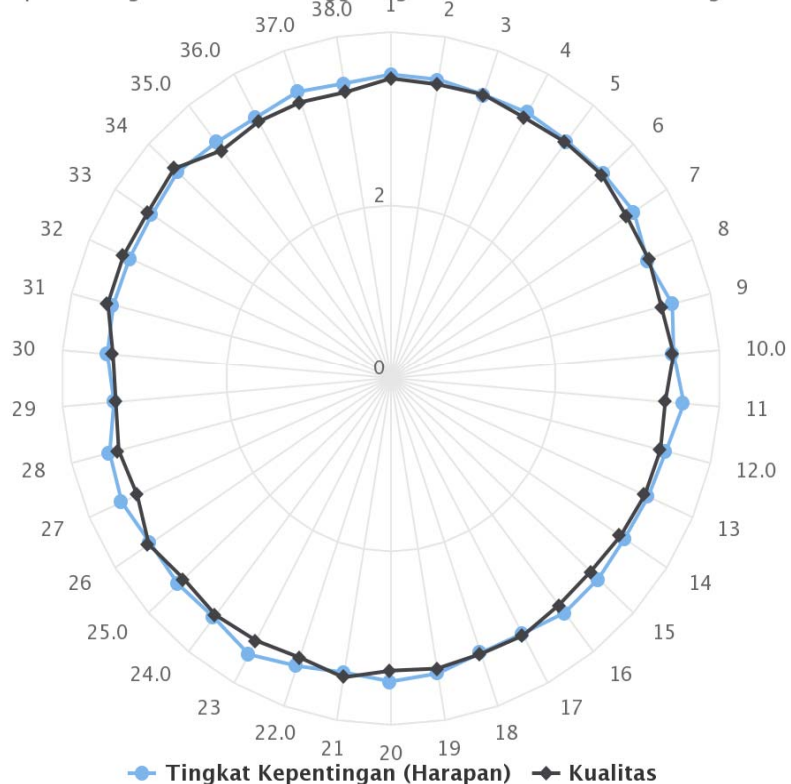
Gambar 2.5



Gambar 2.6

Kualitas Berbanding Harapan (Umum)

di Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial



Highcharts.com

Tabel 2.10 Harapan dan Kualitas Pelayanan KSP Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial Kemenko PMK Menurut Variabel Pelayanan, Tahun 2019

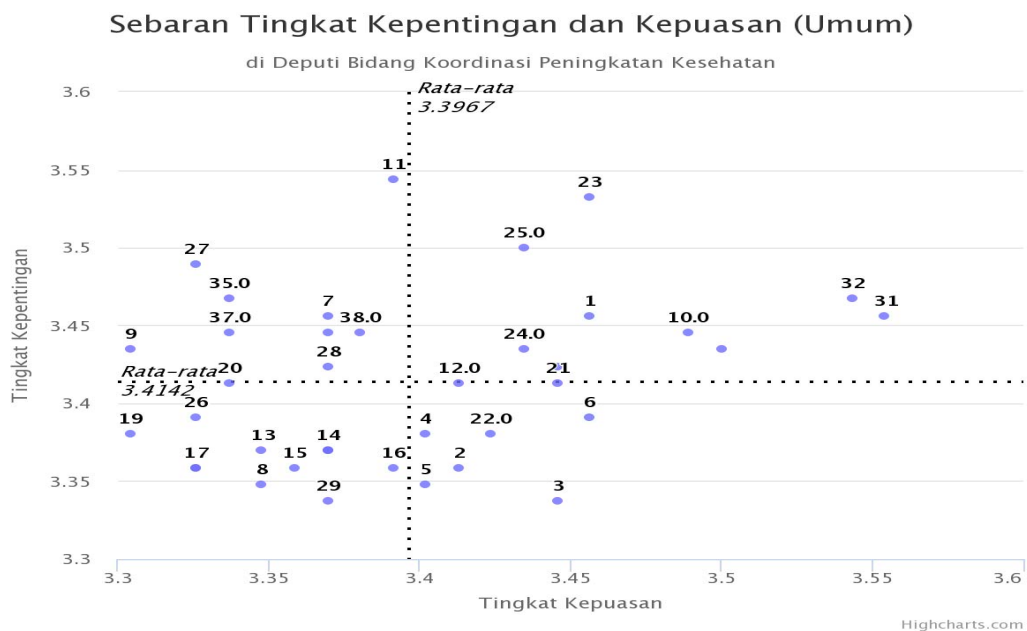
Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial (Umum)			
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.47	3.51
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.44	3.50
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.47	3.47
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.42	3.49
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.45	3.48
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.48	3.50
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.42	3.52

8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.42	3.4
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.39	3.52
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.44	3.44
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.34	3.57
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.38	3.44
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.36	3.41
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.33	3.39
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.3	3.42
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.32	3.43
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.38	3.35
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.36	3.35
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.4	3.45
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.38	3.5
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.5	3.44
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.41	3.51
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.44	3.62
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.47	3.5
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.42	3.51
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.51	3.49
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.36	3.57
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki	3.41	3.52

	pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai		
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.38
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.39	3.45
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.55	3.48
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.55	3.47
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.52	3.47
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.58	3.52
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.34	3.45
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.38	3.43
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.38	3.5
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.35	3.45

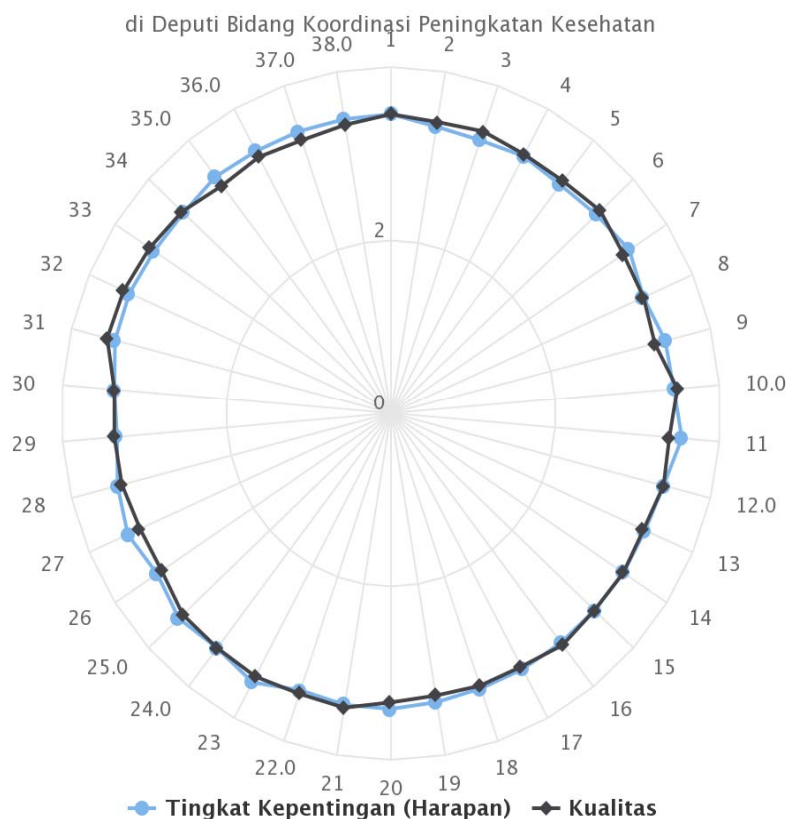
Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan (Umum)

Gambar 2.7



Gambar 2.8

Kualitas Berbanding Harapan (Umum)



Highcharts.com

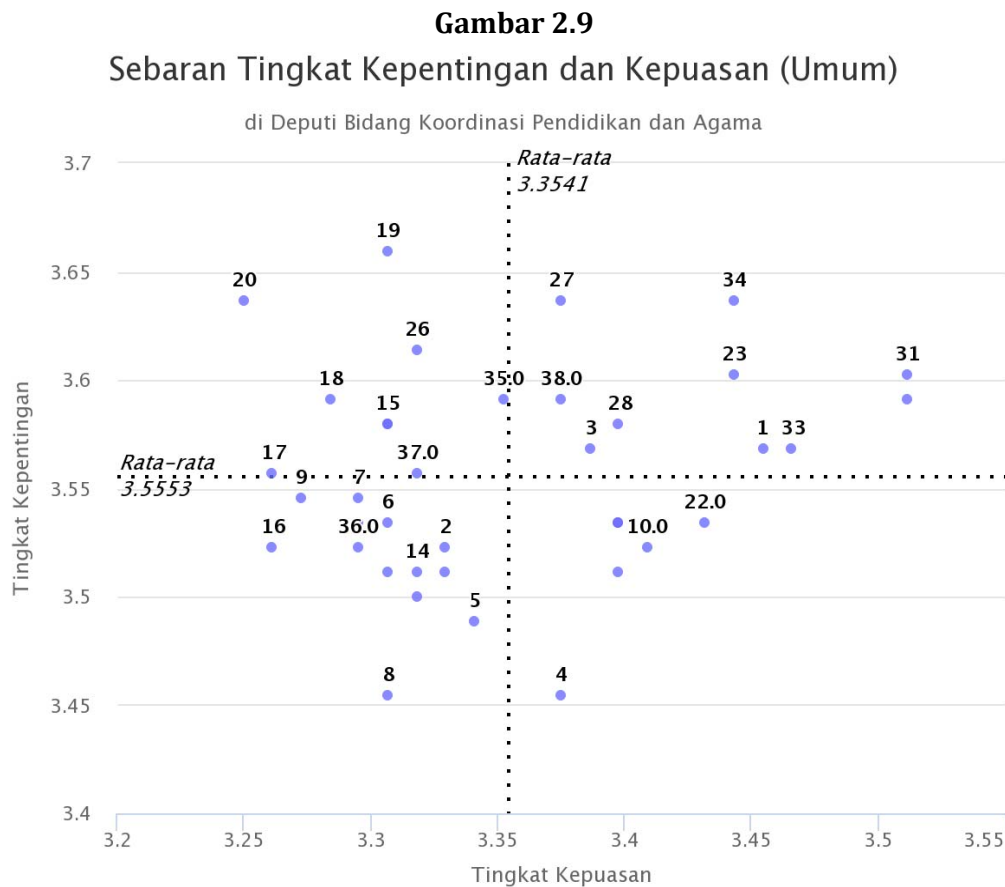
Tabel 2.11 Harapan dan Kualitas Pelayanan KSP Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan Kemenko PMK Menurut Variabel Pelayanan, Tahun 2019

Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan (Umum)			
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.46	3.46
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.41	3.36
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.45	3.34
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.4	3.38
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.4	3.35
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.46	3.39
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.37	3.46
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.35
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan	3.3	3.43

	target waktu		
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.49	3.45
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.39	3.54
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.41	3.41
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.35	3.37
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.37	3.37
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.36	3.36
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.39	3.36
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.33	3.36
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.33	3.36
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.3	3.38
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.34	3.41
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.45	3.41
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.42	3.38
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.46	3.53
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.43	3.43
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.43	3.5
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.33	3.39
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.33	3.49
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.37	3.42
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.37	3.34
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.37	3.37

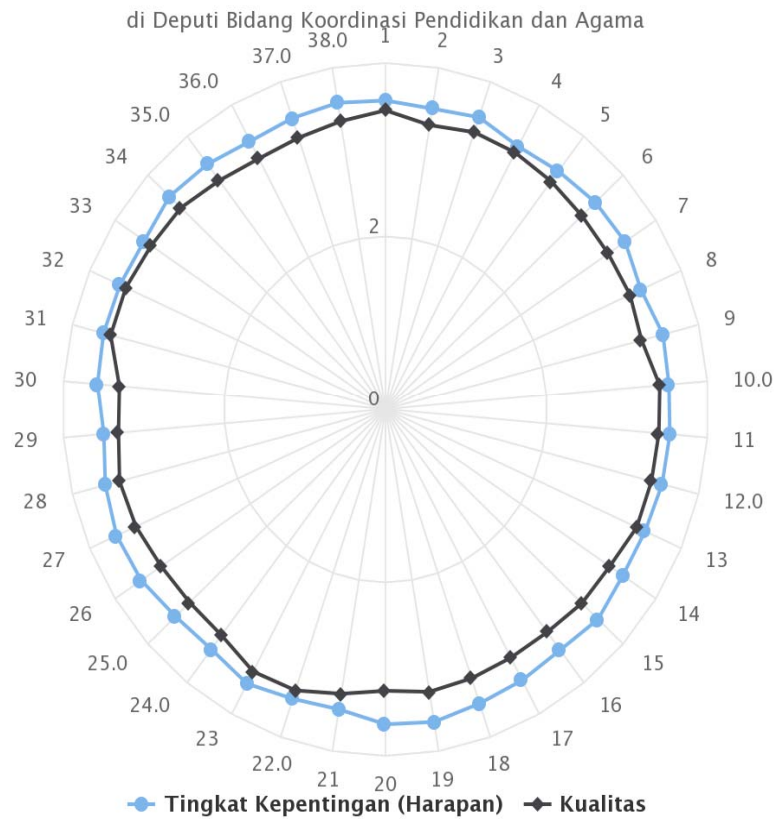
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.55	3.46
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.54	3.47
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.5	3.43
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.45	3.42
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.34	3.47
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.37	3.45
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.34	3.45
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.38	3.45

Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama (Umum)



Gambar 2.10

Kualitas Berbanding Harapan (Umum)



Highcharts.com

Tabel 2.12 Harapan dan Kualitas Pelayanan KSP Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama Kemenko PMK Menurut Variabel Pelayanan, Tahun 2019

Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama (Umum)			
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.45	3.57
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.33	3.52
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.39	3.57
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.38	3.45
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.34	3.49
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.31	3.53
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.3	3.55
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.31	3.45

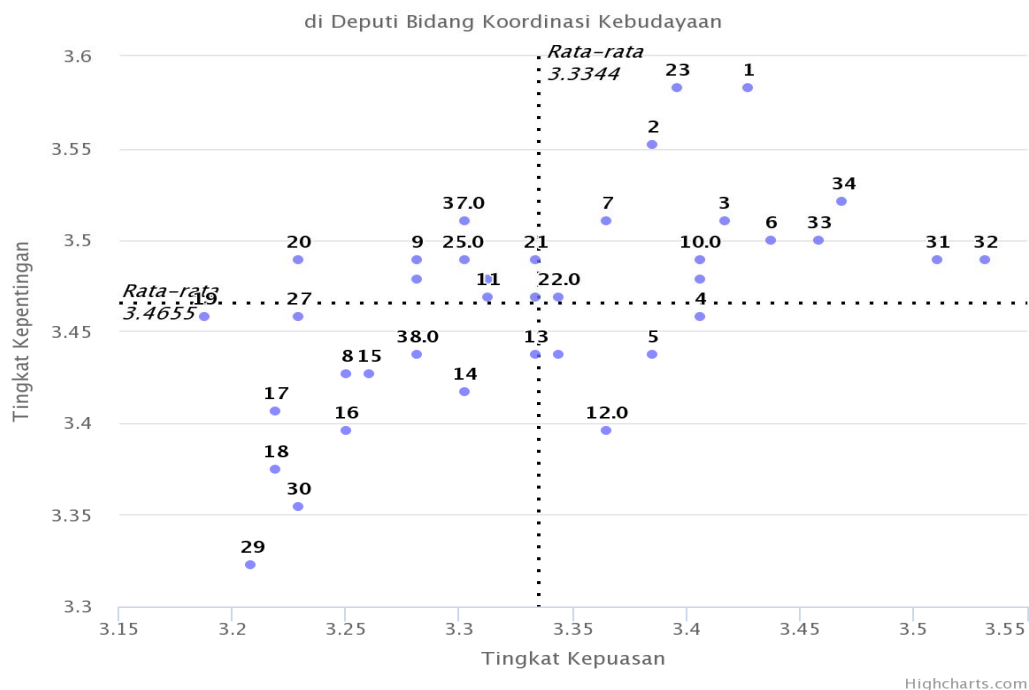
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.27	3.55
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.41	3.52
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.4	3.53
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.4	3.53
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.4	3.51
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.32	3.51
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.31	3.58
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.26	3.52
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.26	3.56
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.28	3.59
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.31	3.66
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.25	3.64
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.51
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.43	3.53
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.44	3.6
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.31	3.51
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.3	3.53
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.32	3.61
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.38	3.64
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.4	3.58
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.32	3.5

30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.31	3.58
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.51	3.6
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.51	3.59
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.47	3.57
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.44	3.64
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.35	3.59
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.3	3.52
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.32	3.56
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.38	3.59

Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan (Umum)

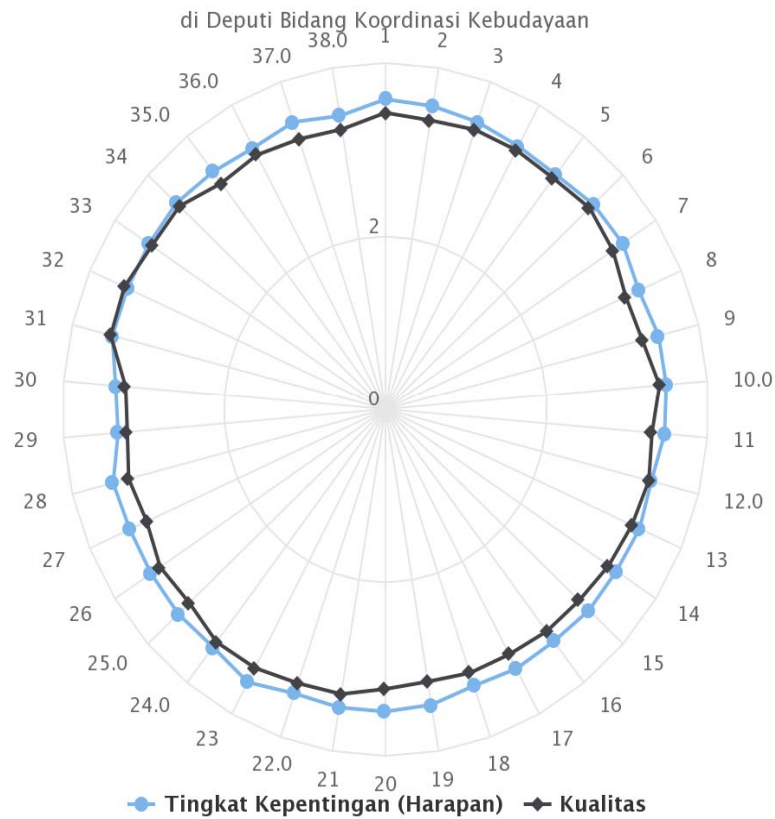
Gambar 2.11

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (Umum)



Gambar 2.12

Kualitas Berbanding Harapan (Umum)



Highcharts.com

Tabel 2.13 Harapan dan Kualitas Pelayanan KSP Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan Kemenko PMK Menurut Variabel Pelayanan, Tahun 2019

Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan (Umum)			
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.43	3.58
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.39	3.55
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.42	3.51
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.46
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.39	3.44
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.44	3.5
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.36	3.51
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.25	3.43

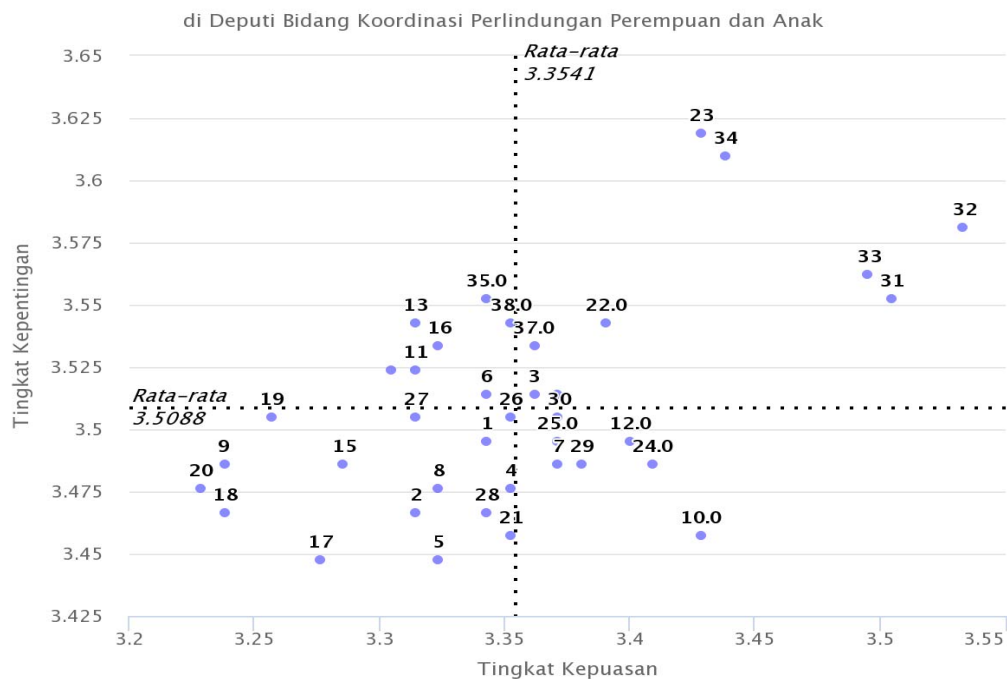
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.28	3.49
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.41	3.49
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.31	3.47
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.36	3.4
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.33	3.44
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.3	3.42
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.26	3.43
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.25	3.4
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.22	3.41
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.22	3.38
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.19	3.46
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.23	3.49
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.49
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.34	3.47
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.4	3.58
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.41	3.48
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.3	3.49
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.33	3.47
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.23	3.46
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.28	3.48
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.21	3.32

30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.23	3.35
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.51	3.49
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.53	3.49
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.46	3.5
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.47	3.52
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.31	3.48
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.34	3.44
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.3	3.51
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.28	3.44

Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak (Umum)

Gambar 2.13

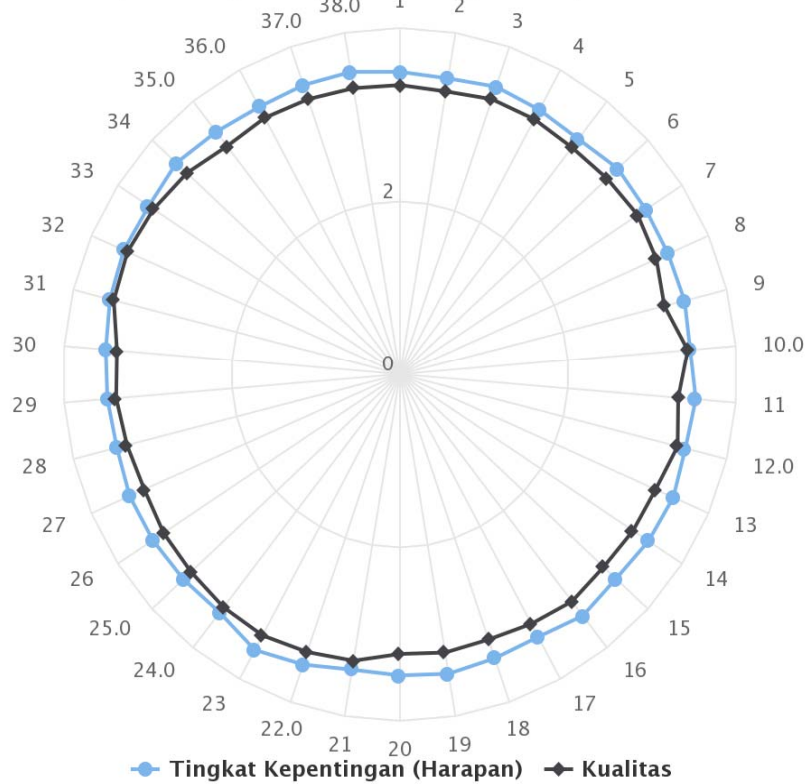
Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (Umum)



Gambar 2.14

Kualitas Berbanding Harapan (Umum)

di Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak



Highcharts.com

Tabel 2.14 Harapan dan Kualitas Pelayanan KSP Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak Kemenko PMK Menurut Variabel Pelayanan, Tahun 2019

Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak (Umum)			
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.34	3.5
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.31	3.47
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.36	3.51
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.48
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.32	3.45
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.34	3.51
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.37	3.49
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.32	3.48
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan	3.24	3.49

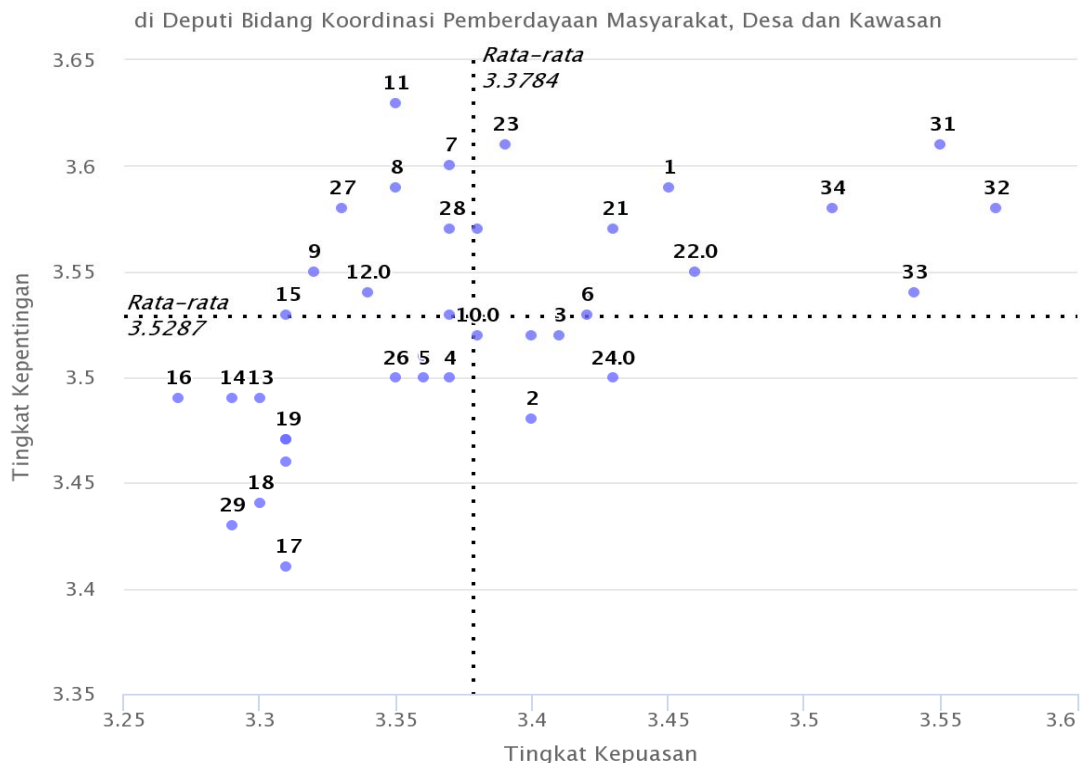
	target waktu		
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.43	3.46
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.31	3.52
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.4	3.5
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.31	3.54
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.3	3.52
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.29	3.49
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.32	3.53
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.28	3.45
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.24	3.47
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.26	3.5
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.23	3.48
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.46
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.39	3.54
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.43	3.62
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.41	3.49
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.37	3.5
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.35	3.5
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.31	3.5
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.34	3.47
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.38	3.49
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.37	3.5

31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.5	3.55
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.53	3.58
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.5	3.56
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.44	3.61
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.34	3.55
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.37	3.51
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.36	3.53
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.35	3.54

Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan (Umum)

Gambar 2.15

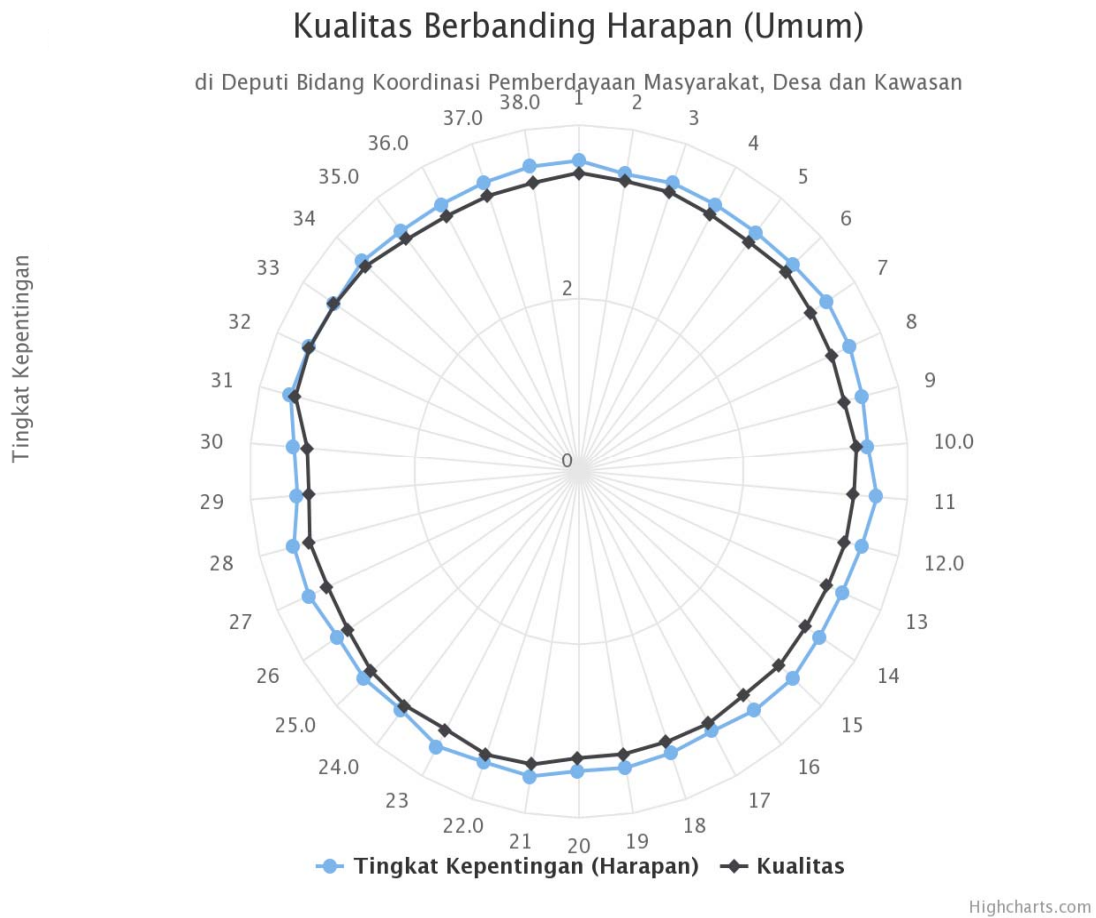
Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (Umum)



Highcharts.com

Gambar 2.16

Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (Umum)



Tabel 2.15 Harapan dan Kualitas Pelayanan KSP Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan Kemenko PMK Menurut Variabel Pelayanan, Tahun 2019

Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan (Umum)			
No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.45	3.59
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.4	3.48
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.41	3.52
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.37	3.5
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.36	3.5
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.42	3.53
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.37	3.6
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan	3.35	3.59

	(KSP) jelas		
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.32	3.55
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.38	3.52
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.35	3.63
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.34	3.54
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.3	3.49
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.29	3.49
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.31	3.53
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.27	3.49
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.31	3.41
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.3	3.44
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.31	3.47
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.31	3.46
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.43	3.57
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.46	3.55
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.39	3.61
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.43	3.5
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.42	3.54
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.35	3.5
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.33	3.58
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.37	3.57
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.29	3.43

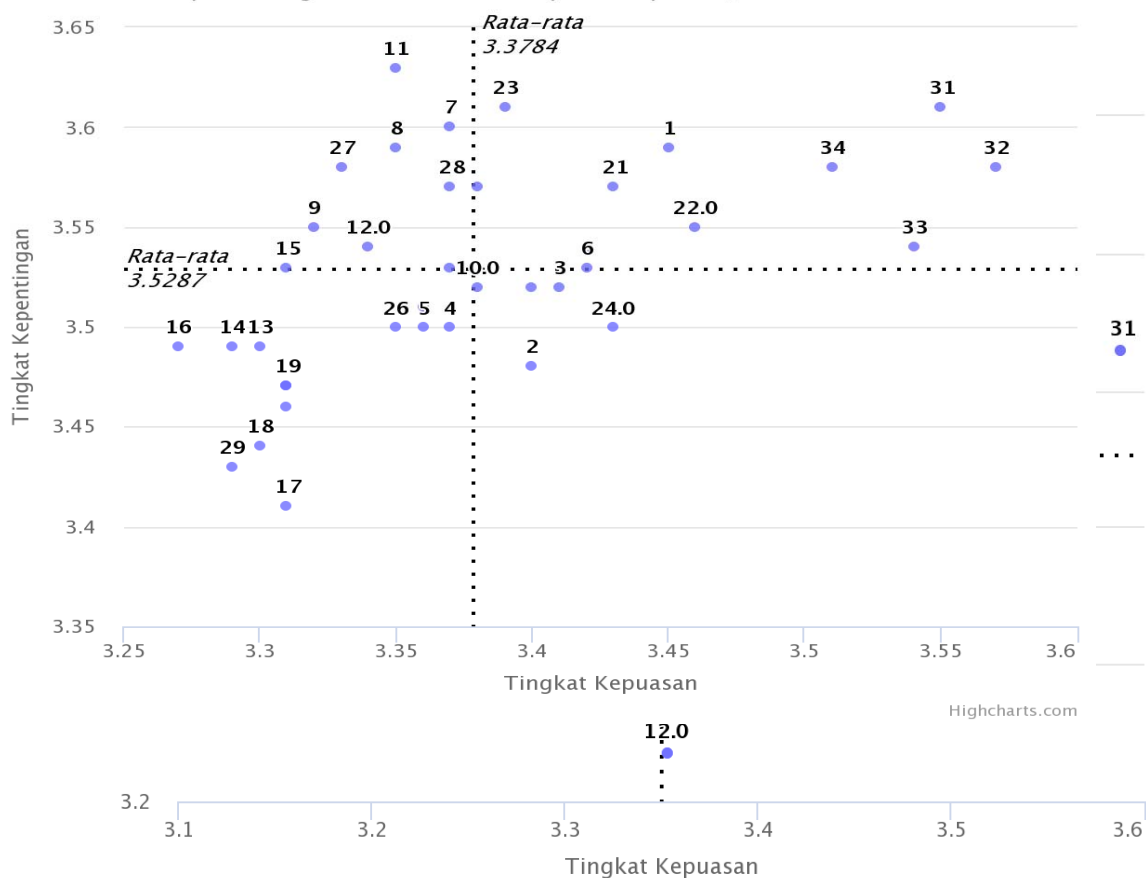
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.31	3.47
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.55	3.61
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.57	3.58
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.54	3.54
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.51	3.58
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.4	3.52
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.36	3.51
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.37	3.53
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.38	3.57

Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) Umum

Gambar 2.17

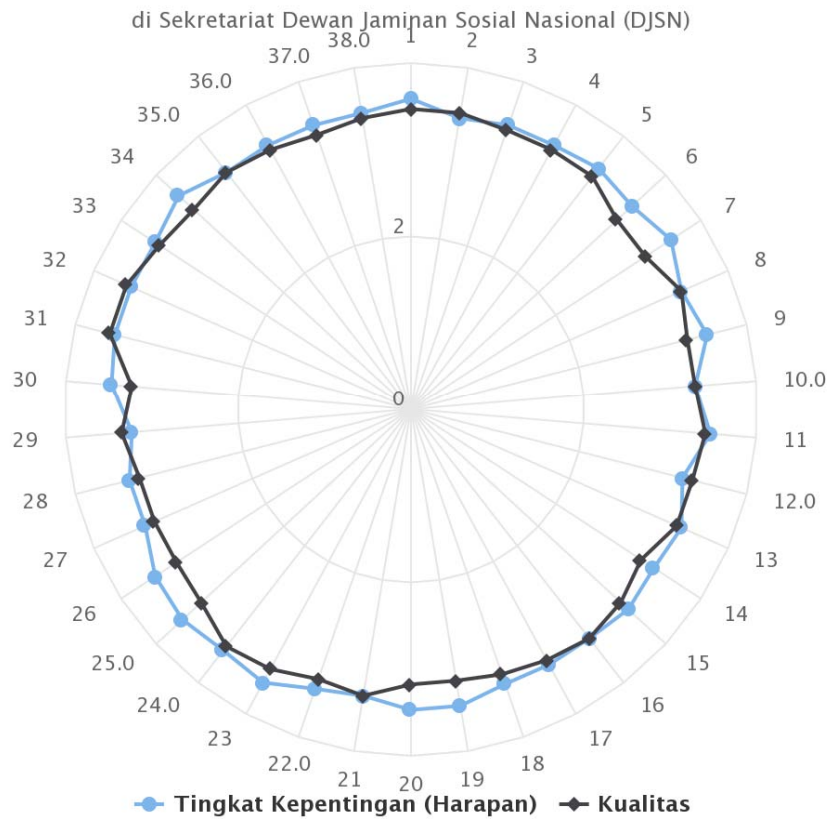
Sebaran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan (Umum)

di Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan



Gambar 2.18

Kualitas Berbanding Harapan (Umum)



Highcharts.com

Tabel 2.16 Harapan dan Kualitas Pelayanan KSP Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) Kemenko PMK Menurut Variabel Pelayanan, Tahun 2019

Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN) (Umum)			
No	Pernyataan	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.47	3.59
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.47	3.41
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.41	3.47
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.47
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.41	3.53
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.24	3.47
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.24	3.59
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.41

9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.29	3.53
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.29	3.29
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.41	3.47
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.35	3.24
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.35	3.41
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.18	3.35
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.29	3.41
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.35	3.35
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.29	3.35
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.24	3.35
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.18	3.47
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.18	3.47
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.35
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.29	3.41
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.41	3.59
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.47	3.53
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.29	3.59
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.24	3.53
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.24	3.35
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.24	3.35
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.24
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.24	3.47
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.59	3.53
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi,	3.59	3.53

	dan nyaman		
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.47	3.53
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.41	3.65
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.47	3.47
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.41	3.47
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.35	3.47
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.41	3.47

III. KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

- a. Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dalam Mendukung Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dilaksanakan pada bulan September-Oktober 2019 oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemenko PMK) dan dilakukan oleh Pihak Ketiga yaitu Lembaga Survei PT. Tri Artha Mas.
- b. Salah satu output survei adalah Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Oleh karena itu, pengerjaan penyusunan indeks tersebut dilakukan oleh Pihak Ketiga yaitu konsultan perorangan.
- c. Angka indeks ini digunakan ini digunakan untuk:
 1. Pembinaan kinerja Kemenko PMK dalam rangka Reformasi Birokrasi (RB), dengan salah satu indikator peningkatan kualitas pelayanan;
 2. Upaya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan evaluasi kinerja pelayanan;
 3. Evaluasi kinerja pelayanan juga dilakukan pada kemungkinan penyimpangan dalam prosedur layanan yang tidak sesuai dengan standar dan indikasi adanya peluang serta perilaku korupsi;
 4. Penilaian dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB) dan Zona Integritas (ZI);
 5. Pendukung penilaian “komponen hasil” yang tertuang dalam Lembar Kerja Evaluasi Reformasi Birokrasi (LKE-RB). Indeks persepsi tersebut diharapkan mampu menggambarkan kualitas pelayanan, perilaku koruptif, dan kepuasan *Stakeholder* ;
 6. Dasar penyusunan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan.

d. Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)

1. Survei ini menghasilkan nilai Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) sebagai proksi penilaian persepsi pengguna layanan (*stakeholder*) Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP), pada tahun 2019. Angka indeks meningkat dibandingkan nilai pada tahun 2015, 2016, 2017, dan 2018 yaitu:

Indeks Kualitas Pelayanan (IKP), 2015-2019

Tahun	IKP (Skala 4)		IKP (Skala 6)	
	Indeks	%	Indeks	%
2015	3.16	79.10		
2016	3.22	80.53	4.85	80.82
2017	3.25	81.25	4.87	81.17
2018	3.33	83.25	5.13	85.50
2019	3.38	84.50	5.22	87.00

2. Dari nilai IKP pada tahun 2019 masih terdapat gap antara harapan *stakeholder* dengan kualitas pelayanan atau tingkat kepuasan *stakeholder* dari pelayanan yang sudah dilakukan selama berkoordinasi dengan Kemenko PMK.
3. *Gap* yang terjadi yaitu harapan *stakeholder* terhadap pelayanan KSP masih berada di atas kualitas atau kinerja pelayanan KSP, dan nilai kualitas atau kinerja pelayanan tersebut berada di bawah nilai rata2. Variabel pelayanan tersebut dapat diidentifikasi dengan cara *matching* variabel yang memiliki nilai (1) Nilai *gap* variabel pelayanan berada di atas nilai *gap* rata2 dan (2) Nilai kualitas atau kinerja berada di bawah rata2.
4. Analisis kuadran atau *Importance and Performance Analysis* (IPA) di Kuadran A atau Kuadran I, memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di atas rata-rata harapan sedangkan nilai kinerja di bawah rata-rata kinerja, sehingga atribut pelayanan tersebut menjadi prioritas utama perbaikan.

5. Analisis kuadran atau *Importance and Performance Analysis* (IPA) di Kuadran B atau Kuadran II, memetakan atribut pelayanan yang memiliki nilai harapan di atas rata-rata harapan dan nilai kinerja di atas rata-rata kinerja, sehingga atribut pelayanan tersebut menjadi atribut yang patut dipertahankan prestasinya.
- e. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Angka indeks meningkat dibandingkan nilai pada tahun 2015, 2016, 2017, 2018, dan 2019 yaitu:

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), 2015-2019

Tahun	IPAK (Skala 4)		IPAK (Skala 6)	
	Indeks	%	Indeks	%
2015	3.30	82.39		
2016	3.30	82.55	5.11	85.21
2017	3.41	85.25	5.11	85.21
2018	3.51	87.75	5.43	90.50
2019	3.64	91.00	5.58	93.00

3.2 Saran

Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah:

1. Perencanaan dan persiapan dalam pelaksanaan survei berikutnya;
2. Perlunya *Entry Meeting*, dapat dilakukan dan disampaikan kepada *eligible* calon responden (*stakeholder*) sebelum pendataan dimulai;
3. *Customer List* atau daftar responden (*stakeholder*) sedapat mungkin adalah orang yang benar-benar *eligible*, baik waktu, tempat, maupun pengetahuan tentang pelayanan koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian yang dikoordinasikan bersama dengan Kemenko PMK;
4. Untuk tahun berikutnya, sebaiknya survei dilakukan secara *online* dengan metode *self enumeration* (*stakeholder* mengisi sendiri setelah entry meeting selesai). Dan aplikasi yang dibangun, selain input data, juga berisikan fitur monitoring dan evaluasi dalam pelaksanaan survei termasuk *dashbord system* (berisikan jumlah dokumen yang diinput, indeks yang dihasilkan termasuk spider diagram dan diagram kartesius).

LAMPIRAN

Lampiran Tabel IKP dan IPAK Asdep (Skala 4)

**Tabel Indeks Kualitas Pelayanan (IKP) KSP dan
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
(Skala Likert 4)**

Unit Kerja	Jumlah Responden	IKP	IPAK
Asisten Deputy Konflik Sosial	19	3.47	3.63
Asisten Deputy Tanggap Cepat Bencana	16	3.45	3.71
Asisten Deputy Penanganan Pasca Bencana	20	3.43	3.72
Asisten Deputy Pengurangan Resiko Bencana	25	3.45	3.57
Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana	80	3.45	3.65
Asisten Deputy Penanganan Kemiskinan	26	3.42	3.58
Asisten Deputy Kompensasi Sosial	16	3.56	3.76
Asisten Deputy Pemberdayaan Disabilitas dan Lanjut Usia	23	3.24	3.57
Asisten Deputy Jaminan Sosial	23	3.49	3.72
Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial	88	3.42	3.65
Asisten Deputy Ketahanan Gizi, Kesehatan Ibu dan Anak dan Kesehatan Lingkungan	21	3.45	3.37
Asisten Deputy Pelayanan Kesehatan	25	3.34	3.69
Asisten Deputy Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit	25	3.38	3.59
Asisten Deputy Kependudukan dan Keluarga Berencana	21	3.43	3.77
Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan	92	3.40	3.61
Asisten Deputy Pendidikan Menengah dan Keterampilan Bekerja	16	3.26	3.48
Asisten Deputy Pembinaan Umat Beragama, Pendidikan Agama dan Keagamaan	26	3.36	3.55
Asisten Deputy Pemberdayaan dan Kerukunan Umat Beragama	9	3.66	4.00
Asisten Deputy Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Masyarakat	19	3.50	3.68
Asisten Deputy Pendidikan Tinggi dan Pemanfaatan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi	18	3.13	3.50
Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama	88	3.35	3.60
Asisten Deputy Keolahragaan	12	3.27	3.71
Asisten Deputy Nilai dan Kreativitas Budaya	18	3.26	3.64
Asisten Deputy Warisan Budaya	26	3.25	3.44
Asisten Deputy Kepemudaan	40	3.44	3.74
Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan	96	3.34	3.64

Unit Kerja	Jumlah Responden	IKP	IPAK
Asisten Deputi Pemenuhan Hak dan Perlindungan Perempuan	34	3.36	3.68
Asisten Deputi Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga	23	3.37	3.66
Asisten Deputi Pemenuhan Hak dan Perlindungan Anak	12	3.38	3.62
Asisten Deputi Pemberdayaan Perempuan	36	3.33	3.66
Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak	105	3.35	3.66
Asisten Deputi Pemberdayaan Desa	38	3.32	3.68
Asisten Deputi Pemberdayaan Masyarakat	25	3.40	3.65
Asisten Deputi Pemberdayaan Kawasan Perdesaan	17	3.40	3.73
Asisten Deputi Pemberdayaan Kawasan Strategis dan Khusus	20	3.45	3.67
Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan	100	3.38	3.68
Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)	17	3.35	3.55
Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)	17	3.35	3.55
Kemenko PMK	666	3.38	3.64

Lampiran Tabel Analisis Gap per Asdep

Asisten Deputi Konflik Sosial

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.53	3.68	-0.15	88.25%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.53	3.58	-0.05	88.25%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.53	3.53	0	88.25%	
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.47	3.53	-0.06	86.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.47	3.53	-0.06	86.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.47	3.47	0	86.75%	
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.53	3.58	-0.05	88.25%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.58	3.53	0.05	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.47	3.53	-0.06	86.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.37	3.53	-0.16	84.25%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.53	3.58	-0.05	88.25%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.37	3.63	-0.26	84.25%	Masih terdapat kekurangan -6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.42	3.58	-0.16	85.50%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.37	3.53	-0.16	84.25%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.42	3.47	-0.05	85.50%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.47	3.53	-0.06	86.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.32	3.32	0	83.00%	
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.37	3.32	0.05	84.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.42	3.42	0	85.50%	
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.47	3.37	0.1	86.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.47	3.53	-0.06	86.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.37	3.47	-0.1	84.25%	Masih terdapat kekurangan -2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.47	3.53	-0.06	86.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.47	3.37	0.1	86.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.47	3.47	0	86.75%	
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.42	3.53	-0.11	85.50%	Masih terdapat kekurangan -2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.42	3.42	0	85.50%	

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.42	3.42	0	85.50%	
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.58	3.42	0.16	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.00 %
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.42	3.32	0.1	85.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.58	3.42	0.16	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.00 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.58	3.47	0.11	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.58	3.47	0.11	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.58	3.47	0.11	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.47	3.42	0.05	86.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.58	3.47	0.11	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.53	3.47	0.06	88.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.42	3.42	0	85.50%	

Asisten Deputi Tanggap Cepat Bencana

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.62	3.56	0.06	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.56	3.44	0.12	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.56	3.44	0.12	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.44	3.5	-0.06	86.00%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP)	3.56	3.44	0.12	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	sederhana					%
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.5	3.44	0.06	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.44	3.44	0	86.00%	
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.44	3.44	0	86.00%	
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.44	3.5	-0.06	86.00%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.5	3.38	0.12	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.38	3.44	-0.06	84.50%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.44	3.31	0.13	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.25 %
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.44	3.31	0.13	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.25 %
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.31	3.38	-0.07	82.75%	Masih terdapat kekurangan -1.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.38	3.19	0.19	84.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.75 %
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.44	3.19	0.25	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 6.25 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.44	3.44	0	86.00%	
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.5	3.44	0.06	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.44	3.44	0	86.00%	
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.44	3.44	0	86.00%	
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.62	3.44	0.18	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.50 %
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.44	3.31	0.13	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.25 %
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.5	3.38	0.12	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.44	3.38	0.06	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.38	3.44	-0.06	84.50%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.5	3.5	0	87.50%	
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.38	3.38	0	84.50%	
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.44	3.38	0.06	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.44	3.38	0.06	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.38	3.38	0	84.50%	
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.5	3.31	0.19	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.75 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.56	3.31	0.25	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 6.25 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak	3.56	3.31	0.25	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 6.25 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	digunakan					
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.5	3.38	0.12	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.31	3.31	0	82.75%	
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.25	3.31	-0.06	81.25%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.38	3.31	0.07	84.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.75 %
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.38	3.31	0.07	84.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.75 %

Asisten Deputi Penanganan Pasca Bencana

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.65	3.55	0.1	91.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.5	3.4	0.1	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.6	3.5	0.1	90.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.45	3.45	0	86.25%	
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.5	3.55	-0.05	87.50%	Masih terdapat kekurangan - 1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.5	3.4	0.1	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.5	3.4	0.1	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.45	3.35	0.1	86.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.35	3.35	0	83.75%	
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.45	3.45	0	86.25%	
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.4	3.5	-0.1	85.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.5	3.4	0.1	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.25	3.25	0	81.25%	
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.35	3.35	0	83.75%	
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.15	3.4	-0.25	78.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.15	3.45	-0.3	78.75%	Masih terdapat kekurangan - 7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.25	3.3	-0.05	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.15	3.3	-0.15	78.75%	Masih terdapat kekurangan - 3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.25	3.2	0.05	81.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.25	3.25	0	81.25%	
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.6	3.6	0	90.00%	
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.5	3.4	0.1	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP)	3.5	3.5	0	87.50%	

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya					
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.45	3.45	0	86.25%	
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.4	3.4	0	85.00%	
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.45	3.5	-0.05	86.25%	Masih terdapat kekurangan - 1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.55	3.45	0.1	88.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.45	3.35	0.1	86.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.45	3.35	0.1	86.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji	3.45	3.35	0.1	86.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	pelayanan (KSP)					
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.55	3.35	0.2	88.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.00 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.5	3.3	0.2	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.00 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.5	3.3	0.2	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.00 %
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.7	3.45	0.25	92.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 6.25 %
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.4	3.4	0	85.00%	
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.35	3.35	0	83.75%	
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.4	3.25	0.15	85.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.75 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
38	Kebijakan dan/atau program/kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.5	3.3	0.2	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.00 %

Asisten Deputi Pengurangan Resiko Bencana

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.56	3.48	0.08	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.48	3.4	0.08	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.44	3.52	-0.08	86.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.52	3.44	0.08	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.52	3.4	0.12	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.44	3.48	-0.04	86.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.52	3.6	-0.08	88.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.48	3.48	0	87.00%	
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.4	3.44	-0.04	85.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan	3.48	3.52	-0.04	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	merupakan program dan/atau kegiatan penting					
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.48	3.48	0	87.00%	
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.44	3.52	-0.08	86.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.36	3.44	-0.08	84.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.44	3.48	-0.04	86.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.4	3.48	-0.08	85.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.48	3.48	0	87.00%	
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.4	3.4	0	85.00%	
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.44	3.36	0.08	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.52	3.44	0.08	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.44	3.36	0.08	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP)	3.52	3.48	0.04	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	jasas					
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.36	3.4	-0.04	84.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.44	3.52	-0.08	86.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.4	3.52	-0.12	85.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.36	3.44	-0.08	84.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.52	3.48	0.04	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.4	3.36	0.04	85.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.4	3.4	0	85.00%	
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.44	3.4	0.04	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.44	3.4	0.04	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.6	3.4	0.2	90.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.00 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.56	3.4	0.16	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.00 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.56	3.36	0.2	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.00 %
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.56	3.44	0.12	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.32	3.44	-0.12	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil	3.32	3.36	-0.04	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK					
37	Kebijakan dan/atau program/kegiatan layanan (KSP) memecahkan/mengatasi masalah	3.32	3.4	-0.08	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.36	3.32	0.04	84.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %

Asisten Deputi Penanganan Kemiskinan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.58	3.42	0.16	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.00 %
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.5	3.42	0.08	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.5	3.42	0.08	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.46	3.46	0	86.50%	
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.58	3.35	0.23	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.75 %
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.54	3.46	0.08	88.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.46	3.5	-0.04	86.50%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.38	3.35	0.03	84.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 0.75 %
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.31	3.5	-0.19	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.54	3.38	0.16	88.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.00 %
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.31	3.46	-0.15	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.38	3.38	0	84.50%	
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.38	3.35	0.03	84.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 0.75 %
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.27	3.27	0	81.75%	
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.31	3.27	0.04	82.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.31	3.31	0	82.75%	
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.38	3.27	0.11	84.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %
18	Prosedur pengaduan/	3.35	3.19	0.16	83.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	keluhan jelas					sebesar 4.00 %
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.42	3.38	0.04	85.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.38	3.46	-0.08	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.54	3.35	0.19	88.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.75 %
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.42	3.46	-0.04	85.50%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.38	3.62	-0.24	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.42	3.38	0.04	85.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.38	3.42	-0.04	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.54	3.46	0.08	88.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.31	3.5	-0.19	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.46	3.42	0.04	86.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.31	0.04	83.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.35	3.38	-0.03	83.75%	Masih terdapat kekurangan - 0.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.58	3.38	0.2	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.00 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.58	3.42	0.16	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.00 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.58	3.42	0.16	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.00 %
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.62	3.42	0.2	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.27	3.27	0	81.75%	
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.35	3.31	0.04	83.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.27	3.31	-0.04	81.75%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.27	3.35	-0.08	81.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Kompensasi Sosial

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.69	3.56	0.13	92.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.25 %
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.62	3.56	0.06	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.62	3.5	0.12	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.62	3.56	0.06	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.62	3.56	0.06	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.62	3.44	0.18	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.50 %
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.44	3.38	0.06	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.5	3.31	0.19	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.75 %
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.5	3.38	0.12	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.62	3.44	0.18	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.50 %
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.44	3.62	-0.18	86.00%	Masih terdapat kekurangan - 4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.5	3.5	0	87.50%	
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.56	3.31	0.25	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 6.25 %
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.5	3.38	0.12	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.44	3.38	0.06	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.44	3.44	0	86.00%	
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.5	3.31	0.19	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.75 %
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.5	3.31	0.19	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.75 %
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.5	3.31	0.19	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.75 %
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.5	3.31	0.19	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.75 %
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.62	3.38	0.24	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 6.00 %
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.62	3.56	0.06	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.56	3.69	-0.13	89.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan	3.62	3.5	0.12	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat					
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.56	3.56	0	89.00%	
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.69	3.56	0.13	92.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.25 %
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.56	3.69	-0.13	89.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.62	3.56	0.06	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.56	3.38	0.18	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.50 %
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.5	3.38	0.12	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.69	3.38	0.31	92.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 7.75 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan	3.69	3.31	0.38	92.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 9.50 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	nyaman					
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.56	3.25	0.31	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 7.75 %
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.69	3.44	0.25	92.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 6.25 %
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.5	3.56	-0.06	87.50%	Masih terdapat kekurangan - 1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.5	3.5	0	87.50%	
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.44	3.5	-0.06	86.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.44	3.44	0	86.00%	

Asisten Deputi Pemberdayaan Disabilitas dan Lanjut Usia

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.17	3.57	-0.4	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 10.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.22	3.52	-0.3	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.3	3.43	-0.13	82.50%	Masih terdapat kekurangan - 3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.17	3.48	-0.31	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.17	3.52	-0.35	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.26	3.52	-0.26	81.50%	Masih terdapat kekurangan - 6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.22	3.57	-0.35	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.22	3.48	-0.26	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.26	3.52	-0.26	81.50%	Masih terdapat kekurangan - 6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.26	3.48	-0.22	81.50%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.22	3.61	-0.39	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 9.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan	3.22	3.43	-0.21	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 5.25 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	dalam setiap kebijakan					terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.13	3.52	-0.39	78.25%	Masih terdapat kekurangan - 9.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.13	3.43	-0.3	78.25%	Masih terdapat kekurangan - 7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.13	3.57	-0.44	78.25%	Masih terdapat kekurangan - 11.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.17	3.57	-0.4	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 10.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.22	3.39	-0.17	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.17	3.48	-0.31	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.17	3.57	-0.4	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 10.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.17	3.65	-0.48	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 12.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.26	3.52	-0.26	81.50%	Masih terdapat kekurangan - 6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.26	3.57	-0.31	81.50%	Masih terdapat kekurangan - 7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.35	3.57	-0.22	83.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.26	3.48	-0.22	81.50%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.26	3.57	-0.31	81.50%	Masih terdapat kekurangan - 7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.3	3.48	-0.18	82.50%	Masih terdapat kekurangan - 4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.17	3.57	-0.4	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 10.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.22	3.57	-0.35	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.17	3.52	-0.35	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.22	3.57	-0.35	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.43	3.61	-0.18	85.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.39	3.61	-0.22	84.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.35	3.65	-0.3	83.75%	Masih terdapat kekurangan - 7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.39	3.65	-0.26	84.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.22	3.61	-0.39	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 9.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.26	3.48	-0.22	81.50%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/	3.22	3.52	-0.3	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	mengatasi masalah					
38	Kebijakan dan/atau program/kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.26	3.57	-0.31	81.50%	Masih terdapat kekurangan - 7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Jaminan Sosial

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.48	3.52	-0.04	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.48	3.52	-0.04	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.48	3.52	-0.04	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.48	3.48	0	87.00%	
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.48	3.52	-0.04	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.52	3.57	-0.05	88.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.57	3.61	-0.04	89.25%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.61	3.43	0.18	90.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.50 %
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.52	3.65	-0.13	88.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.39	3.48	-0.09	84.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.43	3.61	-0.18	85.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.43	3.48	-0.05	85.75%	Masih terdapat kekurangan - 1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.43	3.43	0	85.75%	
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.48	3.48	0	87.00%	
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.35	3.48	-0.13	83.75%	Masih terdapat kekurangan - 3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.39	3.43	-0.04	84.75%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.43	3.43	0	85.75%	
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.48	3.43	0.05	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.52	3.52	0	88.00%	
20	Kepastian tindak lanjut penanganan	3.48	3.52	-0.04	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	pengaduan KKN					
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.61	3.52	0.09	90.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.25 %
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.39	3.48	-0.09	84.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.52	3.65	-0.13	88.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.61	3.65	-0.04	90.25%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.52	3.52	0	88.00%	
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.57	3.48	0.09	89.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.25 %
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman	3.48	3.57	-0.09	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	teknis yang memadai					
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.39	3.57	-0.18	84.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.39	3.3	0.09	84.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.25 %
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.52	3.48	0.04	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.52	3.52	0	88.00%	
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.57	3.48	0.09	89.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.25 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.61	3.48	0.13	90.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.25 %
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.65	3.57	0.08	91.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.43	3.43	0	85.75%	

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.43	3.48	-0.05	85.75%	Masih terdapat kekurangan - 1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.61	3.7	-0.09	90.25%	Masih terdapat kekurangan - 2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.48	3.48	0	87.00%	

Asisten Deputi Ketahanan Gizi, Kesehatan Ibu dan Anak dan Kesehatan Lingkungan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.52	3.48	0.04	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.43	3.38	0.05	85.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.62	3.38	0.24	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 6.00 %
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.52	3.38	0.14	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.50 %
5	Prosedur pelayanan (KSP)	3.43	3.38	0.05	85.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	sederhana					sebesar 1.25 %
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.62	3.33	0.29	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 7.25 %
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.48	3.33	0.15	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.75 %
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.43	3.19	0.24	85.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 6.00 %
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.43	3.29	0.14	85.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.50 %
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.48	3.43	0.05	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.48	3.48	0	87.00%	
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.43	3.38	0.05	85.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.38	3.43	-0.05	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.48	3.38	0.1	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.38	3.29	0.09	84.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.25 %
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.52	3.33	0.19	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.75 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.48	3.33	0.15	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.75 %
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.43	3.33	0.1	85.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.43	3.38	0.05	85.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.43	3.43	0	85.75%	
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.48	3.33	0.15	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.75 %
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.52	3.43	0.09	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.25 %
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.33	3.52	-0.19	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.43	3.33	0.1	85.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.48	3.48	0	87.00%	
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.38	3.29	0.09	84.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.25 %
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.38	3.52	-0.14	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.33	3.29	0.04	83.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.43	3.33	0.1	85.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.38	3.38	0	84.50%	
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.57	3.43	0.14	89.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.50 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.52	3.43	0.09	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.25 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak	3.52	3.43	0.09	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.25 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	digunakan					
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.48	3.29	0.19	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.75 %
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.33	3.38	-0.05	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.48	3.48	0	87.00%	
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.29	3.38	-0.09	82.25%	Masih terdapat kekurangan - 2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.52	3.52	0	88.00%	

Asisten Deputi Pelayanan Kesehatan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.36	3.52	-0.16	84.00%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.36	3.44	-0.08	84.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.36	3.24	0.12	84.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.36	3.36	0	84.00%	
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.36	3.24	0.12	84.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.32	3.48	-0.16	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.36	3.48	-0.12	84.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.36	3.48	-0.12	84.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.28	3.56	-0.28	82.00%	Masih terdapat kekurangan - 7.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.48	3.36	0.12	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.28	3.56	-0.28	82.00%	Masih terdapat kekurangan - 7.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.32	3.32	0	83.00%	

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.28	3.36	-0.08	82.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.32	3.36	-0.04	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.28	3.48	-0.2	82.00%	Masih terdapat kekurangan - 5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.32	3.4	-0.08	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.32	3.4	-0.08	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.32	3.36	-0.04	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.28	3.36	-0.08	82.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.32	3.4	-0.08	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.32	3.48	-0.16	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.32	3.32	0	83.00%	
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP)	3.48	3.6	-0.12	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya					
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.44	3.48	-0.04	86.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.36	3.44	-0.08	84.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.32	3.4	-0.08	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.28	3.52	-0.24	82.00%	Masih terdapat kekurangan - 6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.32	3.48	-0.16	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.32	3.28	0.04	83.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji	3.32	3.28	0.04	83.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	pelayanan (KSP)					
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.48	3.48	0	87.00%	
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.48	3.52	-0.04	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.4	3.4	0	85.00%	
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.36	3.44	-0.08	84.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.28	3.44	-0.16	82.00%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.28	3.48	-0.2	82.00%	Masih terdapat kekurangan - 5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.32	3.44	-0.12	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
38	Kebijakan dan/atau program/kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.32	3.4	-0.08	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.44	3.28	0.16	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.00 %
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.4	3.28	0.12	85.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.36	3.24	0.12	84.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.36	3.24	0.12	84.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.4	3.24	0.16	85.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.00 %
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.48	3.28	0.2	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.00 %
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.32	3.48	-0.16	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.28	3.28	0	82.00%	
9	Penyelesaian pelayanan	3.24	3.36	-0.12	81.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	(KSP) sesuai dengan target waktu					terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.48	3.36	0.12	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.44	3.48	-0.04	86.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.48	3.36	0.12	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.36	3.24	0.12	84.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.32	3.28	0.04	83.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
15	Sarana pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.32	3.2	0.12	83.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.32	3.2	0.12	83.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
17	Penanggung jawab/pengelola penanganan pengaduan/keluhan jelas	3.16	3.12	0.04	79.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.28	3.24	0.04	82.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.2	3.2	0	80.00%	
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.28	3.32	-0.04	82.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.52	3.32	0.2	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.00 %
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.48	3.32	0.16	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.00 %
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.4	3.32	0.08	85.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.4	3.36	0.04	85.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat	3.44	3.44	0	86.00%	

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat					
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.2	3.28	-0.08	80.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.32	3.36	-0.04	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.36	3.32	0.04	84.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.36	3.24	0.12	84.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.44	3.36	0.08	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.56	3.36	0.2	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.00 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih,	3.6	3.32	0.28	90.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 7.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	rapi, dan nyaman					
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.52	3.32	0.2	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.00 %
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.48	3.36	0.12	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.32	3.44	-0.12	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.36	3.32	0.04	84.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.32	3.4	-0.08	83.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP)	3.32	3.32	0	83.00%	

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	menciptakan suasana kondusif					

Asisten Deputi Kependudukan dan Keluarga Berencana

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.52	3.57	-0.05	88.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.48	3.33	0.15	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.75 %
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.48	3.52	-0.04	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.38	3.57	-0.19	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.43	3.57	-0.14	85.75%	Masih terdapat kekurangan - 3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.43	3.48	-0.05	85.75%	Masih terdapat kekurangan - 1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.33	3.52	-0.19	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.43	-0.1	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai	3.29	3.52	-0.23	82.25%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	dengan target waktu					
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.52	3.67	-0.15	88.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.38	3.67	-0.29	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 7.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.43	3.62	-0.19	85.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.38	3.48	-0.1	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.38	3.48	-0.1	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.48	3.48	0	87.00%	
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.43	3.52	-0.09	85.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.38	3.62	-0.24	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.29	3.52	-0.23	82.25%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.62	-0.29	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 7.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.33	3.52	-0.19	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.48	3.52	-0.04	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.38	3.48	-0.1	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.62	3.71	-0.09	90.50%	Masih terdapat kekurangan - 2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan	3.48	3.57	-0.09	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	(KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat					
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.48	3.67	-0.19	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.43	3.62	-0.19	85.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.33	3.57	-0.24	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman	3.48	3.62	-0.14	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	administrasi yang memadai					
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.38	3.52	-0.14	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.33	3.48	-0.15	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.62	3.57	0.05	90.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.57	3.62	-0.05	89.25%	Masih terdapat kekurangan - 1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.57	3.62	-0.05	89.25%	Masih terdapat kekurangan - 1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.48	3.62	-0.14	87.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani	3.43	3.62	-0.19	85.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	isu strategis bidang PMK					
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.38	3.52	-0.14	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan / mengatasi masalah	3.43	3.57	-0.14	85.75%	Masih terdapat kekurangan - 3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.38	3.57	-0.19	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Pendidikan Menengah dan Keterampilan Bekerja

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.25	3.31	-0.06	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.19	3.5	-0.31	79.75%	Masih terdapat kekurangan - 7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan	3.31	3.44	-0.13	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	(KSP) terbuka					
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.12	3.25	-0.13	78.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.12	3.31	-0.19	78.00%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.31	3.5	-0.19	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.12	3.56	-0.44	78.00%	Masih terdapat kekurangan - 11.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.19	3.44	-0.25	79.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.19	3.44	-0.25	79.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.25	3.44	-0.19	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.31	3.5	-0.19	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap	3.31	3.31	0	82.75%	

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	kebijakan					
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.31	3.44	-0.13	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.06	3.25	-0.19	76.50%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.31	3.5	-0.19	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.25	3.38	-0.13	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.12	3.5	-0.38	78.00%	Masih terdapat kekurangan - 9.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.06	3.44	-0.38	76.50%	Masih terdapat kekurangan - 9.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3	3.56	-0.56	75.00%	Masih terdapat kekurangan - 14.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.06	3.62	-0.56	76.50%	Masih terdapat kekurangan - 14.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.19	3.31	-0.12	79.75%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian	3.25	3.5	-0.25	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan					
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.62	3.62	0	90.50%	
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.19	3.5	-0.31	79.75%	Masih terdapat kekurangan - 7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.25	3.56	-0.31	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.31	3.69	-0.38	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 9.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian,	3.25	3.56	-0.31	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	keampilan, dan pengalaman teknis yang memadai					
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.31	3.5	-0.19	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.25	3.44	-0.19	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.31	3.56	-0.25	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.56	3.62	-0.06	89.00%	Masih terdapat kekurangan - 1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.5	3.56	-0.06	87.50%	Masih terdapat kekurangan - 1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.5	3.5	0	87.50%	
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui	3.38	3.56	-0.18	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	telepon/ faximile/ email					
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.25	3.44	-0.19	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.19	3.44	-0.25	79.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan / mengatasi masalah	3.25	3.44	-0.19	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.25	3.5	-0.25	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Pembinaan Umat Beragama, Pendidikan Agama dan Keagamaan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP)	3.54	3.62	-0.08	88.50%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	terbuka dan jelas					
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.42	3.42	0	85.50%	
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.42	3.62	-0.2	85.50%	Masih terdapat kekurangan - 5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.42	-0.07	83.75%	Masih terdapat kekurangan - 1.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.35	3.46	-0.11	83.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.38	3.5	-0.12	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.42	3.42	0	85.50%	
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.38	3.35	0.03	84.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 0.75 %
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.38	3.58	-0.2	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.46	3.5	-0.04	86.50%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan	3.31	3.42	-0.11	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana					
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.46	3.58	-0.12	86.50%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.58	3.58	0	89.50%	
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.46	3.5	-0.04	86.50%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.23	3.62	-0.39	80.75%	Masih terdapat kekurangan - 9.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.27	3.58	-0.31	81.75%	Masih terdapat kekurangan - 7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.19	3.62	-0.43	79.75%	Masih terdapat kekurangan - 10.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.19	3.62	-0.43	79.75%	Masih terdapat kekurangan - 10.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.23	3.62	-0.39	80.75%	Masih terdapat kekurangan - 9.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.15	3.65	-0.5	78.75%	Masih terdapat kekurangan - 12.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.46	-0.11	83.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.58	3.54	0.04	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.38	3.5	-0.12	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.35	3.46	-0.11	83.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan	3.31	3.46	-0.15	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	yang dibuat dalam kesimpulan rapat					
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.27	3.5	-0.23	81.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.5	3.65	-0.15	87.50%	Masih terdapat kekurangan - 3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.46	3.62	-0.16	86.50%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	3.27	3.54	-0.27	81.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/janji pelayanan (KSP)	3.27	3.62	-0.35	81.75%	Masih terdapat kekurangan - 8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.46	3.54	-0.08	86.50%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.42	3.62	-0.2	85.50%	Masih terdapat kekurangan - 5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.35	3.58	-0.23	83.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.31	3.58	-0.27	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.38	3.58	-0.2	84.50%	Masih terdapat kekurangan - 5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.31	3.5	-0.19	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan	3.31	3.58	-0.27	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	/ mengatasi masalah					
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.35	3.54	-0.19	83.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Pemberdayaan dan Kerukunan Umat Beragama

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.78	3.78	0	94.50%	
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.44	3.67	-0.23	86.00%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.78	3.89	-0.11	94.50%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.89	3.56	0.33	97.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 8.25 %
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.67	3.78	-0.11	91.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.56	3.78	-0.22	89.00%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan	3.56	3.67	-0.11	89.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	(KSP) tepat waktu					
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.67	3.67	0	91.75%	
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.67	3.67	0	91.75%	
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.78	3.56	0.22	94.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.50 %
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.67	3.56	0.11	91.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.44	3.56	-0.12	86.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan	3.56	3.44	0.12	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	(KSP) terbuka dan jelas					
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.56	3.56	0	89.00%	
15	Sarana pengaduan / keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.56	3.78	-0.22	89.00%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.56	3.56	0	89.00%	
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan / keluhan jelas	3.44	3.44	0	86.00%	
18	Prosedur pengaduan / keluhan jelas	3.78	3.56	0.22	94.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 5.50 %
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan / keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.78	3.89	-0.11	94.50%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.78	3.78	0	94.50%	
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.56	3.44	0.12	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.67	3.67	0	91.75%	
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.56	3.56	0	89.00%	
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.56	3.67	-0.11	89.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang	3.56	3.67	-0.11	89.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	dibuat dalam kesimpulan rapat					
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.56	3.78	-0.22	89.00%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.78	3.67	0.11	94.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %
28	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.67	3.67	0	91.75%	
29	Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	3.78	3.67	0.11	94.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/janji	3.78	3.67	0.11	94.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	pelayanan (KSP)					
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.78	3.67	0.11	94.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.78	3.78	0	94.50%	
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.78	3.78	0	94.50%	
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/pejabat Kemenko PMK melalui telepon/faximile/email	3.78	3.89	-0.11	94.50%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.56	3.67	-0.11	89.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/	3.67	3.56	0.11	91.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK					
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.56	3.44	0.12	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.78	3.67	0.11	94.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %

Asisten Deputi Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Masyarakat

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.53	3.74	-0.21	88.25%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.42	3.63	-0.21	85.50%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
						pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.42	3.58	-0.16	85.50%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.68	3.68	0	92.00%	
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.53	3.58	-0.05	88.25%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.32	3.63	-0.31	83.00%	Masih terdapat kekurangan -7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.37	3.74	-0.37	84.25%	Masih terdapat kekurangan -9.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.32	3.53	-0.21	83.00%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.26	3.63	-0.37	81.50%	Masih terdapat kekurangan -9.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.58	3.74	-0.16	89.50%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program	3.63	3.68	-0.05	90.75%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana					Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.63	3.68	-0.05	90.75%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.42	3.63	-0.21	85.50%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.47	3.79	-0.32	86.75%	Masih terdapat kekurangan -8.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.47	3.63	-0.16	86.75%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.37	3.68	-0.31	84.25%	Masih terdapat kekurangan -7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.53	3.68	-0.15	88.25%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.42	3.68	-0.26	85.50%	Masih terdapat kekurangan -6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan	3.63	3.74	-0.11	90.75%	Masih terdapat kekurangan -2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	pelayanan (KSP) jelas					pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.53	3.63	-0.1	88.25%	Masih terdapat kekurangan -2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.47	3.68	-0.21	86.75%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.63	3.68	-0.05	90.75%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.53	3.79	-0.26	88.25%	Masih terdapat kekurangan -6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.37	3.58	-0.21	84.25%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.42	3.63	-0.21	85.50%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.42	3.68	-0.26	85.50%	Masih terdapat kekurangan -6.50 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
						terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.42	3.68	-0.26	85.50%	Masih terdapat kekurangan -6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.53	3.68	-0.15	88.25%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.47	3.53	-0.06	86.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.37	3.68	-0.31	84.25%	Masih terdapat kekurangan -7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.63	3.68	-0.05	90.75%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.74	3.58	0.16	93.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.00 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.68	3.63	0.05	92.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko	3.63	3.79	-0.16	90.75%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	PMK melalui telepon/ faximile/ email					terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.53	3.74	-0.21	88.25%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.37	3.58	-0.21	84.25%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.47	3.58	-0.11	86.75%	Masih terdapat kekurangan -2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.58	3.68	-0.1	89.50%	Masih terdapat kekurangan -2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Pendidikan Tinggi dan Pemanfaatan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.28	3.44	-0.16	82.00%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.17	3.5	-0.33	79.25%	Masih terdapat kekurangan -8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.17	3.44	-0.27	79.25%	Masih terdapat kekurangan -6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.06	3.39	-0.33	76.50%	Masih terdapat kekurangan -8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.17	3.44	-0.27	79.25%	Masih terdapat kekurangan -6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.06	3.39	-0.33	76.50%	Masih terdapat kekurangan -8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.06	3.44	-0.38	76.50%	Masih terdapat kekurangan -9.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.11	3.44	-0.33	77.75%	Masih terdapat kekurangan -8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3	3.44	-0.44	75.00%	Masih terdapat kekurangan -11.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan	3.11	3.39	-0.28	77.75%	Masih terdapat kekurangan -7.00 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	merupakan program dan/atau kegiatan penting					terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.22	3.56	-0.34	80.50%	Masih terdapat kekurangan -8.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.11	3.5	-0.39	77.75%	Masih terdapat kekurangan -9.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.11	3.39	-0.28	77.75%	Masih terdapat kekurangan -7.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.06	3.44	-0.38	76.50%	Masih terdapat kekurangan -9.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.11	3.44	-0.33	77.75%	Masih terdapat kekurangan -8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3	3.39	-0.39	75.00%	Masih terdapat kekurangan -9.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.11	3.44	-0.33	77.75%	Masih terdapat kekurangan -8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.22	3.61	-0.39	80.50%	Masih terdapat kekurangan -9.75 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
						terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.11	3.61	-0.5	77.75%	Masih terdapat kekurangan -12.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3	3.56	-0.56	75.00%	Masih terdapat kekurangan -14.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.17	3.61	-0.44	79.25%	Masih terdapat kekurangan -11.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.06	3.33	-0.27	76.50%	Masih terdapat kekurangan -6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.22	3.56	-0.34	80.50%	Masih terdapat kekurangan -8.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.17	3.44	-0.27	79.25%	Masih terdapat kekurangan -6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan	3.06	3.44	-0.38	76.50%	Masih terdapat kekurangan -9.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat					elayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.17	3.56	-0.39	79.25%	Masih terdapat kekurangan -9.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.06	3.61	-0.55	76.50%	Masih terdapat kekurangan -13.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.11	3.44	-0.33	77.75%	Masih terdapat kekurangan -8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.06	3.39	-0.33	76.50%	Masih terdapat kekurangan -8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.06	3.39	-0.33	76.50%	Masih terdapat kekurangan -8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.28	3.56	-0.28	82.00%	Masih terdapat kekurangan -7.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.28	3.5	-0.22	82.00%	Masih terdapat kekurangan -5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.22	3.44	-0.22	80.50%	Masih terdapat kekurangan -5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.33	3.5	-0.17	83.25%	Masih terdapat kekurangan -4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.11	3.56	-0.45	77.75%	Masih terdapat kekurangan -11.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.11	3.56	-0.45	77.75%	Masih terdapat kekurangan -11.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.11	3.67	-0.56	77.75%	Masih terdapat kekurangan -14.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.11	3.61	-0.5	77.75%	Masih terdapat kekurangan -12.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Keolahragaan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.25	3.58	-0.33	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.25	3.5	-0.25	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.33	3.33	0	83.25%	
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.25	0.08	83.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.33	3.33	0	83.25%	
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.25	0.08	83.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.08	3.33	-0.25	77.00%	Masih terdapat kekurangan - 6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.17	3.25	-0.08	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.17	3.33	-0.16	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
						terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.5	3.42	0.08	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.42	3.58	-0.16	85.50%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.42	3.17	0.25	85.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 6.25 %
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.33	3.33	0	83.25%	
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.25	3.17	0.08	81.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.17	3.33	-0.16	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.17	3.33	-0.16	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan	3.08	3.25	-0.17	77.00%	Masih terdapat kekurangan - 4.25 % harapan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	pengaduan/ keluhan jelas					Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.08	3.17	-0.09	77.00%	Masih terdapat kekurangan - 2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.08	3.33	-0.25	77.00%	Masih terdapat kekurangan - 6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3	3.33	-0.33	75.00%	Masih terdapat kekurangan - 8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.58	-0.25	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.25	3.42	-0.17	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.33	3.5	-0.17	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan	3.25	3.25	0	81.25%	

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat					
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.17	3.25	-0.08	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.17	3.25	-0.08	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.17	3.33	-0.16	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.25	3.33	-0.08	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.17	3.25	-0.08	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.17	3.33	-0.16	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
						pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.58	3.5	0.08	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.58	3.42	0.16	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.00 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.58	3.42	0.16	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.00 %
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.5	3.42	0.08	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.25	3.33	-0.08	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.33	3.33	0	83.25%	
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/	3.25	3.42	-0.17	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	mengatasi masalah					pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.25	3.33	-0.08	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Nilai dan Kreativitas Budaya

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.33	3.61	-0.28	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 7.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.33	3.5	-0.17	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.39	3.5	-0.11	84.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.5	-0.17	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.44	3.56	-0.12	86.00%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.39	3.56	-0.17	84.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.33	3.56	-0.23	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.11	3.44	-0.33	77.75%	Masih terdapat kekurangan - 8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.06	3.44	-0.38	76.50%	Masih terdapat kekurangan - 9.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.33	3.5	-0.17	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.17	3.44	-0.27	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.33	3.44	-0.11	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.22	3.44	-0.22	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.28	3.5	-0.22	82.00%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.17	3.39	-0.22	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.11	3.33	-0.22	77.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.17	3.39	-0.22	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.17	3.39	-0.22	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.11	3.5	-0.39	77.75%	Masih terdapat kekurangan - 9.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan	3.11	3.44	-0.33	77.75%	Masih terdapat kekurangan - 8.25 % harapan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	pengaduan KKN					Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.17	3.5	-0.33	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.33	3.5	-0.17	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.33	3.56	-0.23	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.39	3.5	-0.11	84.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.22	3.44	-0.22	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.39	3.39	0	84.75%	
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki	3.17	3.56	-0.39	79.25%	Masih terdapat kekurangan - 9.75 % harapan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai					Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.22	3.5	-0.28	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 7.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.06	3.33	-0.27	76.50%	Masih terdapat kekurangan - 6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.06	3.33	-0.27	76.50%	Masih terdapat kekurangan - 6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.33	3.33	0	83.25%	
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.44	3.39	0.05	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.44	3.39	0.05	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.39	3.5	-0.11	84.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.33	3.5	-0.17	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.28	3.44	-0.16	82.00%	Masih terdapat kekurangan - 4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.22	3.39	-0.17	80.50%	Masih terdapat kekurangan - 4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.33	3.39	-0.06	83.25%	Masih terdapat kekurangan - 1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Warisan Budaya

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.31	3.54	-0.23	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.27	3.46	-0.19	81.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
						terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.38	3.38	0	84.50%	
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.27	3.42	-0.15	81.75%	Masih terdapat kekurangan - 3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.35	3.42	-0.07	83.75%	Masih terdapat kekurangan - 1.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.31	3.5	-0.19	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.31	3.58	-0.27	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.19	3.46	-0.27	79.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.27	3.58	-0.31	81.75%	Masih terdapat kekurangan - 7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang	3.31	3.42	-0.11	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting					Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.27	3.38	-0.11	81.75%	Masih terdapat kekurangan - 2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.23	3.46	-0.23	80.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.19	3.46	-0.27	79.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.31	3.54	-0.23	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.27	3.54	-0.27	81.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.23	3.54	-0.31	80.75%	Masih terdapat kekurangan - 7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/	3.15	3.5	-0.35	78.75%	Masih terdapat kekurangan - 8.75 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	keluhan jelas					terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.15	3.54	-0.39	78.75%	Masih terdapat kekurangan - 9.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.15	3.58	-0.43	78.75%	Masih terdapat kekurangan - 10.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.19	3.54	-0.35	79.75%	Masih terdapat kekurangan - 8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.23	3.42	-0.19	80.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.15	3.38	-0.23	78.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.23	3.69	-0.46	80.75%	Masih terdapat kekurangan - 11.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.27	3.5	-0.23	81.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.23	3.58	-0.35	80.75%	Masih terdapat kekurangan - 8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.19	3.54	-0.35	79.75%	Masih terdapat kekurangan - 8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.23	3.46	-0.23	80.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.23	3.46	-0.23	80.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.15	3.27	-0.12	78.75%	Masih terdapat kekurangan - 3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan	3.15	3.35	-0.2	78.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.00 % harapan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	maklumat/ janji pelayanan (KSP)					Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.46	3.54	-0.08	86.50%	Masih terdapat kekurangan - 2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.5	3.54	-0.04	87.50%	Masih terdapat kekurangan - 1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.31	3.54	-0.23	82.75%	Masih terdapat kekurangan - 5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.35	3.5	-0.15	83.75%	Masih terdapat kekurangan - 3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.19	3.5	-0.31	79.75%	Masih terdapat kekurangan - 7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.23	3.42	-0.19	80.75%	Masih terdapat kekurangan - 4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.23	3.5	-0.27	80.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.15	3.42	-0.27	78.75%	Masih terdapat kekurangan - 6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Kepemudaan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.6	3.6	0	90.00%	
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.52	3.65	-0.13	88.00%	Masih terdapat kekurangan -3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.48	3.65	-0.17	87.00%	Masih terdapat kekurangan -4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.55	3.52	0.03	88.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 0.75 %
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.4	3.42	-0.02	85.00%	Masih terdapat kekurangan -0.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.58	3.55	0.03	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 0.75 %
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat	3.5	3.5	0	87.50%	

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	waktu					
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.38	3.45	-0.07	84.50%	Masih terdapat kekurangan -1.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.42	3.5	-0.08	85.50%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.48	3.55	-0.07	87.00%	Masih terdapat kekurangan -1.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.38	3.5	-0.12	84.50%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.45	3.4	0.05	86.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.48	3.45	0.03	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 0.75 %
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.32	3.38	-0.06	83.00%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.32	3.4	-0.08	83.00%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.35	3.35	0	83.75%	
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.32	3.4	-0.08	83.00%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.32	3.32	0	83.00%	
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.28	3.4	-0.12	82.00%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.38	3.52	-0.14	84.50%	Masih terdapat kekurangan -3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.48	3.5	-0.02	87.00%	Masih terdapat kekurangan -0.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.5	3.52	-0.02	87.50%	Masih terdapat kekurangan -0.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.55	3.55	0	88.75%	
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik	3.55	3.52	0.03	88.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 0.75 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat					
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.42	3.52	-0.1	85.50%	Masih terdapat kekurangan -2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.45	3.52	-0.07	86.25%	Masih terdapat kekurangan -1.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.28	3.45	-0.17	82.00%	Masih terdapat kekurangan -4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.35	3.52	-0.17	83.75%	Masih terdapat kekurangan -4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	3.32	3.38	-0.06	83.00%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan	3.38	3.38	0	84.50%	

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	maklumat/ janji pelayanan (KSP)					
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.6	3.52	0.08	90.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.58	3.52	0.06	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.52	3.55	-0.03	88.00%	Masih terdapat kekurangan -0.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.58	3.58	0	89.50%	
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.4	3.5	-0.1	85.00%	Masih terdapat kekurangan -2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.45	3.48	-0.03	86.25%	Masih terdapat kekurangan -0.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan	3.4	3.6	-0.2	85.00%	Masih terdapat kekurangan -5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	layanan (KSP) memecahkan/mengatasi masalah					pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.35	3.5	-0.15	83.75%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Pemenuhan Hak dan Perlindungan Perempuan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.32	3.53	-0.21	83.00%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.29	3.56	-0.27	82.25%	Masih terdapat kekurangan -6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.29	3.53	-0.24	82.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.29	3.44	-0.15	82.25%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.32	3.47	-0.15	83.00%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.32	3.62	-0.3	83.00%	Masih terdapat kekurangan -7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.29	3.56	-0.27	82.25%	Masih terdapat kekurangan -6.75 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
						terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.29	3.59	-0.3	82.25%	Masih terdapat kekurangan -7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.18	3.5	-0.32	79.50%	Masih terdapat kekurangan -8.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.44	3.47	-0.03	86.00%	Masih terdapat kekurangan -0.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.29	3.44	-0.15	82.25%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.53	3.56	-0.03	88.25%	Masih terdapat kekurangan -0.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.32	3.62	-0.3	83.00%	Masih terdapat kekurangan -7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.35	3.56	-0.21	83.75%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.18	3.44	-0.26	79.50%	Masih terdapat kekurangan -6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.29	3.53	-0.24	82.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
						pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.26	3.5	-0.24	81.50%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.18	3.53	-0.35	79.50%	Masih terdapat kekurangan -8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.24	3.56	-0.32	81.00%	Masih terdapat kekurangan -8.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.24	3.5	-0.26	81.00%	Masih terdapat kekurangan -6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.44	-0.03	85.25%	Masih terdapat kekurangan -0.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.44	3.56	-0.12	86.00%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.41	3.65	-0.24	85.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta	3.41	3.5	-0.09	85.25%	Masih terdapat kekurangan -2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	dituangkan dalam notulensi hasil rapat					
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.38	3.53	-0.15	84.50%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.38	3.53	-0.15	84.50%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.38	3.53	-0.15	84.50%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.41	3.5	-0.09	85.25%	Masih terdapat kekurangan -2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.5	-0.09	85.25%	Masih terdapat kekurangan -2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.38	3.5	-0.12	84.50%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.59	3.62	-0.03	89.75%	Masih terdapat kekurangan -0.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP)	3.59	3.59	0	89.75%	

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	bersih, rapi, dan nyaman					
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.53	3.59	-0.06	88.25%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.47	3.62	-0.15	86.75%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.35	3.56	-0.21	83.75%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.38	3.59	-0.21	84.50%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.35	3.53	-0.18	83.75%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.32	3.62	-0.3	83.00%	Masih terdapat kekurangan -7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.39	3.57	-0.18	84.75%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.39	3.52	-0.13	84.75%	Masih terdapat kekurangan -3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.43	3.48	-0.05	85.75%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.52	3.52	0	88.00%	
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.3	3.43	-0.13	82.50%	Masih terdapat kekurangan -3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.43	3.43	0	85.75%	
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.48	3.43	0.05	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.43	-0.08	83.75%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.35	3.48	-0.13	83.75%	Masih terdapat kekurangan -3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.52	3.57	-0.05	88.00%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.3	3.61	-0.31	82.50%	Masih terdapat kekurangan -7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.39	3.57	-0.18	84.75%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.3	3.65	-0.35	82.50%	Masih terdapat kekurangan -8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.3	3.61	-0.31	82.50%	Masih terdapat kekurangan -7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.26	3.57	-0.31	81.50%	Masih terdapat kekurangan -7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.26	3.61	-0.35	81.50%	Masih terdapat kekurangan -8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/pengelola	3.17	3.43	-0.26	79.25%	Masih terdapat kekurangan -6.50 % harapan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	penanganan pengaduan/ keluhan jelas					Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.17	3.48	-0.31	79.25%	Masih terdapat kekurangan -7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.22	3.48	-0.26	80.50%	Masih terdapat kekurangan -6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.13	3.43	-0.3	78.25%	Masih terdapat kekurangan -7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.43	-0.08	83.75%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.39	3.65	-0.26	84.75%	Masih terdapat kekurangan -6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.48	3.65	-0.17	87.00%	Masih terdapat kekurangan -4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi	3.43	3.52	-0.09	85.75%	Masih terdapat kekurangan -2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat					
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.39	3.52	-0.13	84.75%	Masih terdapat kekurangan -3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.3	3.65	-0.35	82.50%	Masih terdapat kekurangan -8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.35	3.52	-0.17	83.75%	Masih terdapat kekurangan -4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.3	3.52	-0.22	82.50%	Masih terdapat kekurangan -5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	3.43	3.52	-0.09	85.75%	Masih terdapat kekurangan -2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai	3.43	3.57	-0.14	85.75%	Masih terdapat kekurangan -3.50 % harapan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)					Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.52	3.61	-0.09	88.00%	Masih terdapat kekurangan -2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.52	3.61	-0.09	88.00%	Masih terdapat kekurangan -2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.57	3.57	0	89.25%	
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.52	3.74	-0.22	88.00%	Masih terdapat kekurangan -5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.35	3.57	-0.22	83.75%	Masih terdapat kekurangan -5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.43	3.52	-0.09	85.75%	Masih terdapat kekurangan -2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.35	3.61	-0.26	83.75%	Masih terdapat kekurangan -6.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.35	3.57	-0.22	83.75%	Masih terdapat kekurangan -5.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Pemenuhan Hak dan Perlindungan Anak

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.42	3.58	-0.16	85.50%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.33	3.5	-0.17	83.25%	Masih terdapat kekurangan -4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.5	3.92	-0.42	87.50%	Masih terdapat kekurangan - 10.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.25	3.75	-0.5	81.25%	Masih terdapat kekurangan - 12.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.5	3.58	-0.08	87.50%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
						pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.42	3.67	-0.25	85.50%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.25	3.67	-0.42	81.25%	Masih terdapat kekurangan -10.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.25	3.58	-0.33	81.25%	Masih terdapat kekurangan -8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.17	3.67	-0.5	79.25%	Masih terdapat kekurangan -12.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.5	3.58	-0.08	87.50%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.33	3.58	-0.25	83.25%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.42	3.58	-0.16	85.50%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.33	3.42	-0.09	83.25%	Masih terdapat kekurangan -2.25 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
						terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.25	3.5	-0.25	81.25%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.33	3.42	-0.09	83.25%	Masih terdapat kekurangan -2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.25	3.33	-0.08	81.25%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.25	3.42	-0.17	81.25%	Masih terdapat kekurangan -4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.25	3.5	-0.25	81.25%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.58	-0.25	83.25%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.25	3.58	-0.33	81.25%	Masih terdapat kekurangan -8.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.58	-0.25	83.25%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.58	3.5	0.08	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.42	3.67	-0.25	85.50%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.58	3.5	0.08	89.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.67	3.5	0.17	91.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 4.25 %
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.33	3.42	-0.09	83.25%	Masih terdapat kekurangan -2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.25	3.42	-0.17	81.25%	Masih terdapat kekurangan -4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki	3.25	3.33	-0.08	81.25%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai					Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.42	3.5	-0.08	85.50%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.42	3.5	-0.08	85.50%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.42	3.42	0	85.50%	
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.58	3.67	-0.09	89.50%	Masih terdapat kekurangan -2.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.5	3.58	-0.08	87.50%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.33	3.58	-0.25	83.25%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.42	3.5	-0.08	85.50%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/	3.42	3.5	-0.08	85.50%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK					Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah	3.58	3.58	0	89.50%	
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.5	3.5	0	87.50%	

Asisten Deputi Pemberdayaan Perempuan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.31	3.39	-0.08	82.75%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.28	3.33	-0.05	82.00%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.33	3.39	-0.06	83.25%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.33	3.39	-0.06	83.25%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
						elayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.28	3.39	-0.11	82.00%	Masih terdapat kekurangan -2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.28	3.42	-0.14	82.00%	Masih terdapat kekurangan -3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.42	3.39	0.03	85.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 0.75 %
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.36	3.36	0	84.00%	
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.25	3.42	-0.17	81.25%	Masih terdapat kekurangan -4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.33	3.33	0	83.25%	
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.33	3.53	-0.2	83.25%	Masih terdapat kekurangan -5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.28	3.36	-0.08	82.00%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.31	3.44	-0.13	82.75%	Masih terdapat kekurangan -3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.28	3.44	-0.16	82.00%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.39	3.5	-0.11	84.75%	Masih terdapat kekurangan -2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.42	3.56	-0.14	85.50%	Masih terdapat kekurangan -3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.36	3.42	-0.06	84.00%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.33	3.39	-0.06	83.25%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.28	3.44	-0.16	82.00%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut	3.28	3.44	-0.16	82.00%	Masih terdapat kekurangan -4.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	penanganan pengaduan KKN					harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.31	3.44	-0.13	82.75%	Masih terdapat kekurangan -3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.28	3.47	-0.19	82.00%	Masih terdapat kekurangan -4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.42	3.56	-0.14	85.50%	Masih terdapat kekurangan -3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.33	3.44	-0.11	83.25%	Masih terdapat kekurangan -2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan	3.25	3.44	-0.19	81.25%	Masih terdapat kekurangan -4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	yang dibuat dalam kesimpulan rapat					
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.36	3.42	-0.06	84.00%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.25	3.5	-0.25	81.25%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.33	3.44	-0.11	83.25%	Masih terdapat kekurangan -2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	3.31	3.44	-0.13	82.75%	Masih terdapat kekurangan -3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/janji pelayanan (KSP)	3.31	3.47	-0.16	82.75%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan	3.44	3.5	-0.06	86.00%	Masih terdapat kekurangan -1.50 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	(KSP) aman					harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.47	3.53	-0.06	86.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.42	3.53	-0.11	85.50%	Masih terdapat kekurangan -2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.39	3.53	-0.14	84.75%	Masih terdapat kekurangan -3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.31	3.56	-0.25	82.75%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.31	3.44	-0.13	82.75%	Masih terdapat kekurangan -3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan	3.31	3.47	-0.16	82.75%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	layanan (KSP) memecahkan / mengatasi masalah					terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.33	3.47	-0.14	83.25%	Masih terdapat kekurangan -3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Pemberdayaan Desa

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.39	3.58	-0.19	84.75%	Masih terdapat kekurangan -4.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.42	3.47	-0.05	85.50%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.37	3.47	-0.1	84.25%	Masih terdapat kekurangan -2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.32	3.5	-0.18	83.00%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.32	3.47	-0.15	83.00%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.45	3.5	-0.05	86.25%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.37	3.58	-0.21	84.25%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.34	3.58	-0.24	83.50%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.29	3.53	-0.24	82.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.34	3.37	-0.03	83.50%	Masih terdapat kekurangan -0.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.32	3.61	-0.29	83.00%	Masih terdapat kekurangan -7.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.26	3.42	-0.16	81.50%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.24	3.37	-0.13	81.00%	Masih terdapat kekurangan -3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan	3.18	3.39	-0.21	79.50%	Masih terdapat kekurangan -5.25 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	(KSP) berfungsi					harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.16	3.47	-0.31	79.00%	Masih terdapat kekurangan -7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.16	3.45	-0.29	79.00%	Masih terdapat kekurangan -7.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.21	3.45	-0.24	80.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.21	3.53	-0.32	80.25%	Masih terdapat kekurangan -8.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.24	3.47	-0.23	81.00%	Masih terdapat kekurangan -5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.21	3.45	-0.24	80.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.42	3.55	-0.13	85.50%	Masih terdapat kekurangan -3.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembanguna	3.42	3.63	-0.21	85.50%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	n Manusia dan Kebudayaan					
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.32	3.63	-0.31	83.00%	Masih terdapat kekurangan -7.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.39	3.53	-0.14	84.75%	Masih terdapat kekurangan -3.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.37	3.58	-0.21	84.25%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.34	3.55	-0.21	83.50%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan	3.18	3.53	-0.35	79.50%	Masih terdapat kekurangan -8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	pengalaman teknis yang memadai					
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.29	3.5	-0.21	82.25%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.24	3.45	-0.21	81.00%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.26	3.53	-0.27	81.50%	Masih terdapat kekurangan -6.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.47	3.63	-0.16	86.75%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.47	3.55	-0.08	86.75%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.45	3.5	-0.05	86.25%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas	3.42	3.58	-0.16	85.50%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email					
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.32	3.53	-0.21	83.00%	Masih terdapat kekurangan -5.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.29	3.53	-0.24	82.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan / mengatasi masalah	3.29	3.53	-0.24	82.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.37	3.61	-0.24	84.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Pemberdayaan Masyarakat

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.48	3.52	-0.04	87.00%	Masih terdapat kekurangan -1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.44	3.4	0.04	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.44	3.56	-0.12	86.00%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.36	3.48	-0.12	84.00%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.4	3.52	-0.12	85.00%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.4	3.52	-0.12	85.00%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.4	3.6	-0.2	85.00%	Masih terdapat kekurangan -5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.28	3.6	-0.32	82.00%	Masih terdapat kekurangan -8.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.36	3.56	-0.2	84.00%	Masih terdapat kekurangan -5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan	3.36	3.56	-0.2	84.00%	Masih terdapat kekurangan -5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	program dan/atau kegiatan penting					
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.36	3.52	-0.16	84.00%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.4	3.6	-0.2	85.00%	Masih terdapat kekurangan -5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.28	3.44	-0.16	82.00%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.32	3.48	-0.16	83.00%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.4	3.52	-0.12	85.00%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.36	3.48	-0.12	84.00%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.32	3.28	0.04	83.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
18	Prosedur pengaduan/	3.32	3.28	0.04	83.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	keluhan jelas					harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.28	3.44	-0.16	82.00%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.32	3.48	-0.16	83.00%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.48	3.48	0	87.00%	
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.52	3.48	0.04	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.32	3.48	-0.16	83.00%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi	3.44	3.4	0.04	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	hasil rapat					
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.44	3.44	0	86.00%	
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.32	3.4	-0.08	83.00%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.44	3.56	-0.12	86.00%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.36	3.56	-0.2	84.00%	Masih terdapat kekurangan -5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	3.28	3.36	-0.08	82.00%	Masih terdapat kekurangan -2.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.36	3.36	0	84.00%	
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.52	3.48	0.04	88.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.56	3.52	0.04	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.64	3.52	0.12	91.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 3.00 %
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.56	3.48	0.08	89.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.00 %
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.48	3.44	0.04	87.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat	3.4	3.44	-0.04	85.00%	Masih terdapat kekurangan -1.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK					
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan / mengatasi masalah	3.44	3.4	0.04	86.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.00 %
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.32	3.48	-0.16	83.00%	Masih terdapat kekurangan -4.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Asisten Deputi Pemberdayaan Kawasan Perdesaan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.47	3.59	-0.12	86.75%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.35	3.47	-0.12	83.75%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.41	3.59	-0.18	85.25%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.53	-0.12	85.25%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP)	3.29	3.59	-0.3	82.25%	Masih terdapat kekurangan -7.50 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	sederhana					terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.59	-0.24	83.75%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.29	3.71	-0.42	82.25%	Masih terdapat kekurangan -10.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.65	-0.3	83.75%	Masih terdapat kekurangan -7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.29	3.65	-0.36	82.25%	Masih terdapat kekurangan -9.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.47	3.65	-0.18	86.75%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.29	3.65	-0.36	82.25%	Masih terdapat kekurangan -9.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.41	3.71	-0.3	85.25%	Masih terdapat kekurangan -7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar	3.35	3.65	-0.3	83.75%	Masih terdapat kekurangan -7.50 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas					harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.35	3.59	-0.24	83.75%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.41	3.65	-0.24	85.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.35	3.59	-0.24	83.75%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.35	3.53	-0.18	83.75%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.35	3.59	-0.24	83.75%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.29	3.59	-0.3	82.25%	Masih terdapat kekurangan -7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.35	3.59	-0.24	83.75%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.71	-0.3	85.25%	Masih terdapat kekurangan -7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung	3.47	3.59	-0.12	86.75%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan					terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.41	3.71	-0.3	85.25%	Masih terdapat kekurangan -7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.41	3.53	-0.12	85.25%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.41	3.59	-0.18	85.25%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.47	3.53	-0.06	86.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.41	3.65	-0.24	85.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.47	3.59	-0.12	86.75%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.53	-0.18	83.75%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.41	3.59	-0.18	85.25%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.59	3.65	-0.06	89.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.59	3.65	-0.06	89.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
33	Sarana dan prasarana pelayanan	3.53	3.71	-0.18	88.25%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	(KSP) lengkap dan layak digunakan					terhadap kualitas pelayanan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/petugas Kemenko PMK melalui telepon/faximile/email	3.53	3.71	-0.18	88.25%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.41	3.59	-0.18	85.25%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
36	Kebijakan dan/atau program/kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.29	3.53	-0.24	82.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/kegiatan layanan (KSP) memecahkan / mengatasi masalah	3.35	3.65	-0.3	83.75%	Masih terdapat kekurangan -7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana	3.41	3.65	-0.24	85.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	konduusif					

Asisten Deputi Pemberdayaan Kawasan Strategis dan Khusus

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.5	3.7	-0.2	87.50%	Masih terdapat kekurangan -5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.35	3.6	-0.25	83.75%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.45	3.5	-0.05	86.25%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.45	3.5	-0.05	86.25%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.45	3.45	0	86.25%	
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.45	3.55	-0.1	86.25%	Masih terdapat kekurangan -2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.4	3.55	-0.15	85.00%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.45	3.55	-0.1	86.25%	Masih terdapat kekurangan -2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan	3.35	3.5	-0.15	83.75%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	target waktu					pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.4	3.65	-0.25	85.00%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.45	3.8	-0.35	86.25%	Masih terdapat kekurangan -8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.35	3.55	-0.2	83.75%	Masih terdapat kekurangan -5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.4	3.65	-0.25	85.00%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.4	3.6	-0.2	85.00%	Masih terdapat kekurangan -5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.4	3.55	-0.15	85.00%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.3	3.5	-0.2	82.50%	Masih terdapat kekurangan -5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
						pelayanan
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.45	3.4	0.05	86.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.4	3.35	0.05	85.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.25 %
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.5	3.4	0.1	87.50%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.45	3.35	0.1	86.25%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.4	3.6	-0.2	85.00%	Masih terdapat kekurangan -5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.45	3.45	0	86.25%	
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.6	3.65	-0.05	90.00%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.5	3.55	-0.05	87.50%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.5	3.55	-0.05	87.50%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.3	3.5	-0.2	82.50%	Masih terdapat kekurangan -5.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.4	3.65	-0.25	85.00%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan	3.45	3.7	-0.25	86.25%	Masih terdapat kekurangan -6.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	pengalaman administrasi yang memadai					
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.4	-0.05	83.75%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)	3.25	3.4	-0.15	81.25%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.7	3.7	0	92.50%	
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.75	3.65	0.1	93.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.6	3.5	0.1	90.00%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.50 %
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.6	3.6	0	90.00%	
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani	3.45	3.55	-0.1	86.25%	Masih terdapat kekurangan -2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
	isu strategis bidang PMK					
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.5	3.55	-0.05	87.50%	Masih terdapat kekurangan -1.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan / mengatasi masalah	3.45	3.6	-0.15	86.25%	Masih terdapat kekurangan -3.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.45	3.55	-0.1	86.25%	Masih terdapat kekurangan -2.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas	3.47	3.59	-0.12	86.75%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi	3.47	3.41	0.06	86.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka	3.41	3.47	-0.06	85.25%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.47	-0.06	85.25%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana	3.41	3.53	-0.12	85.25%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas	3.24	3.47	-0.23	81.00%	Masih terdapat kekurangan -5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
7	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu	3.24	3.59	-0.35	81.00%	Masih terdapat kekurangan -8.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas	3.41	3.41	0	85.25%	0
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu	3.29	3.53	-0.24	82.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
10	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting	3.29	3.29	0	82.25%	0

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
11	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana	3.41	3.47	-0.06	85.25%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
12	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan	3.35	3.24	0.11	83.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas	3.35	3.41	-0.06	83.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi	3.18	3.35	-0.17	79.50%	Masih terdapat kekurangan -4.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia	3.29	3.41	-0.12	82.25%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
16	Sarana pengaduan KKN tersedia	3.35	3.35	0	83.75%	0
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas	3.29	3.35	-0.06	82.25%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas	3.24	3.35	-0.11	81.00%	Masih terdapat kekurangan -2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas	3.18	3.47	-0.29	79.50%	Masih terdapat kekurangan -7.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN	3.18	3.47	-0.29	79.50%	Masih terdapat kekurangan -7.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.35	0	83.75%	0
22	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan	3.29	3.41	-0.12	82.25%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
23	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya	3.41	3.59	-0.18	85.25%	Masih terdapat kekurangan -4.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
24	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat	3.47	3.53	-0.06	86.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
25	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat	3.29	3.59	-0.3	82.25%	Masih terdapat kekurangan -7.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan	3.24	3.53	-0.29	81.00%	Masih terdapat kekurangan -7.25 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
27	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai	3.24	3.35	-0.11	81.00%	Masih terdapat kekurangan -2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
28	Pegawai/petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai	3.24	3.35	-0.11	81.00%	Masih terdapat kekurangan -2.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
29	Maklumat/janji pelayanan (KSP) jelas	3.35	3.24	0.11	83.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 2.75 %
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/janji pelayanan (KSP)	3.24	3.47	-0.23	81.00%	Masih terdapat kekurangan -5.75 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
31	Lingkungan pelayanan (KSP) aman	3.59	3.53	0.06	89.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
32	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman	3.59	3.53	0.06	89.75%	Kualitas pelayanan sudah melebihi harapan Stakeholder sebesar 1.50 %
33	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan	3.47	3.53	-0.06	86.75%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email	3.41	3.65	-0.24	85.25%	Masih terdapat kekurangan -6.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
35	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK	3.47	3.47	0	86.75%	0
36	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK	3.41	3.47	-0.06	85.25%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

No. Variabel	Pernyataan	IKP		Gap	% Kualitas Pelayanan	Analisis Gap (Kesenjangan)
		Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepentingan (Harapan)			
37	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan / mengatasi masalah	3.35	3.47	-0.12	83.75%	Masih terdapat kekurangan -3.00 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan
38	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif	3.41	3.47	-0.06	85.25%	Masih terdapat kekurangan -1.50 % harapan Stakeholder terhadap kualitas pelayanan

Lampiran IPAK Kedeputian

Kemenko PMK

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.72	93.00%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.7	92.50%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.63	90.75%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.64		

Deputi Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.59	89.75%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.59	89.75%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.7	92.50%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.72	93.00%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.65		

Deputi Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.49	87.25%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.59	89.75%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.72	93.00%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.65		

Deputi Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.54	88.50%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.63	90.75%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.62	90.50%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.64	91.00%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.61		

Deputi Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.49	87.25%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.55	88.75%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.57	89.25%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.6		

Deputi Bidang Koordinasi Kebudayaan

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.51	87.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.57	89.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.72	93.00%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.73	93.25%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.71	92.75%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.64		

Deputi Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.63	90.75%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.64	91.00%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.62	90.50%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.7	92.50%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.73	93.25%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.64	91.00%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.7	92.50%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.66		

Deputi Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Kawasan

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.55	88.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.63	90.75%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.64	91.00%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.62	90.50%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.76	94.00%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.79	94.75%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.78	94.50%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.68		

Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.47	86.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.59	89.75%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.59	89.75%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.55		

Lampiran IPAK Asdep
Asisten Deputi Konflik Sosial

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.47	86.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.63	90.75%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.63	90.75%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.63	90.75%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.63		

Asisten Deputi Tanggap Cepat Bencana

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.71		

**Asisten Deputi Penanganan Pasca
Bencana**

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.7	92.50%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.8	95.00%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.7	92.50%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.7	92.50%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.72		

**Asisten Deputi Pengurangan Resiko
Bencana**

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.52	88.00%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.52	88.00%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.48	87.00%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.64	91.00%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.57		

Asisten Deputi Penanganan Kemiskinan

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.35	83.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.5	87.50%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.54	88.50%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.54	88.50%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.58		

Asisten Deputi Kompensasi Sosial

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.81	95.25%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.81	95.25%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.81	95.25%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.81	95.25%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.76		

Asisten Deputi Pemberdayaan Disabilitas dan Lanjut Usia

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.35	83.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.52	88.00%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.48	87.00%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.7	92.50%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.57		

Asisten Deputi Jaminan Sosial

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.7	92.50%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.83	95.75%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.83	95.75%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.7	92.50%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.72		

Asisten Deputi Ketahanan Gizi, Kesehatan Ibu dan Anak dan Kesehatan Lingkungan

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.33	83.25%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.43	85.75%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.38	84.50%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.38	84.50%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.33	83.25%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.38	84.50%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.38	84.50%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.29	82.25%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.38	84.50%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.37		

Asisten Deputi Pelayanan Kesehatan

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.64	91.00%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.72	93.00%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.72	93.00%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.72	93.00%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.64	91.00%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.72	93.00%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.69		

Asisten Deputi Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.52	88.00%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.64	91.00%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.59		

Asisten Deputi Kependudukan dan Keluarga Berencana

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.81	95.25%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.76	94.00%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.71	92.75%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.81	95.25%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.76	94.00%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.81	95.25%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.76	94.00%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.81	95.25%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.77		

Asisten Deputi Pendidikan Menengah dan Keterampilan Bekerja

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.31	82.75%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.38	84.50%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.31	82.75%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.62	90.50%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.62	90.50%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.38	84.50%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.48		

Asisten Deputi Pembinaan Umat Beragama, Pendidikan Agama dan Keagamaan

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.42	85.50%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.46	86.50%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.46	86.50%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.62	90.50%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.62	90.50%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.5	87.50%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.62	90.50%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.55		

Asisten Deputi Pemberdayaan dan Kerukunan Umat Beragama

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	4	100.00%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	4	100.00%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	4	100.00%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	4	100.00%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	4	100.00%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	4	100.00%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	4	100.00%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	4	100.00%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	4	100.00%	Sangat Memuaskan
	IPAK	4		

Asisten Deputi Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Masyarakat

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.47	86.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.63	90.75%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.63	90.75%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.63	90.75%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.79	94.75%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.79	94.75%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.68		

Asisten Deputi Pendidikan Tinggi dan Pemanfaatan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.28	82.00%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.5	87.50%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.5	87.50%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.33	83.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.44	86.00%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.5		

Asisten Deputi Keolahragaan

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.71		

Asisten Deputi Nilai dan Kreativitas Budaya

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.72	93.00%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.72	93.00%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.64		

Asisten Deputi Warisan Budaya

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.35	83.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.35	83.75%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.35	83.75%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.38	84.50%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.54	88.50%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.54	88.50%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.54	88.50%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.46	86.50%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.5	87.50%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.44		

Asisten Deputi Kepemudaan

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.72	93.00%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.85	96.25%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.85	96.25%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.8	95.00%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.78	94.50%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.78	94.50%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.74		

Asisten Deputi Pemenuhan Hak dan Perlindungan Perempuan

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.59	89.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.71	92.75%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.68		

Asisten Deputi Ketahanan dan Kesejahteraan Keluarga

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.52	88.00%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.57	89.25%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.7	92.50%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.78	94.50%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.78	94.50%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.66		

Asisten Deputi Pemenuhan Hak dan Perlindungan Anak

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.62		

Asisten Deputi Pemberdayaan Perempuan

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.64	91.00%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.64	91.00%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.69	92.25%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.78	94.50%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.72	93.00%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.64	91.00%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.67	91.75%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.66		

Asisten Deputi Pemberdayaan Desa

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.63	90.75%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.58	89.50%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.76	94.00%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.79	94.75%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.79	94.75%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.61	90.25%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.74	93.50%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.68		

Asisten Deputi Pemberdayaan Masyarakat

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.56	89.00%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.76	94.00%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.76	94.00%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.76	94.00%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.68	92.00%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.65		

Asisten Deputi Pemberdayaan Kawasan Perdesaan

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.59	89.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.71	92.75%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.82	95.50%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.82	95.50%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.82	95.50%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.82	95.50%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.73		

Asisten Deputi Pemberdayaan Kawasan Strategis dan Khusus

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpotensi menimbulkan KKN	3.55	88.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.6	90.00%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.7	92.50%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.7	92.50%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.8	95.00%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.55	88.75%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.75	93.75%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.67		

Sekretariat Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)

No. Variabel	Pernyataan	Kualitas Perilaku Anti Korupsi	% Kualitas Perilaku Anti Korupsi	Deskripsi Kualitas Perilaku Anti Korupsi
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN	3.47	86.75%	Sangat Memuaskan
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.59	89.75%	Sangat Memuaskan
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.65	91.25%	Sangat Memuaskan
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan	3.59	89.75%	Sangat Memuaskan
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi	3.53	88.25%	Sangat Memuaskan
	IPAK	3.55		

Lampiran Kuesioner



VE-KSP.2019

**KEMENTERIAN KOORDINATOR
 BIDANG PEMBANGUNAN MANUSIA DAN KEBUDAYAAN
 REPUBLIK INDONESIA**

**SURVEI EVALUASI HASIL PELAKSANAAN KOORDINASI, SINKRONISASI,
 DAN PENGENDALIAN (KSP) DALAM MENDUKUNG PELAKSANAAN
 REFORMASI BIROKRASI**

Identitas Dokumen (diisi petugas) :	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	<i>Kode K/L</i>	<i>No.Urut Resp. dalam K/L</i>	<i>Kode Asdep</i>	SHOWCARD (disalin dari B.II R.8)

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan (Kemenko PMK), saat ini sedang dilakukan Survei Evaluasi Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di kementerian/ lembaga yang berkoordinasi dengan Kemenko PMK. Diharapkan kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara agar dapat berperan aktif dalam memberikan informasi terkait kinerja pelayanan di Kemenko PMK. Kuesioner ini disusun sebagai media penyampaian informasi dari Bapak/Ibu/ Saudara.

Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

I. Keterangan Petugas (diisi petugas)

No.	Rincian	Pencacah	Pengawas
1	Nama	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/>
2	Tanggal pencacahan/ pengawasan		
3	Tanda tangan		

II. Keterangan Responden (identitas kami rahasiakan)

1	Nama Responden			
2	Nama Kementerian/ Lembaga			
3	Unit Kerja			
4	Jabatan	1. Eselon I 2. Eselon II 3. Eselon III	4. Eselon IV 5. Fungsional/Staf	<input type="checkbox"/>
5	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
6	Pendidikan Terakhir	1. ≤ SMA Sederajat 2. DI/DII/DIII/DIV 3. S1	4. S2 5. S3	<input type="checkbox"/>
7	Tanda tangan dan Stempel			

8. Dengan Unit Kerja/Kedeputian/Sekretariat manakah Bapak/Ibu/Saudara pernah/sedang melakukan koordinasi atau pernah mengikuti rapat koordinasi di Kemenko PMK ?
(Lingkari Kode Jawaban menurut pilihan Bapak/Ibu/Saudara)

--	--	--

- | | |
|---|-------|
| 1. Kedeputian Bidang Koordinasi Kerawanan Sosial dan Dampak Bencana | - 1 |
| 2. Kedeputian Bidang Koordinasi Penanggulangan Kemiskinan dan Perlindungan Sosial | - 2 |
| 3. Kedeputian Bidang Koordinasi Peningkatan Kesehatan | - 4 |
| 4. Kedeputian Bidang Koordinasi Pendidikan dan Agama | - 8 |
| 5. Kedeputian Bidang Koordinasi Kebudayaan | - 16 |
| 6. Kedeputian Bidang Koordinasi Perlindungan Perempuan dan Anak | - 32 |
| 7. Kedeputian Bidang Koordinasi Pemberdayaan Masyarakat, Desa, dan Kawasan | - 64 |
| 8. Sekretariat Kemenko PMK | - 128 |

III. Aspek Pelayanan

Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara, bagaimana Kualitas Pelayanan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) dan Tingkat Kepentingan (Harapan) terhadap pelayanan Koordinasi, Sinkronisasi, dan Pengendalian (KSP) di Kemenko PMK, seperti pada rincian pernyataan berikut:
(beri tanda "√" menurut pilihan Bapak/Ibu/Saudara)

Kualitas Pelayanan:

- | | |
|---------------------|-------|
| Sangat Setuju | = SS |
| Setuju | = S |
| Cukup Setuju | = CS |
| Kurang Setuju | = KS |
| Tidak Setuju | = TS |
| Sangat Tidak Setuju | = STS |

Tingkat Kepentingan (Harapan):

- | | |
|----------------------|-------|
| Sangat Penting | = SP |
| Penting | = P |
| Cukup Penting | = CP |
| Kurang Penting | = KP |
| Tidak Penting | = TP |
| Sangat Tidak Penting | = STP |

Penjelasan Trimantap:

- Mantap Pelayanan adalah pelayanan KSP yang fokusnya pada upaya Peningkatan Kualitas Hidup Manusia, meliputi: upaya penanggulangan kemiskinan, program jaminan dan kompensasi sosial, layanan kesehatan, layanan pendidikan dan agama, pembangunan keluarga, perlindungan kaum marjinal, dan pengelolaan dampak bencana.
- Mantap Pemberdayaan adalah pelayanan KSP yang fokusnya pada upaya Peningkatan Kapabilitas Manusia Indonesia, meliputi: pembangunan desa, pemberdayaan masyarakat (perempuan, pemuda, olahraga, seni budaya, keluarga), pembangunan kependudukan dan keluarga, Science and Techno Park, dan revitalisasi pendidikan vokasional.
- Mantap Pembangunan Karakter atau Mantap Gotong Royong adalah pelayanan KSP yang fokusnya pada upaya Pembangunan Karakter Manusia Indonesia, meliputi: Gerakan Nasional Revolusi Mental berupa Gerakan Indonesia Melayani, Gerakan Indonesia Mandiri, Gerakan Indonesia Bersih, Gerakan Indonesia Tertib, Gerakan Indonesia Bersatu, dan upaya penguatan pendidikan karakter

No.	RINCIAN PERNYATAAN	Kualitas Pelayanan						Tingkat Kepentingan (Harapan)						
		SS	S	CS	KS	TS	STS	SP	P	CP	KP	TP	STP	
A	<i>Persyaratan pelayanan (KSP) adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan (KSP), baik persyaratan teknis maupun administratif</i>													
1	Persyaratan pelayanan (KSP) terbuka dan jelas													
2	Persyaratan pelayanan (KSP) mudah dipenuhi													

No.	RINCIAN PERNYATAAN	Kualitas Pelayanan						Tingkat Kepentingan (Harapan)					
		SS	S	CS	KS	TS	STS	SP	P	CP	KP	TP	STP
B	Prosedur pelayanan (KSP) adalah tata cara pelayanan (KSP) yang dibakukan bagi penerima pelayanan (KSP)												
3	Informasi prosedur pelayanan (KSP) terbuka												
4	Alur prosedur pelayanan (KSP) jelas												
5	Prosedur pelayanan (KSP) sederhana												
C	Waktu pelayanan (KSP) adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan (KSP)												
6	Informasi waktu pelayanan (KSP) jelas												
7.	Pelaksanaan pelayanan (KSP) tepat waktu												
8	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan (KSP) jelas												
9	Penyelesaian pelayanan (KSP) sesuai dengan target waktu												
D	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan (KSP) adalah hasil pelayanan (KSP) yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan												
10.	Program dan/atau kegiatan yang dikoordinasikan merupakan program dan/atau kegiatan penting												
	<i>0. Pernyataan Umum</i>												
	<i>1. Mantap Pelayanan</i>												
	<i>2. Mantap Pemberdayaan</i>												
	<i>3. Mantap Pembangunan Karakter</i>												
11.	Persiapan dalam pelaksanaan program dan/atau kegiatan dilakukan dengan baik, terjadwal, dan terencana												
12.	Manfaat layanan (KSP) dirasakan dalam setiap kebijakan												
	<i>0. Pernyataan Umum</i>												
	<i>1. Mantap Pelayanan</i>												
	<i>2. Mantap Pemberdayaan</i>												
	<i>3. Mantap Pembangunan Karakter</i>												
13	Informasi daftar produk/jasa layanan (KSP) terbuka dan jelas												
14	Semua jenis pelayanan (KSP) berfungsi												
E	Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan												
15	Sarana pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) tersedia												
16	Sarana pengaduan KKN tersedia												

No.	RINCIAN PERNYATAAN	Kualitas Pelayanan						Tingkat Kepentingan (Harapan)					
		SS	S	CS	KS	TS	STS	SP	P	CP	KP	TP	STP
17	Penanggung jawab/ pengelola penanganan pengaduan/ keluhan jelas												
18	Prosedur pengaduan/ keluhan jelas												
19	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan/ keluhan pelayanan (KSP) jelas												
20	Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan KKN												
F	Kejelasan pegawai/petugas/pelaksana di Kemenko PMK adalah keberadaan dan kepastian petugas di Kemenko PMK yang memberikan pelayanan (KSP)												
21	Keberadaan petugas pelayanan (KSP) jelas												
G	Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman												
22.	Pelayanan (KSP) mendukung dalam pencapaian indikator-indikator RPJMN Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan												
	<i>0. Pernyataan Umum</i>												
	<i>1. Mantap Pelayanan</i>												
	<i>2. Mantap Pemberdayaan</i>												
	<i>3. Mantap Pembangunan Karakter</i>												
23..	Kompetensi pimpinan rapat layanan (KSP) sangat baik, menguasai, dan sesuai dengan keahliannya												
24.	Perumusan hasil rapat layanan (KSP) dilakukan dengan baik dan memenuhi sasaran, serta dituangkan dalam notulensi hasil rapat												
	<i>0. Pernyataan Umum</i>												
	<i>1. Mantap Pelayanan</i>												
	<i>2. Mantap Pemberdayaan</i>												
	<i>3. Mantap Pembangunan Karakter</i>												
25.	Tindak lanjut hasil rapat layanan (KSP) sesuai dan tepat dengan perumusan yang dibuat dalam kesimpulan rapat												
	<i>0. Pernyataan Umum</i>												
	<i>1. Mantap Pelayanan</i>												
	<i>2. Mantap Pemberdayaan</i>												
	<i>3. Mantap Pembangunan Karakter</i>												
26	Pegawai/petugas pelayanan (KSP) Kemenko PMK sigap dan cekatan												

No.	RINCIAN PERNYATAAN	Kualitas Pelayanan						Tingkat Kepentingan (Harapan)					
		SS	S	CS	KS	TS	STS	SP	P	CP	KP	TP	STP
27	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman teknis yang memadai												
28	Pegawai/ petugas Kemenko PMK memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman administrasi yang memadai												
H	Maklumat pelayanan (KSP) adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan (KSP)												
29	Maklumat/ janji pelayanan (KSP) jelas												
30	Pelaksanaan pelayanan (KSP) sesuai dengan maklumat/ janji pelayanan (KSP)												
I	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan (KSP) yaitu terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan (KSP)												
31..	Lingkungan pelayanan (KSP) aman												
32..	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) bersih, rapi, dan nyaman												
33..	Sarana dan prasarana pelayanan (KSP) lengkap dan layak digunakan												
34	Mudah berkomunikasi dengan pegawai/ petugas Kemenko PMK melalui telepon/ faximile/ email												
J	Implementasi kebijakan dan/atau program/kegiatan hasil layanan (KSP)												
35.	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) efektif dan efisien dalam menangani isu strategis bidang PMK												
	<i>0. Pernyataan Umum</i>												
	<i>1. Mantap Pelayanan</i>												
	<i>2. Mantap Pemberdayaan</i>												
	<i>3. Mantap Pembangunan Karakter</i>												
36.	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) dapat memfasilitasi pelaksanaan isu strategis bidang PMK												
	<i>0. Pernyataan Umum</i>												
	<i>1. Mantap Pelayanan</i>												
	<i>2. Mantap Pemberdayaan</i>												
	<i>3. Mantap Pembangunan Karakter</i>												

No.	RINCIAN PERNYATAAN	Kualitas Pelayanan						Tingkat Kepentingan (Harapan)					
		SS	S	CS	KS	TS	STS	SP	P	CP	KP	TP	STP
37.	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan layanan (KSP) memecahkan/ mengatasi masalah												
	0. Pernyataan Umum												
	1. Mantap Pelayanan												
	2. Mantap Pemberdayaan												
	3. Mantap Pembangunan Karakter												
38.	Kebijakan dan/atau program/ kegiatan hasil layanan (KSP) menciptakan suasana kondusif												
	0. Pernyataan Umum												
	1. Mantap Pelayanan												
	2. Mantap Pemberdayaan												
	3. Mantap Pembangunan Karakter												

IV. Perilaku Anti Korupsi

Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara, bagaimana Kualitas Perilaku Anti Korupsi di Kemenko PMK, seperti pada rincian pernyataan berikut:

(beri tanda "√" menurut pilihan Bapak/Ibu/Saudara)

Kualitas Perilaku Anti Korupsi

Sangat Setuju = SS Kurang Setuju = KS
 Setuju = S Tidak Setuju = TS
 Cukup Setuju = CS Sangat Tidak Setuju = STS

No.	RINCIAN PERNYATAAN	Kualitas Perilaku Anti Korupsi					
		SS	S	CS	KS	TS	STS
1	Sistem dan prosedur pelayanan (KSP) yang dilakukan Kemenko PMK berpeluang menimbulkan KKN						
2	Pegawai Kemenko PMK menawarkan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan						
3	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan						
4	Pegawai Kemenko PMK memberikan pelayanan (KSP) untuk mempercepat proses di luar prosedur dan waktu yang telah ditetapkan, sehingga menimbulkan indikasi kecurangan						
5	Terdapat praktek percaloan di Kemenko PMK dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)						
6	Pegawai Kemenko PMK meminta imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)						
7	Pegawai Kemenko PMK menerima tawaran imbalan berupa uang/barang dalam pelaksanaan pelayanan (KSP)						
8	Pegawai Kemenko PMK membedakan perlakuan terhadap mitra kerja dalam memberikan pelayanan (KSP), sehingga menimbulkan indikasi kecurangan						
9	Pegawai Kemenko PMK menerima hadiah/barang dari mitra kerja yang mengindikasikan gratifikasi						

VI. Catatan

--

