KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM SULAWESI TENGAH	NOMOR STANDAR PELAYANAN	:	W.24.OT.02.02-946
	TANGGAL PEMBUATAN	:	21 Januari 2026
	TANGGAL REVISI	:	22 Januari 2026
	TANGGAL EFEKTIF	:	22 Januari 2026
	DISAHKAN OLEH	:	**Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Tengah** **RAKHMAT RENALDY**
Jalan : Dewi Sartika Nomor 23 Palu	**NAMA STANDAR PELAYANAN**	**:**	**Monitoring dan Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)**

STANDAR PELAYANAN
MONITORING DAN EVALUASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Link Survey SPAK-SPKP 2. Pedoman Monitoring dan Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPAK-SPKP)
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pembentukan tim monitoring dan evaluasi 2. Penyusunan Proposal Laporan Evaluasi Pelaksanaan Survey 3. Presentasi Proposal Laporan Validasi 4. Monitoring hasil survei SPKP dan SPAK dan Verifikasi Lapangan 5. Pelaksanaan pemetaan pemenuhan jumlah responden, DIM dan rencana tindak lanjut 6. Penyusunan Laporan Akhir Evaluasi yang berisi DIM dan Rekomendasi 7. Pelaksanaan monitoring rencana tindak lanjut berupa surat jawaban rencana tindak lanjut dari Kepala Kantor Wilayah
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Survei SPAK-SPKP dilakukan setiap bulannya dengan mengunggah secara rutin laporan monitoring berupa Laporan SPAK-SPKP di wilayah selama 4 Triwulan yaitu Triwulan 1 untuk bulan Januari hingga Maret, Triwulan 2 untuk bulan April hingga Juni, Triwulan 3 untuk bulan Juli hingga September, serta Triwulan 4 pada periode Oktober hingga Desember.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)

5.	Produk Pelayanan	1. Laporan SPAK-SPKP dan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di wilayah per Triwulan 2. Laporan Evaluasi Pelaksanaan Survei SPAK-SPKP
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan disampaikan melalui: 1. Website (www.bsk.kemenkum.go.id); 2. Media sosial: facebook dengan akun Humas Badan Strategi Kebijakan Hukum dan instagram dengan akun bskhukum_kemenkum); 3. Pengaduan disampaikan langsung melalui telepon, layanan Whatsapp atau SMS ke nomor 08119445504.

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah 3. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum Republik Indonesia; 4. Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum Republik Indonesia.
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop; 2. Printer/scanner; 3. Jaringan Internet/Wifi; 4. Ruang Diskusi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Masing-masing petugas ditempatkan sesuai dengan kompetensi di bidangnya; 2. Sumber Daya Manusia terdiri dari lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sarjana (S1 s.d S2).
4.	Pengawasan Internal	Badan Strategi Kebijakan Hukum (BSK) Hukum Kementerian Hukum Republik Indonesia
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) hingga 10 (sepuluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan standar pelayanan; 2. Hasil Survei SPAK-SPKP menjadi alat ukur peningkatan kualitas pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Laporan akhir evaluasi pelaksanaan survey SPAK-SPKP disampaikan ke Badan Strategi Kebijakan (BSK) Kementerian Hukum Republik Indonesia 2. Ditandatangani oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum Sulawesi Tengah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala setiap triwulan.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

Lampiran
SOP Nomor : W.24-OT.02.02-946
Tanggal : 22 Januari 2026

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PEMANTAUAN TERHADAP PENYELENGGARAAN SPAK, SPKP DAN SKM

No	Kegiatan	Pelaksana				Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
		Kakanwil	Kadiv P3H	Ketua Tim Kerja BSK	JFT/JFU				
1	Kepala Kantor Wilayah Menunjuk Tim Penyelenggaraan survey SPAK,SPKP dan SKM	Mulai				Disposisi	1 Hari	SK Tim Penyelenggaran Survey	
2	Kepala Divisi memerintahkan kepada Ketua Tim Kerja untuk menyampaikan Link Survey kepada Pengguna Layanan					Link Survey 3AS	12 Bulan	Hasil Survey	
3	Ketua Tim Menyampaikan Link Survey kepada Pengguna Layanan					Link Survey 3AS	12 Bulan	Hasil Survey	
4	Monitoring dan Penyusunan Laporan Hasil Survey SPKP, SPAK dan Verifikasi Lapangan					Surat Tugas, Undangan, Surat Permintaan Narasumber	4 Triwulan	Instrumen Wawancara dan FGD	
5	Ketua Tim Kerja Menyampaikan Laporan hasil Survey SPKP, SPAK, dan SKM kepada Kepala Divisi yang memuat rencana tindak lanjut hasil rekomendasi					Laporan Hasil Survey	4 Triwulan	Laporan Hasil Survey yang berisi rekomendasi	
6	Kepala Divisi Melaporkan Hasil Survey SPKP, SPAK, dan SKM yang memuat rencana tindak lanjut hasil rekomendasi					Laporan Hasil Survey	4 Triwulan	Laporan Hasil Survey yang berisi rencana tindak lanjut atas rekomendasi	
7	Kepala Kantor Wilayah Menandatangani laporan hasil Survey SPKP, SPAK, dan SKM yang memuat rencana tindak lanjut hasil rekomendasi	Selesai				Laporan Hasil Survey	4 Triwulan	Laporan Hasil Survey yang berisi rencana tindak lanjut atas rekomendasi	

Kepala Kantor Wilayah

Rakhmat Renaldy

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi