

LAPORAN HASIL SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2026



Disusun oleh:

**PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG
KELAS II**

Jl. RA Kartini No.55, Rangkasbitung, Kabupaten Lebak - Banten

Telp.(0252) 201057

Email : info@pn-rangkasbitung.go.id

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI PENGADILAN NEGERI RANGKASBITUNG KELAS II

Disahkan Di : Rangkasbitung

Tanggal : 31 Maret 2026

Ketua Pengadilan Negeri Rangkasbitung



EKO SUPRIYANTO, SH., MH.LI

Ketua Tim Survey

ARI WAHYUDIANTO, SH

KATA PENGANTAR

Laporan Survey Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II ini disusun sebagai bagian dari tugas untuk melaporkan proses pelaksanaan kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi yang dilakukan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II pada tahun 2026 sekaligus sebagai tolak ukur komitmen Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Laporan akhir ini juga sebagai bahan evaluasi bagi semua pihak yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi yang dilakukan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II.

Demikian laporan akhir ini kami susun, semoga dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Rangkasbitung, 31 Maret 2026
Ketua Tim Survey



ARI WAHYUDIANTO, SH

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Tujuan Dan Sasaran	2
1.3. Landasan Hukum	2
1.4. Rencana Kerja	3
1.4.1 Persiapan	3
1.4.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data	3
1.4.3 Metode Survei	4
BAB II METODOLOGI.....	5
2.1. Metodologi Penelitian	5
2.1. Populasi dan Sampel	5
2.2. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis	5
2.3. Teknik Pengumpulan Data dan Quality Control	6
2.4. Teknik Analisis Data.....	6
2.5. Tahapan Pelaksanaan	7
BAB III INDEKS PERSEPSI KORUPSI.....	9
3.1. Profil Responden.....	9
3.1.1 Tingkat pendidikan responden	9
3.1.2 Pekerjaan responden	9
3.2. Indeks Persepsi Korupsi Per Indikator	10
3.2.1 Indeks pada indikator manipulasi peraturan.....	10
3.2.2 Indeks pada penyalahgunaan jabatan	10
3.2.3 Indeks pada indikator menjual pengaruh	11
3.2.4 Indeks pada indikator transaksi biaya	11
3.2.5 Indeks pada indikator biaya tambahan.....	12
3.2.6 Indeks pada indikator hadiah.....	12

3.2.7	Indeks pada indikator transparansi biaya	13
3.2.8	Indeks pada indikator percaloan.....	13
3.2.9	Indeks pada indikator perbuatan curang	14
3.2.10	Indeks pada indikator transaksi rahasia	14
3.3	Indeks persepsi Korupsi Pengadilan Negeri Rangkasbitung	15
3.4	Persepsi responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	16

BAB IV PENUTUP	17
4.1. Kesimpulan	17
4.2. Rekomendasi	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Model alur penyusunan survey IPK Menuju ZI	7
Tabel 2. Ruang lingkup survei Indeks Persepsi Korupsi	7
Tabel 3. Nilai Persepsi	8
Tabel 4. Tingkat pendidikan responden	9
Tabel 5. Jenis pekerjaan responden	10
Tabel 6. Indeks pada indikator manipulasi peraturan.....	10
Tabel 7. Indeks pada penyalahgunaan jabatan	11
Tabel 8. Indeks Menjual Pengaruh	11
Tabel 9. Indeks pada Transaksi Biaya	12
Tabel 10. Indeks pada Biaya Tambahan.....	12
Tabel 11. Indeks pada Hadiah	13
Tabel 12. Indeks pada indikator transparansi biaya	13
Tabel 13. Tabel indeks pada Percaloan.....	14
Tabel 14. Indeks pada indikator Perbuatan Curang.....	14
Tabel 15. Indeks pada indikator Transaksi rahasia	15
Tabel 16. Indeks Persepsi Korupsi Pengadilan Negeri Rangkasbitung	15
Tabel 17. Persepsi Korupsi Pengadilan Negeri Rangkasbitung.....	16
Tabel 18. Masukan dan pandangan pengguna layanan	16

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengadilan merupakan satuan kerja yang mempunyai peran dan penyelenggara fungsi layanan yang strategis kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, integritas penyelenggara pelayanan publik akan dinilai dari potensi suap dan pungli dalam memberikan pelayanannya. Sejak Tahun 2016, Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II telah memperoleh Penilaian Akreditasi dengan nilai **A Excellent**, prestasi tersebut membuktikan bahwa dengan adanya kerja keras dan komitmen yang kuat sehingga Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II dapat mempertahankannya. Oleh karena itu sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas 1A berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Instansi Pemerintah yang bersih dan melayani. Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II merupakan unit kerja yang memiliki peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis para pencari keadilan serta mengelola sumber daya yang cukup besar.

Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II yang akan di tetapkan oleh Pengadilan Tinggi Banten menjadi *Pilot Project* menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu memperoleh masukan dari masyarakat dalam memperoleh pelayanan

dilingkungannya.

Zona Integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

B. Tujuan dan Sasaran

Tujuan penyusunan laporan Survei Persepsi Anti Korupsi Pada Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

Sasaran penyusunan laporan Survey Persepsi Anti Korupsi Pada Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Pengadilan Negeri Rangkasbitung.

Survey disusun berdasar rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani semua para pencari keadilan.

C. Landasan Hukum

- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme.
- Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 Jo UU Nomor 20 tahun 2001 Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi

Publik.

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 tahun 2012 Tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

D. Rencana Kerja

Persiapan

Sebelum melaksanakan survey persepsi anti korupsi, beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- Penetapan Pelaksana

Dilaksanakan Sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya.

- Penyiapan Bahan
 - a. Kuesioner;
 - b. Bagian dari Kuesioner/Pengantar;
 - c. Kelengkapan peralatan.
 - d. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data;
 - e. Penyusunan Jadwal
 - f. Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan

Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Isian data terhadap 10 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan didalam kuesioner.
- b. Pengisian kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.
- c. Pengujian kualitas dan validitas data.
- d. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam interval waktu per 3 bulan (empat kali dalam satu tahun).

BAB II

METODOLOGI

A. METODE PENELITIAN

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

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

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

C. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II. Unit analisis survei ini adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di Pengadilan.

D. Teknik Pengumpulan Data Dan *Quality Control*

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner dengan melalui Website

Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu tiga bulan atau data minimal 100 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang dibekali dengan pelatihan.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh Hakim Pengawas. Hakim Pengawas akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan Survey Persepsi Anti Korupsi.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan *indeks korupsi* menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Survey Persepsi Anti Korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. *Kedua*, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi korupsi makin baik semakin **BERSIH DARI KORUPSI**.

F. Tahapan Pelaksanaan

Sebelum tim melakukan survei lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrument yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan tools untuk survei persepsi

korupsi ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini:

Tabel 1

Model alur penyusunan Survey Persepsi Anti Korupsi menuju Zona Integritas



Tabel 2

Ruang lingkup Survei Presepsi Anti Korupsi

No	Ruang lingkup
1	Manipulasi Peraturan
2	Penyalahgunaan Jabatan
3	Menjual Pengaruh
4	Transparansi Biaya
5	Biaya Tambahan
6	Hadiah
7	Transparansi Pembayaran
8	Percaloan
9	Perbuatan Curang
10	Transaksi Rahasia

Tabel 3
Nilai Persepsi

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IPK	NILAI INTERVAL KONVERSI IPK	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Tidak bersih dari korupsi
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Kurang bersih dari korupsi
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup bersih dari korupsi
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Bersih dari korupsi

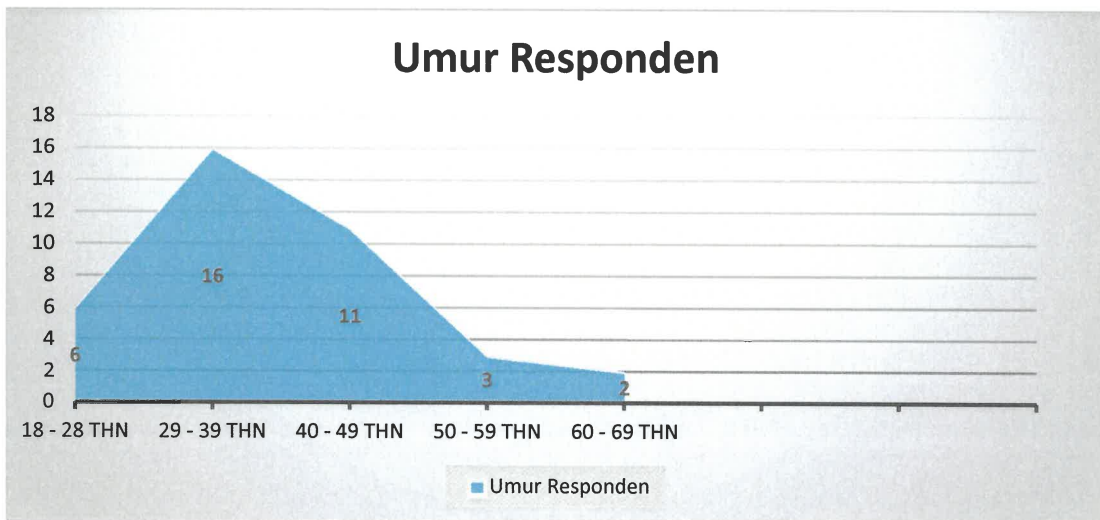
BAB III
INDEKS SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI

1. Tabel Data Umur Responden

Tabel 4

No	Deskripsi	Jumlah Orang	Persen
1	18 - 28 Thn	6	15,79%
2	29 - 39 Thn	16	42,11%
3	40 - 49 Thn	11	28,95%
4	50 - 59 Thn	3	7,89%
5	60 - 69 Thn	2	5,26%
6	Total	38	100%

Grafik 1. Profil Responden Data Umur Responden

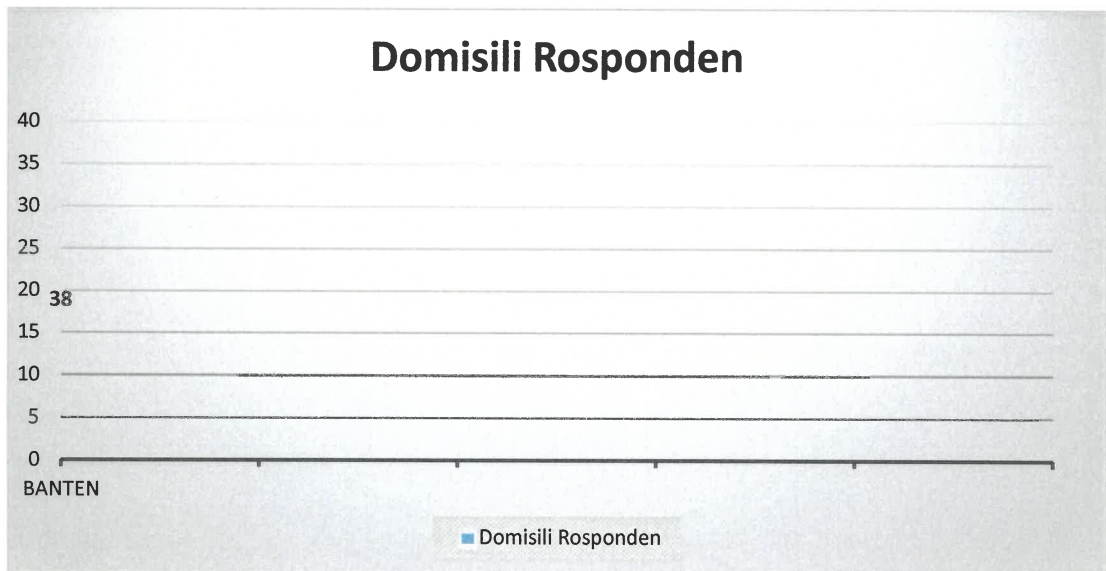


● **Tabel Data Domisili Responden**

Tabel 5

No	Daerah Domisili	Jumlah Orang
1	Banten	38

Grafik 2. Profil Data Domisili Responden



● **Tabel Data Layanan**

Tabel 6

No	Data Layanan	Jumlah Orang
1	Layanan Pidana	10
2	Layanan Perdata	7
3	Layanan Hukum/Informasi	15
4	Layanan Umum	4
5	Layanan E-court	1
6	Layanan Inzage	1

Grafik 3. Profil Data Layanan Responden

● **Tabel Nilai Per Unsur**

Tabel 7

DESKRIPSI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
JUMLAH	152	152	152	137	149	140	152	151	152	152
NILAI RATA - RATA	4,000	4,000	4,000	3,605	3,921	3,684	4,000	3,974	4,000	4,000
NRR TERTIMBANG	0,400	0,400	0,400	0,361	0,392	0,368	0,400	0,397	0,400	0,400

Berdasarkan urutan besarnya SPAK hasil dari penilaian masyarakat terdapat Tiga unsur yang tertinggi yaitu;

Tabel 8

No	Unsur Pertanyaan
1.	Apakah pelayanan oleh petugas di Pengadilan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku?
2.	Apakah dalam memperoleh layanan Pengadilan secara cepat dan mudah ada penyalahgunaan jabatan dari petugas untuk meminta imbalan tertentu ?
3.	Pernahkah dihubungi oleh seseorang (karyawan Pengadilan) yang akan membantu dalam pengurusan surat / berkas perkara ?

Berdasarkan urutan besarnya SPAK hasil dari penilaian masyarakat terdapat tiga unsur yang terendah yaitu;

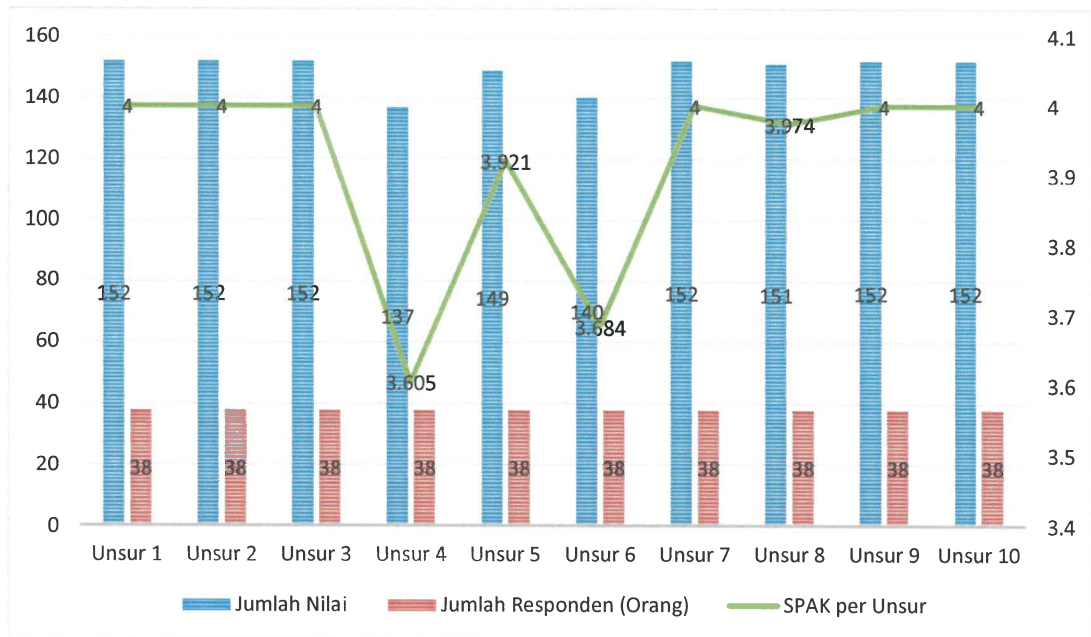
Tabel 9

No	Unsur Pertanyaan
1.	Apakah selalu mudah dalam mendapatkan informasi tentang tarif/biaya baik melalui website ataupun petugas layanan di Pengadilan ?
2.	Apakah memberikan tanda terima kasih atas layanan yang diterima di Pengadilan (meskipun tidak diminta) ?
3.	Apakah di Pengadilan selalu membayar sesuai tarif resmi tanpa ada biaya tambahan?

Artinya dari 38 responden menilai bahwa petugas pelayanan pada Pengadilan Negeri Rangkasbitung telah memberikan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan, namun ada yang perlu di tingkatkan.

Karakteristik jawaban responden per unsur pertanyaan.

Grafik 1. Nilai Survey Persepsi Anti Korupsi Berdasarkan Analisa Per Unsur



Indeks Survey Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II Dari indeks 10 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Indeks Persepsi Korupsi dari skala 1- 4 Pengadilan Negeri PHI/Tipikor Rangkasbitung Kelas IA sebesar 3,92 atau 97,96%

Indeks 3,92 tersebut jika dikonversikan dalam tabel persepsi di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan **BERSIH DARI KORUPSI**. Nilai interval konversi Indeks Persepsi Korupsi berada pada angka 97,96%

Tabel 10

Survey Persepsi Anti Korupsi Pengadilan Negeri Rangkasbitung

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IPK	NILAI INTERVAL KONVERSI IPK	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 – 1.75	25 - 43.75	1	Tidak bersih dari korupsi
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Kurang bersih dari korupsi
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup bersih dari korupsi
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	4	Bersih dari korupsi

Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pengadilan Negeri PHI/Tipikor Rangkasbitung Kelas II, selain memberikan output skor Indeks Persepsi Korupsi, survei yang dilakukan ini juga menjaring masukan dari responden berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan dan meminimalisir korupsi.

BAB IV

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil survei Persepsi Korupsi yang telah dilakukan Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas IA diperoleh informasi bahwa **Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II memiliki Indeks Survey Persepsi Anti Korupsi Pada Triwulan IV Memiliki Indeks: 3,92** berada pada angka **97,96%** atau masuk pada kategori **BERSIH DARI KORUPSI**. Indeks persepsi tersebut merupakan komposit dari indeks 10 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Indikator Prosedur Pelayanan, mendapat indeks 4,000;
2. Indikator Pelayanan tanpa ada penawaran dari petugas untuk meminta imbalan mendapat indeks 4,000;
3. Indikator Menjual Pengaruh, mendapat indeks 4,000;
4. Indikator Informasi Transparansi Biaya, mendapat indeks 3,605;
5. Indikator Biaya Tambahan, mendapat indeks 3,921;
6. Indikator Hadiah, mendapat indeks 3,684;
7. Indikator Transparansi Pembayaran, mendapat indeks 4,000;
8. Indikator Percaloan mendapat indeks 3,974;
9. Indikator Perbuatan Curang, mendapat indeks 4,000;
10. Indikator Transaksi Rahasia, mendapat indeks 4,000;

Berdasarkan urutan besarnya IPK hasil dari penilaian masyarakat terdapat Tiga unsur yang tertinggi yaitu;

1. Unsur 1 mendapatkan Nilai 152

(Unsur Indikator Prosedur Pelayanan)

2. Unsur 2 mendapatkan Nilai 152

(Unsur Pelayanan tanpa ada penawaran dari petugas untuk meminta imbalan)

3. Unsur 3 mendapatkan Nilai 152

(Unsur Menjual Pengaruh)

Berdasarkan urutan besarnya IPK hasil dari penilaian masyarakat terdapat Tiga unsur yang terendah yaitu;

1. Unsur 4 mendapatkan Nilai 137

(Unsur Informasi Transparansi Biaya)

2. Unsur 6 mendapatkan Nilai 140

(Unsur Hadiah)

3. Unsur 5 mendapatkan Nilai 149

(Unsur Biaya Tambahan)

Rekomendasi

Merujuk pada hasil indeks persepsi pada setiap indikator terhadap pelayanan di Pengadilan Negeri Rangkasbitung Kelas II Periode Triwulan I Tahun 2026 tersebut diatas, menunjukkan bahwa indikator tertinggi memiliki indeks 152 dari Indikator Prosedur Pelayanan. Namun dari sepuluh indikator penyusun tersebut menunjukkan bahwa Indikator Transaksi Biaya dengan indeks 137 paling rendah diantara indikator lainnya. Dengan demikian kedepan dalam rangka upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan maka untuk informasi biaya harus lebih transparan dan lebih disosialisasikan lagi kepada semua pengguna layanan serta melarang meminta biaya tambahan yang tidak diperlukan.