



KEMENTERIAN PERTANIAN

## LAPORAN TRIWULAN III

### SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN LAMPUNG  
2025



**LAPORAN TRIWULAN III**  
**SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)**  
**DAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)**



**KEMENTERIAN PERTANIAN  
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN  
BALAI PENERAPAN MODERNISASI PERTANIAN LAMPUNG  
TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

BRMP Lampung telah melaksanakan Survei Mandiri untuk mengetahui persepsi anti korupsi dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan BRMP Lampung selama Triwulan III yaitu periode Juli-September 2025. Survei tersebut dilakukan kepada mitra kerja yang telah menjadi bagian/penerima manfaat dalam pelaksanaan tugas fungsi BRMP Lampung di Provinsi Lampung. Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPA)K dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) tersebut dilakukan untuk mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

Demikian Laporan Triwulan III Tahun 2025 ini disusun sebagai bentuk progres pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas dan hasil evaluasi dari responden menjadi masukan untuk perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan prima di BRMP Lampung.

Bandar Lampung, 02 Oktober 2025

Ka BRMP Lampung,



Endro Gunawan, S.P., M.Si., Ph.D.  
NIP. 19741222 199903 1 001

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan .....	3
II. PENGUMPULAN DATA SURVEI .....	4
2.1. Pelaksana Survei .....	4
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	8
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei .....	8
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	8
III. HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI .....	9
3.1. Responden Survei .....	9
3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....	10
3.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).....	11
3.4. Nilai IPAK dan IPKP BRMP Lampung Triwulan I, II, III Tahun 2025.....	15
IV. ANALISIS HASIL SURVEI .....	16
4.1. Analisis Permasalahan Hasil Survei .....	16
4.2. Rencana Tindak Lanjut .....	17
V. KESIMPULAN .....	19
LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

	Halaman
1. Responden SPAK dan SPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025	9
2. Hasil SPAK dan Nilai IPAK BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025...	12
3. Hasil SPKP dan Nilai IPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025...	14
4. Rencana tindak lanjut perbaikan layanan BRMP Lampung.....	17

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
1. Link survei SPAK dan SPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025	5
2. Persentase jenis kelamin responden SPAK dan SPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025.....	10
3. Persentase usia responden SPAK dan SPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025.....	10
4. Persentase waktu terakhir menerima layanan responden SPAK dan SPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025.....	11
5. Nilai IPAK dan IPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025.....	11
6. Nilai unsur-unsur IPAK BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025.....	12
7. Nilai unsur-unsur IPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025.....	13
8. Nilai dan IPAK dan IPKP BRMP Lampung Triwulan I, II, III Tahun 2025	15

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Zona Integritas adalah pencapaian dari penerapan proses Wilayah Bebas Korupsi (WBK) atau Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) oleh instansi pemerintah. Dapat diketahui bahwa WBK atau WBBM adalah proses yang menjadikan suatu Kementerian/Lembaga (K/L) baik di tingkat provinsi atau daerah menjadi sebuah *Island of Integrity* atau Zona Integritas. Dampak dari *Island of Integrity* disampaikan pada Lampiran I Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 tahun 2021, Bab II Pembangunan Zona Integritas yaitu 1). Menciptakan kinerja organisasi yang bebas korupsi (*corruption-free performance*); 2). Efisiensi yang lebih besar; 3). Mempengaruhi sistem yang lebih kuas. Selanjutnya adalah bahwa unit organisasi yang melaksanakan *Island of Integrity* diharapkan mampu menularkan “virus” keberhasilannya untuk mempengaruhi sistem organisasi yang lebih luas, sehingga mampu menghasilkan lebih banyak unit organisasi yang memiliki Zona Integritas. Dalam upaya mempercepat pembangunan Zona Integritas terdapat lima langkah utama sebagai strategi percepatan yang perlu diperhatikan oleh unit kerja yaitu: 1) Komitmen pimpinan; 2) Kemudahan pelayanan; 3) Program yang menyentuh masyarakat; 4) Monitoring dan evaluasi; 5) Manajemen media.

Berkaitan dengan hal tersebut bahwa pemahaman tentang Reformasi Birokrasi perlu diketahui sebagai upaya dalam pelaksanaan perubahan dalam penyelenggaraan negara. Reformasi Birokrasi adalah perubahan pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur negara yang merupakan suatu upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*) dan sumber daya manusia aparatur yang dijabarkan menjadi 8 Area Perubahan, sedangkan untuk WBK/WBBM adalah 6 Area Perubahan. Enam (6) area perubahan dimaksud adalah (1) Manajemen Perubahan; (2) Penataan Tatalaksana; (3) Penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur; (4) Penguatan Akuntabilitas; (5) Penguatan Pengawasan; (6) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Enam (6) area perubahan tersebut menjadi komponen pengungkit (pemenuhan dan reform) yang tercantum dalam kerangka logis pembangunan ZI menuju WBK/WBBM. Pembangunan Area

Pengungkit merupakan komponen faktor penentu pencapaian sasaran hasil Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM.

Selanjutnya pada bagian komponen hasil menjadi fokus pelaksanaan reformasi birokrasi yang tertuju pada dua sasaran utama yaitu 1). Terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel yang diukur menggunakan nilai persepsi korupsi melalui survei eksternal dan capaian kinerja lebih baik; 2). Kualitas pelayanan publik yang prima yang diukur melalui nilai persepsi kualitas pelayanan dengan melakukan survei eksternal. Pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat (SKM) yang diterbitkan oleh Kementerian PANRB cq Deputi Bidang Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui bagaimana pendapat pengguna layanan/mitra kerja sama, BRMP Lampung melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilaksanakan secara mandiri sebagai unit/satuan kerja yang sedang melakukan pembangunan ZI. Berikut disampaikan dasar hukum untuk pelaksanaan SPAK dan SPKP adalah:

1. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 02 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian.
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, sebagaimana telah diubah melalui Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.
5. Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025

Hasil survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga tercapai pelayanan kualitas prima.

**Nilai persepsi anti korupsi** (survei eksternal) merupakan hasil survei kuantitatif terhadap stakeholder yang terkait dengan suatu instansi tentang tingkat korupsi yang terjadi pada unit kerja yang mengusulkan zona integritas. Beberapa hal utama terkait komponen survei ini yaitu:

1. Komponen diskriminasi pelayanan untuk memastikan bahwa unit kerja memberikan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya.
2. Komponen kecurangan pelayanan untuk memastikan bahwa tidak terjadi pemberian layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan.
3. Komponen menerima imbalan dan/atau gratifikasi untuk memastikan bahwa unit kerja tidak menerima/bahkan meminta imbalan dan/atau gratifikasi diluar ketentuan yang berlaku.
4. Komponen percaloan untuk memastikan bahwa unit kerja yang mengusulkan Zona Integritas tidak terdapat praktik-praktik percaloan (baik pihak percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).
5. Komponen pungutan liar untuk memastikan bahwa tidak terjadi permintaan biaya diluar dari ketentuan standar biaya resmi pada unit kerja yang mengajukan Zona integritas.

## **1.2. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SPAK dan SPKP di BRMP Lampung pada Periode Triwulan II Tahun 2025 yaitu:

- 1) Memberikan gambaran perilaku anti korupsi di BRMP Lampung.
- 2) Memberikan gambaran kualitas pelayanan publik BRMP Lampung.
- 3) Memberikan saran/rekomendasi perbaikan peningkatan kualitas pelayanan publik, upaya pencegahan korupsi dan integritas organisasi untuk peningkatan hasil reformasi birokrasi dan ZI.

## **II. PENGUMPULAN DATA SURVEI**

### **2.1. Pelaksana Survei**

SPAK dan SPKP dilakukan secara mandiri oleh Tim Pembangunan ZI BRMP Lampung.

### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SPAK dan SPKP Triwulan III Tahun 2025 dilaksanakan secara online dengan menyebarluaskan Link Survei :

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc\\_CzmAKojwz\\_Y9uyRDOByxXz7vbXNAf7bGqdj\\_qnKsssGYA/viewform?usp=pp\\_url](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc_CzmAKojwz_Y9uyRDOByxXz7vbXNAf7bGqdj_qnKsssGYA/viewform?usp=pp_url) yang disampaikan kepada penerima manfaat layanan atau mitra kerja sama BRMP Lampung yaitu

1. Lembaga Swasta
2. Penyuluh Dinas Provinsi/Kabupaten
3. Pembimbing PKL dari perguruan tinggi dan SMK
4. Dinas instansi terkait
5. Mahasiswa dan siswa PKL
5. Anggota atau pengurus Kelompok Tani/Gapoktan
6. Dan perorangan lainnya yang menerima layanan BRMP Lampung

# Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAk) Balai Penerapan Modernisasi Pertanian Lampung (BRMP Lampung) Triwulan III Tahun 2025

arfiyusuf@gmail.com [Switch account](#)

✉ Not shared



\* Indicates required question

Dalam rangka peningkatan integritas dan kualitas pelayanan lingkup Kementerian Pertanian, Inspektorat Jenderal melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Antikorupsi (SPAk) pada Satker/UPT lingkup Kementerian Pertanian. Survei ini dilakukan untuk memberikan gambaran kualitas pelayanan publik dan perilaku antikorupsi pada unit layanan lingkup Kementerian, melalui kualitas pelayanan, perilaku penyimpangan pelayanan, evaluasi dan perbaikan pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner ini secara lengkap, jujur, konsisten dengan kondisi yang sebenarnya. **Identitas responden akan dijamin kerahasiaannya.**

Atas kesediaan dan kerjasama, Kami ucapan terima kasih.

Kepala Balai

Endro Gunawan, S.P., M.E., Ph.D

NIP. 19741222 199903 1 001

Gambar 1. Tampilan SPAK dan SPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025

Beberapa hal yang disampaikan dalam Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 04 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025 yaitu pada point ke-3 tentang Ketentuan Pelaksanaan Survei Mandiri Hasil Pembangunan ZI yang dilakukan secara terpadu di Tingkat instansi untuk memperoleh tanggapan/umpan balik dari pengguna layanan atas persepsi anti korupsi dan kualitas layanan yang diterima.

Untuk memastikan survei tersebut memenuhi standar mutu, maka survei Pembangunan ZI wajib memenuhi ketentuan berikut:

- a. Survei dilakukan terhadap semua jenis layanan yang ada pada unit/satuan kerja yang melakukan Pembangunan ZI;

- b. Survei dilakukan secara berkelanjutan sampai dengan pelaksanaan evaluasi oleh TPN kepada seluruh penerima layanan yang telah selesai menerima layanan dari unit kerja/satuan kerja yang melaksanakan Pembangunan ZI;
- c. Pertanyaan/pernyataan survei minimal mencakup persepsi kualitas pelayanan yang meliputi aspek prosedur, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, respon, performa, saran dan pengaduan. Sedangkan persepsi anti korupsi meliputi aspek integritas, tindakan diskriminasi, indikasi kecurangan pelayanan, pemberian imbalan di luar ketentuan yang berlaku, praktik pungutan liar, dan praktik pencaloan;
- d. Pelaksanaan survei hendaknya memanfaatkan media berbasis digital sehingga memudahkan dalam pengolahan dan pelaporan hasil survei;
- e. Unit kerja/satuan kerja agar berkoordinasi dengan TPI instansi masing-masing untuk memastikan penyelenggaraan survei sesuai dengan kaidah statistik dan metodologi yang berlaku secara umum;
- f. Hasil SPAK dan SPKP dalam bentuk Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dengan skala 4 (empat) menjadi nilai dari komponen hasil “Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel” dan komponen hadir “Pelayanan Publik yang Prima”
- g. Setiap unit kerja/satuan kerja wajib Menyusun laporan pelaksanaan survey mandiri yang selanjutnya menjadi bukti dukung komponen hasil dalam LKE berdasarkan hasil penilaian TPI sesuai format yang sudah ditetapkan.;
- h. TPN dapat melakukan validasi atas hasil survei mandiri yang dilakukan instansi/unit kerja/satuan kerja sebagai bagian dari proses evaluasi ZI.

Kuisisioner SPAK terdiri dari 5 pertanyaan dan kuisioner SPKP terdiri dari 8 pertanyaan, hal tersebut yang mengacu kepada Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 yaitu sebagai berikut:

#### Pertanyaan pada Kuisioner SPAK

- 1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.
- 2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.
- 3. Prosedur/ alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.
5. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan sesuai peraturan.
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan.
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat.
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses.

Pertanyaan pada Kuisioner SPKP

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan.
2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan.
3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku.
4. Tidak ada pungutan liar (pungli).
5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi.

Berikut disampaikan unsur-unsur pertanyaan dalam kuisioner SPAK dan SPKP BPSIP Lampung yaitu:

- A. Pertanyaan yang disampaikan dalam SPAK meliputi aspek:
  - a. Integritas;
  - b. Tindakan diskriminasi;
  - c. Indikasi kecurangan pelayanan;
  - d. Pemberian imbalan diluar ketentuan yang berlaku;
  - e. Praktik pungutan liar (pungli);
  - f. Praktik percaloan
- B. Pertanyaan yang disampaikan dalam SPKP mencakup persepsi kualitas pelayanan, yaitu:
  - a. Prosedur persyaratan pelayanan;
  - b. Biaya pelayanan;
  - c. Jangka waktu pelayanan;
  - d. Penyelesaian pelayanan;
  - e. Kesesuaian biaya pelayanan;

- f. Respon petugas pelayanan;
- g. Kenyamanan/kemudahan sarana prasarana pendukung pelayanan;
- h. Kemudahan layanan konsultasi dan saran/pengaduan.

### **2.3. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi pengumpulan data yaitu di wilayah kerja BRMP Lampung di Provinsi Lampung. Sedangkan untuk pengisian kuisioner dilakukan secara online/mandiri oleh mitra kerja sama BRMP Lampung sebagai penerima layanan dan hasilnya ditabulasi serta di analisis untuk perbaikan layanan. Pengolahan data menggunakan *excel template* olah data SPAK dan SPKP.

### **2.4. Waktu Pelaksanaan Survei**

SPAK dan SPKP dilaksanakan pada Bulan September Tahun 2025 yaitu untuk pengisian kuisioner, tabulasi data, analisis data dan penyusunan laporan.

### **2.5. Penentuan Jumlah Responden**

Kriteria responden survei mandiri SPAK dan SPKP Lingkup BSIP disampaikan dalam Lampiran Surat Pelaksanaan Survei SPAK, SPKP dan Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas Lingkup BRMP, yaitu:

1. Masyarakat pengguna layanan publik yang telah selesai menerima layanan.
2. Pengguna layanan yang baru selesai menerima pelayanan saat survey dilaksanakan atau telah selesai menerima layanan dalam jangka waktu maksimal 3 bulan ke belakang dan atau apabila tidak memenuhi jumlah responden minimal maka akan ditarik ke responden Triwulan II Tahun 2025.
3. Jumlah responden minimal 30 responden.
4. Pelaporan triwulan disampaikan secara periodik ke Eselon 1 dan Itjen setiap tanggal 10 bulan berikutnya. Format laporan sebagaimana dalam SE MenPANRB No. 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

### **III. HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI**

Hasil survei SPKP dan SPAK diolah dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dengan skala 4 yang akan menjadi gambaran persepsi mitra kerja sama/pengguna layanan BRMP Lampung. Hal tersebut merupakan penilaian terhadap Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel dan komponen hasil Pelayanan Publik yang Prima.

#### **3.1. Responden Survei**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden selama masa pengisian kuisioner (Bulan September 2025) sebanyak 49 orang dengan persentase yaitu 47% laki-laki dan 53% perempuan (Tabel 1 dan Gambar 2). Untuk usia responden dapat diketahui bahwa 0% responden berusia <20 tahun, 20% responden berusia 21-30 tahun, 18% responden berusia 31-40 tahun, 39% responden berusia 41-50 tahun dan 16% berusia >50 tahun (Tabel 1 dan Gambar 3). Sedangkan untuk pendataan terkait dengan waktu terakhir menerima layanan dapat diketahui bahwa sebanyak 53% responden menerima layanan pada waktu kurang dari 1 bulan yang lalu, 29% menerima layanan pada waktu 1-2 bulan yang lalu, 2% menerima layanan pada 2-3 bulan yang lalu dan sebanyak 16% telah menerima layanan lebih dari 3 bulan yang lalu (Tabel 1 dan Gambar 4).

Tabel 1. Responden SPAK dan SPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Jenis kelamin	Laki-Laki	23	47
		Perempuan	26	53
2.	Usia	<20 tahun	0	0
		21 – 30 tahun	10	20
		31 – 40 tahun	12	18
		41 – 50 tahun	19	39
		>50 tahun	8	16
3.	Waktu terakhir menerima layanan	<1 bulan yang lalu	26	53
		1 – 2 bulan yang lalu	14	29
		2 – 3 bulan yang lalu	1	2
		>3 bulan yang lalu	8	16

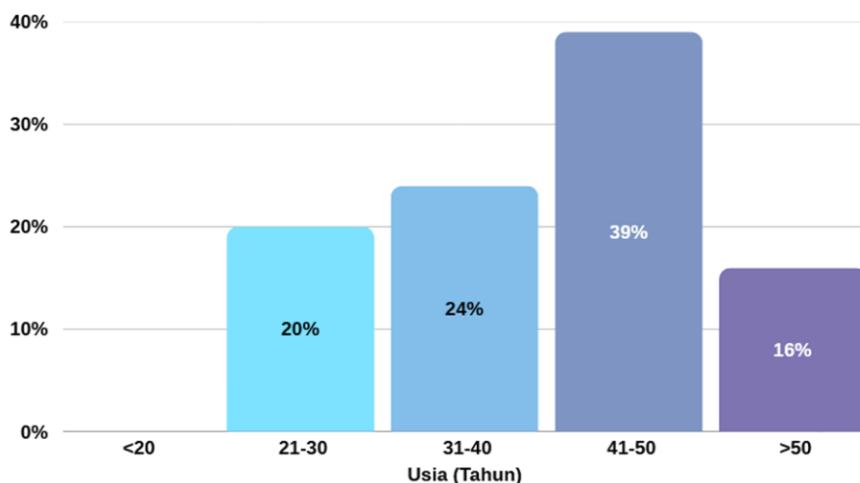
**Responden SPAK dan SPKP Triwulan III Tahun 2025  
BRMP Lampung  
(Berdasarkan Jenis Kelamin)**

Laki-laki      Perempuan

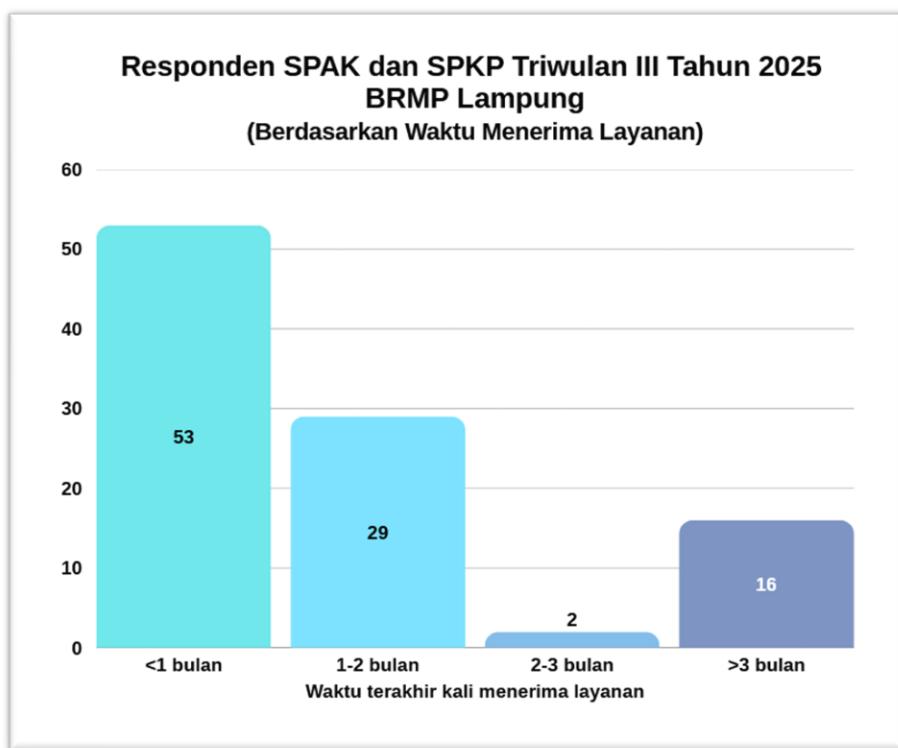


Gambar 2. Persentase jenis kelamin responden SPAK dan SPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025

**Responden SPAK dan SPKP Triwulan III Tahun 2025  
BRMP Lampung  
(Berdasarkan Usia)**



Gambar 3. Persentase usia responden SPAK dan SPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025



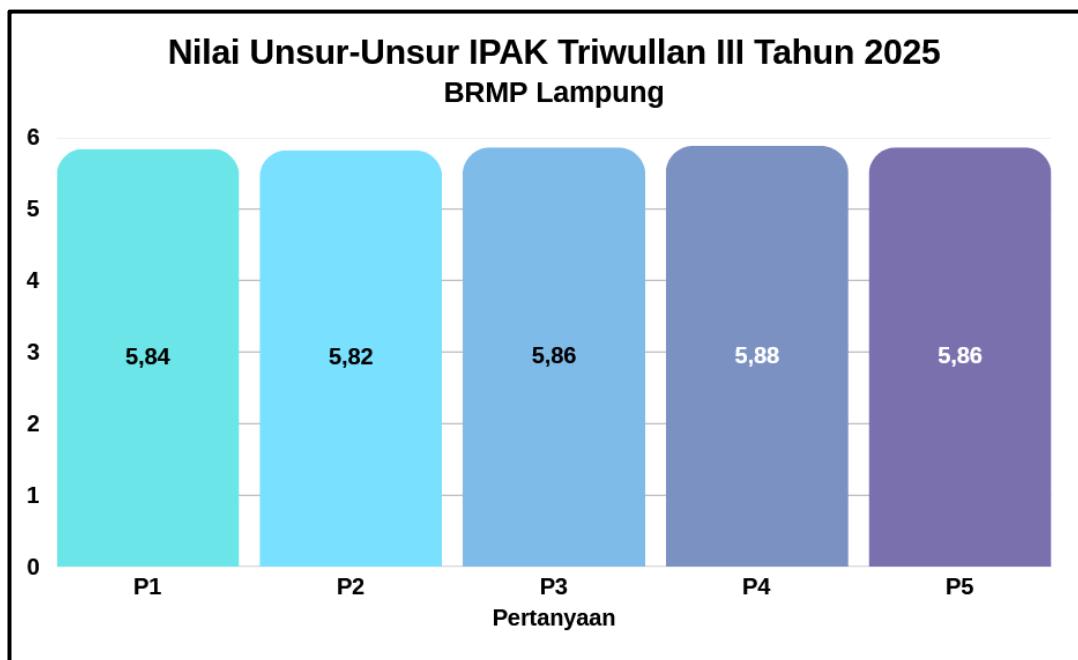
Gambar 4. Persentase waktu terakhir menerima layanan responden SPAK dan SPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025



Gambar 4. Nilai IPAK dan IPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025

### 3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Dari hasil Survei Persepsi Anti Korupsi pada Triwulan III Tahun 2025 diketahui bahwa nilai rata-rata dari 5 pertanyaan adalah 5,85, sehingga pada skala 4 diperoleh nilai IPAK 3,90 (Gambar 5). Survei dilakukan untuk mengukur persepsi korupsi sebagai dasar pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan yang bebas korupsi.



Gambar 6. Nilai unsur-unsur IPAK BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025

Evaluasi terhadap 5 pertanyaan yang disampaikan bahwa secara berturut-turut dengan nilai terendah yaitu Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan dengan nilai 5.82 (pertanyaan ke-2); (Tabel 2).

Tabel 2. Hasil SPAK dan Nilai IPAK BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025

	Hasil SPAK				
	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
IPAK per Unsur	5.84	5.82	5.86	5.88	5.86
Rata-rata Nilai IPAK	5.85				
Nilai IPAK Skala 4	3.90				

Keterangan:

Pertanyaan 1. Tidak ada diskriminasi pelayanan

Pertanyaan 2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan

Pertanyaan 3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku

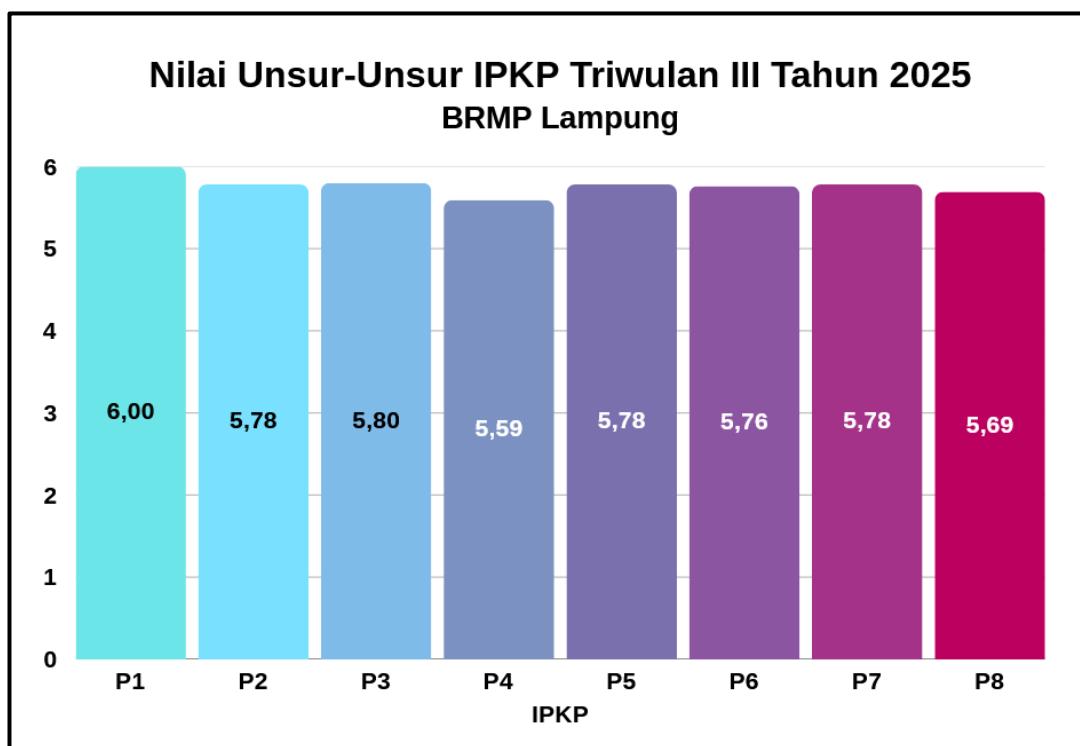
Pertanyaan 4. Tidak ada pungutan liar (pungli)

Pertanyaan 5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi

Sebagai tindak lanjut hasil evaluasi adalah dengan (1) melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan melakukan internalisasi Pembangunan Zona Integrasi secara aktif baik pada saat pertemuan dengan pegawai dan apel rutin setiap Hari Senin serta dilaksanakan pembinaan/pengawasan; (2) melakukan sosialisasi terkait layanan kepada masyarakat umum sebagai pengguna layanan baik secara langsung maupun secara elektronik; (3) komitmen bersama untuk tidak melakukan pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan dan menolak gratifikasi dalam bentuk apapun.

### 3.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Dari hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Triwulan III Tahun 2025 diketahui bahwa nilai rata-rata dari 8 pertanyaan adalah 5,77, sehingga pada skala 4 diperoleh nilai IPKP 3,85 (Gambar 6). Survei dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, dengan nilai yang lebih tinggi menunjukkan kepuasan yang lebih besar dan pelayanan yang sesuai dengan prosedur.



Gambar 7. Nilai Unsur-Unsur IPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025

Dari hasil evaluasi terhadap 8 pertanyaan, diketahui terdapat 3 pertanyaan yang mendapatkan nilai terendah yaitu (1) Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan dengan nilai 5.59 (pertanyaan ke-4); (2) Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses dengan nilai 5.69 (pertanyaan ke-8); Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan dengan nilai 5.76 (pertanyaan ke-6).

Tabel 3. Hasil SPKP dan Nilai IPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025

	<b>Hasil SPKP (Pertanyaan)</b>							
	1	2	3	4	5	6	7	8
IPKP per Unsur	6,00	5,78	5,80	5,59	5,78	5,76	5,78	5,69
Rata-rata Nilai IPKP				5.77				
<b>Nilai IPKP Skala 4</b>				<b>3.85</b>				

Keterangan:

Pertanyaan 1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

Pertanyaan 2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

Pertanyaan 3. Prosedur/ alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan.

Pertanyaan 4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.

Pertanyaan 5. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan sesuai peraturan.

Pertanyaan 6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

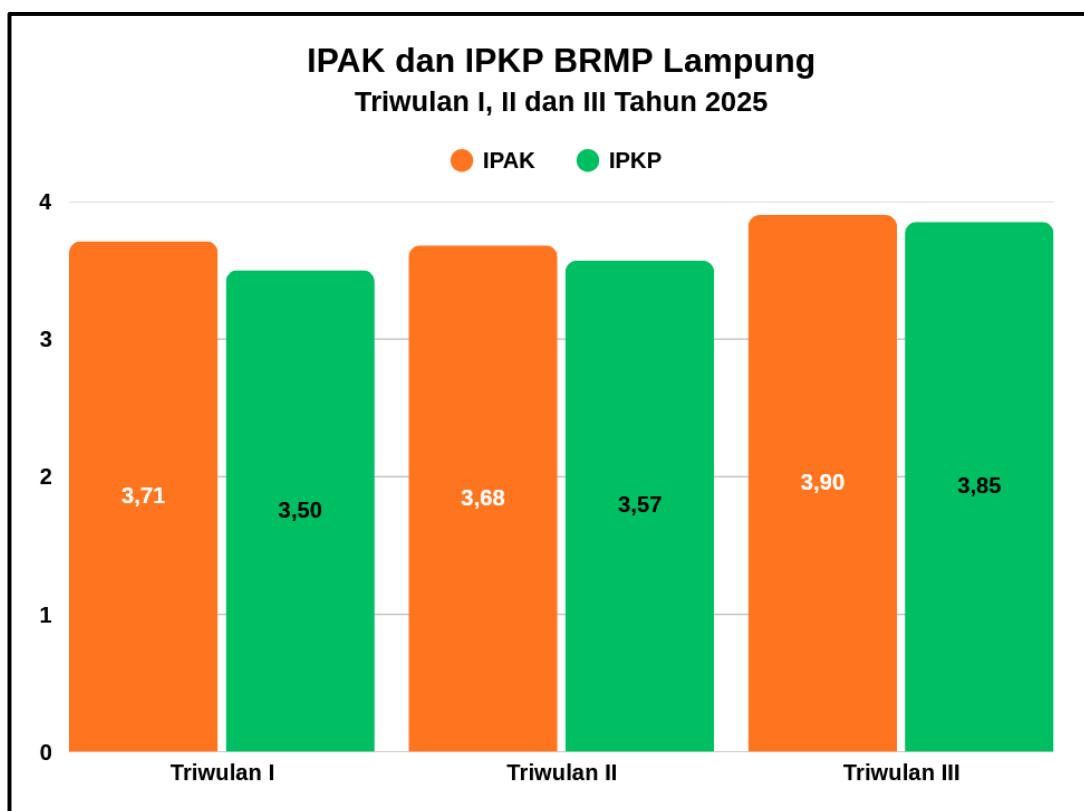
Pertanyaan 7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat.

Pertanyaan 8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses

Sebagai tindak lanjut hasil evaluasi adalah dengan (1) melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dan melakukan internalisasi Pembangunan Zona Integrasi secara aktif baik pada saat pertemuan dengan pegawai dan apel rutin setiap Hari Senin serta dilaksanakan pembinaan/pengawasan; (2) melakukan sosialisasi terkait prosedur layanan dan tarif biaya layanan kepada masyarakat umum sebagai pengguna layanan baik secara langsung maupun secara elektronik; (3) komitmen bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### **3.4. Nilai IPAK dan IPKP BRMP Lampung Triwulan I, II, III Tahun 2025**

Pelaksanaan SPAK dan SPKP Triwulan I, II dan III Tahun 2025 memberikan gambaran bahwa nilai IPAK dan IPKP dapat mengalami peningkatan dan penurunan pada setiap penilaian triwulan. Hal tersebut dipengaruhi oleh tanggapan responden terhadap pelayanan yang diterima selama menjadi mitra kerja sama/penerima layanan BRMP Lampung (Gambar 7). Tindak lanjut hasil penilaian yang diperoleh pada Triwulan I, II dan III merupakan bentuk komitmen BRMP Lampung dalam upaya meningkatkan layanan prima untuk mendukung terwujudnya ZI WBK/WBBM.



Gambar 8. Nilai dan IPAK dan IPKP BRMP Lampung Triwulan I, II, III Tahun 2025

## **IV. ANALISIS HASIL SURVEI**

### **4.1. Analisis Permasalahan Hasil Survei**

Berdasarkan hasil pengolahan data SPAK dan SPKP, dapat diketahui bahwa harapan mitra kerja yang menjadi perhatian BRMP Lampung, sebagai berikut:

1. Pada saat melakukan sosialisasi agar menggunakan bahasa yang sederhana sehingga mudah dimengerti oleh para petani.
2. Untuk masing-masing satker di lingkup BRMP agar dapat menyampaikan informasi yang jelas sesuai tupoksi masing-masing agar tidak menimbulkan ketimpangan dan miskomunikasi terhadap layanan informasi yang diberikan BSIP kepada intansi/petani ditingkat bawah.
3. Penyebaran informasi bisa dikerjasamakan dengan instansi lingkup Kementerian Pertanian agar informasi tepat sasaran.
4. Untuk penyesuaian tarif layanan laboratorium jika memungkinkan ditingkatkan sesuai dengan jenis layanan dan tetap mengacu pada standar pembiayaan.
5. Untuk komunikasi lebih lanjut terkait layanan yang diberikan BRMP Lampung, agar penerima layanan diberi ruang untuk konsultasi.

Adapun sasaran dilakukannya SPAK dan SPKP adalah: 1. Mendorong partisipasi mitra kerja/pengguna layanan sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan; 2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik; 3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; 4. Mengukur kecenderungan tingkat persepsi anti korupsi kepuasan mitra kerja/pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Sedangkan manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan SPAK dan SPKP dapat diperoleh yaitu: 1. Diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik; 2. Diketahuinya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik; 3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei; 4. Diketahuinya indeks persepsi anti korupsi dan indeks persepsi kepuasan pelayanan secara menyeluruh

terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik; 5. Memacu upaya peningkatan kinerja pelayanan; 6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Dalam PermenPANRB Nomor 90 Tahun 2021 disampaikan bahwa sasaran terwujudnya kualitas pelayanan publik yang prima diukur melalui nilai persepsi kualitas pelayanan (survei eksternal). Pelaksanaan survei persepsi kualitas pelayanan mengacu pada kebijakan terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Terkait dengan hal tersebut, BRMP Lampung telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester I Tahun 2005 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,72 (skala 4) kategori sangat baik (92,94%). Terdapat 9 unsur pelayanan yang menjadi komponen penting yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi/jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana prasarana. Hasil SKM diharapkan dapat memberikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Metode pengukuran dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat/pengguna layanan sehingga didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

#### **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

Implementasi yang akan dilaksanakan sebagai langkah strategis Pembangunan ZI WBK/WBBM di BRMP Lampung sebagaimana yang disampaikan dalam “Tips dan Trick” How To Become ZI-WBK/WBBM yang disampaikan pada Kegiatan Persiapan Penilaian Pembangunan ZI-WBK/WBBM Lingkup BSIP (Bogor, 14 November 2023) yaitu:

1. Komitmen pimpinan dan semua karyawan dengan melibatkan seluruh pegawai dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dan menularkan semangat dan visi yang sama.
2. Menyediakan fasilitas lebih baik dan semangat hospitality untuk kepuasan publik.
3. Membuat program yang membuat unit kerja lebih dekat ke masyarakat sehingga masyarakat merasakan kehadiran unit kerja BRMP Lampung di Provinsi Lampung.

4. Melakukan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa program yang sedang dilaksanakan tetap dijalurnya.
5. Menetapkan strategi komunikasi untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dan inovasi perubahan yang telah dilakukan diketahui oleh Masyarakat.

Rencana tindak lanjut atas harapan mitra kerja BRMP Lampung diuraikan dalam dua kelompok prioritas unsur yaitu pemberian layanan dan kualitas sarana pendukung layanan (Tabel 4).

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan BRMP Lampung

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Pemberian Layanan	Peningkatan respon admin untuk penanganan pengaduan	✓	✓	✓	✓	Tim ZI dan Tim PPID
		Peningkatan kemampuan atas penyampaian layanan informasi	✓	✓	✓	✓	Tim ZI dan Tim PPID
2	Kualitas Sarana Pendukung Layanan	Peningkatan Ketersediaan Sarana Pendukung Layanan	✓	✓	✓	✓	Tim Manajemen

## BAB V. SIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilaksanakan pada Triwulan III Tahun 2025, sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BRMP Lampung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, dengan nilai IPAK 3,90 dan IPKP 3.85 dengan nilai IKM 3,72 pada Semester I.
2. Berkaitan dengan saran dan masukan dari mitra kerja yang harus ditindaklanjuti menunjukkan adanya perhatian dan kepedulian dari mitra kerja dalam mendukung tugas dan fungsi BRMP Lampung dan memperhatikan kebutuhan mitra kerjanya.

Bandar Lampung, 02 Oktober 2025

Mengetahui,  
BRMP Lampung



Endro Gunawan,S.P., M.E., Ph.D.  
NIP 19741222 199903 1 001

## LAMPIRAN

### A. Data responden SPAK dan SPKP dan Nilai IPAk dan IPkP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025

#### 1. Data responden SPAK dan SPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025 Reponden 49 orang

Data Responden

No	Nama	Usia (Tahun)	Jenis Kelamin	Alamat	Waktu Terakhir Kali Menerima Layanan (Bulan Yang Lalu)
1	Celsa Triasanti, S.P	41-50	Perempuan	Desa Sidodadi 53 A, kec. Sekampung, Kab. Lampung Timur	1-2
2	Muchtar Husin	41-50	laki-laki	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Pesisir Barat	3
3	Meidaliyantisyah	41-50	Perempuan	BRIN	3
4	Tri Haryani	51	Perempuan	Untung suropati no 2	1
5	Yatim Suhada, SP.	51	laki-laki	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kab. Pesisir Barat	1
6	Neneng Septin Dwi Murwati, SP	41-50	Perempuan	Dinas TPH Lampung Utara	1
7	Enny saswiyanti	41-50	Perempuan	Bv lampung	1-2
8	MUHAMMAD SAMSURI EFENDI, S.T	41-50	laki-laki	JL. UNTUNG SUROPATI NO 2 LABUHANRATU/BAL AI VETERINER LAMPUNG	1
9	Achmad	41-50	laki-laki	Balai Veteriner Lampung	1
10	Wahyu Sapto Sigit	31-40	laki-laki	Balai Veteriner Lampung	1
11	Nandari Dyah Suretno	51	Perempuan	Badan Riset dan Inovasi Nasional	3
12	Budiyah	41-50	Perempuan	Balai Veteriner Lampung	3
13	Edy suryadi	31-40	laki-laki	Dinas ketahanan pangan dan pertanian kab pesisir barat	1
14	TUNGGUL ARYANTIN, A.MD	41-50	Perempuan	JL. UNTUNG SUROPATI NO 2 LABUHANRATU/BAL AI VETERINER LAMPUNG	1
15	Petrus Sunyoto	41-50	laki-laki	Jl. U. Suropati gg. Sepakat rt, 002 lk.II labuhan ratu raya balam	3
16	Gusmia Sandra	21-30	Perempuan	Tanggamus	3

17	Endang Soetjiani, S.AP	51	Perempuan	Balai Veteriner Lampung	1
18	Kriswibowo	41-50	laki-laki	Balai veteriner lampung	1-2
19	Yatim Suhada	51	laki-laki	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Pesisir Barat	1
20	Kunthi Indrawati	41-50	Perempuan	Balai Veteriner Lampung	1
21	Zilfiani	21-30	Perempuan	Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan	1
22	Mala Hartiana	41-50	Perempuan	Balai Veteriner Lampung	1
23	Septianita eva	31-40	Perempuan	BALAI VETERINER LAMPUNG	1-2
24	Rizki Widyaningrum	41-50	Perempuan	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	1
25	Ria Puspitarini	31-40	Perempuan	Balai Veteriner Lampung	1
26	Dwi Ayu Febriyani	21-30	Perempuan	Balai Veteriner Lampung	1-2
27	MUHAMAD SOLEH, S.P., M.P.	41-50	laki-laki	BPP GEDONG TATAAN PESAWARAN	1-2
28	Muhammad mukmin	31-40	laki-laki	Jln untung surapati no 2 labuhan ratu.B.lampung	1-2
29	Danarsi Diptaningsari	41-50	Perempuan	BRIN	2-3
30	SITI NUR FATIMAH	31-40	Perempuan	Mahasiswa Universitas dharma wacana	1
31	Berri Adiwasa	31-40	laki-laki	UPTD BPP Punduh Pidada Pesawaran Lampung	1-2
32	Erlina fatmasari	21-30	Perempuan	Metro	1
33	RUDI HARTONO, S.P	41-50	laki-laki	DINAS TPHP, KAB. TULANG BAWANG BARAT, LAMPUNG	1
34	Rani Gussela, A.Md.	21-30	Perempuan	Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan	1
35	Peni Sugiarti	51	Perempuan	Dinas Tanaman Pangan Hortikultura dan Perkebunan	1-2
36	Tin Partini	41-50	Perempuan	BPP Karya Penggawa	1
37	Yeni Feriyani	41-50	Perempuan	BPP Lambu Kibang	1
38	Dinda Septia Ningsih	21-30	Perempuan	Universitas Teknokrat Indonesia	3
39	Bambang utoyo	51	laki-laki	Jl bhayangkara gg garuda rajabasa	1-2
40	Muhammad zainudin	31-40	laki-laki	Balai veteriner lampung	1
41	Yesi Ratnasari	21-30	Perempuan	Balai Veterinar Lampung	1
42	Restu Anggoro	21-30	laki-laki	Universitas Teknokrat Indonesia	3

43	Ardhian Praditya	31-40	laki-laki	Balai Veteriner Lampung	1
44	Alim Santoso	51	laki-laki	Balai Veteriner lampung	1
45	Darwisi Subianto	31-40	laki-laki	Balai Veteriner Lampung	1-2
46	Irwan Junizar	21-30	laki-laki	Balai Veteriner Lampung	1-2
47	Khoirul Anwar	31-40	laki-laki	Balai Veteriner Lampung	1
48	Deden saputra	21-30	laki-laki	Jln untung suropati nomor dua labuhan ratu , balai veteriner lampung	1-2
49	Adryade Reshi Gusta	31-40	laki-laki	Polinela	1-2

## 2. Nilai IPAK dan IPKP BRMP Lampung Triwulan III Tahun 2025

		IPKP								IPAK																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5													
1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
2		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
3		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
5		0	11	10	20	11	12	11	15	8	9	7	6	7													
6		49	38	39	29	38	37	38	34	41	40	42	43	42													
JUMLAH		49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49													
1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
2		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
3		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0													
5		0	55	50	100	55	60	55	75	40	45	35	30	35													
6		294	228	234	174	228	222	228	204	246	240	252	258	252													
RATA-RATA		6,00	5,78	5,80	5,59	5,78	5,76	5,78	5,69	5,84	5,82	5,86	5,88	5,86													
		IPKP		IPAK																							
NILAI		5,77		5,85																							
SKALA 4		3,85		3,90																							
TRIWULAN III 2025																											
Responen 49 orang																											

**B. Kuisisioner SPAK dan SPKP Triwulan III Tahun 2025 yang disampaikan kepada mitra kerja penerima manfaat layanan BRMP Lampung**

**I. PERSEPSI ANTI KORUPSI**

**1) Tidak ada diskriminasi pelayanan**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya.

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. KURANG SETUJU
4. CUKUP SETUJU
5. SETUJU
6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

**2) Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan diluar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda dan lain-lain.

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. KURANG SETUJU
4. CUKUP SETUJU
5. SETUJU
6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

**3) Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, rokok, transport, kopi dan lain-lain; pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parsel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan dan lain-lain; pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort, perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja dan lain-lain).

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. KURANG SETUJU
4. CUKUP SETUJU
5. SETUJU
6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

**4) Tidak ada pungutan liar (pungli)**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang melakukan pungli yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (pungli biasa dikamuflasekan melalui berbagai istilah seperti “uang administrasi”, “uang rokok”, “uang terima kasih” dan sebagainya.

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. KURANG SETUJU
4. CUKUP SETUJU
5. SETUJU
6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

**5) Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada praktik percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. KURANG SETUJU
4. CUKUP SETUJU
5. SETUJU
6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

## **II. PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

### **1) Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik**

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan *Frequently Ask Question* (FAQ)

1. SANGAT TIDAK TERSEDIA
2. TIDAK TERSEDIA
3. KURANG TERSEDIA
4. CUKUP TERSEDIA
6. SANGAT TERSEDIA

Saran Perbaikan:

### **2) Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan**

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. KURANG SETUJU
4. CUKUP SETUJU
5. SETUJU

6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

**3) Prosedur/ alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan**

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

1. SANGAT TIDAK MUDAH
2. TIDAK MUDAH
3. KURANG MUDAH
4. CUKUP MUDAH
5. MUDAH
6. SANGAT MUDAH

Saran Perbaikan:

**4) Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan**

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

1. SANGAT TIDAK CEPAT
2. TIDAK CEPAT
3. KURANG CEPAT
4. CUKUP CEPAT
5. CEPAT
6. SANGAT CEPAT

Saran Perbaikan:

**5) Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan sesuai peraturan**

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang

diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

1. SANGAT TIDAK SESUAI KETENTUAN TARIF
2. TIDAK SESUAI KETENTUAN TARIF
3. KURANG SESUAI KETENTUAN TARIF
4. CUKUP SESUAI KETENTUAN TARIF
5. SESUAI KETENTUAN TARIF
6. SANGAT SESUAI KETENTUAN TARIF

Saran Perbaikan:

**6) Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan**

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa sarana prasarana layanan/sistem layanan online memberikan kenyamanan dan mempermudah pelaksanaan layanan.

1. SANGAT TIDAK MUDAH
2. TIDAK MUDAH
3. KURANG MUDAH
4. CUKUP MUDAH
5. MUDAH
6. SANGAT MUDAH

Saran Perbaikan:

**7) Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat**

Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).

1. SANGAT TIDAK CEPAT
2. TIDAK CEPAT
3. KURANG CEPAT
4. CUKUP CEPAT
5. CEPAT
6. SANGAT CEPAT

Saran Perbaikan:

**8) Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses**

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

1. SANGAT TIDAK MUDAH DIAKSES
2. TIDAK MUDAH DIAKSES
3. KURANG MUDAH DIAKSES
4. CUKUP MUDAH DIAKSES
5. MUDAH DIAKSES
6. SANGAT MUDAH DIAKSES

Saran Perbaikan:

**II. PERSEPSI ANTI KORUPSI**

**1) Tidak ada diskriminasi pelayanan**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya.

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. KURANG SETUJU
4. CUKUP SETUJU
5. SETUJU
6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

**2) Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan diluar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda dan lain-lain.

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. KURANG SETUJU
4. CUKUP SETUJU
5. SETUJU
6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

**3) Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, rokok, transport, kopi dan lain-lain; pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parsel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan dan lain-lain; pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort, perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja dan lain-lain.

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. KURANG SETUJU
4. CUKUP SETUJU
5. SETUJU
6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

**4) Tidak ada pungutan liar (pungli)**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang melakukan pungli yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (pungli biasa dikamuflasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih" dan sebagainya.

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. KURANG SETUJU
4. CUKUP SETUJU
5. SETUJU

6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

**5) Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi**

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada praktik percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).

1. SANGAT TIDAK SETUJU

2. TIDAK SETUJU

3. KURANG SETUJU

4. CUKUP SETUJU

5. SETUJU

6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

