



**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
DAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
TAHUN 2024**

PUSKESMAS BONTANG SELATAN 2



**LEMBAGA
ADMINISTRASI
NEGARA
PUSLATBANG KDOD**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, kita dapat melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Tahun 2024 di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang. Survei ini merupakan upaya Pemerintah Kota Bontang untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap tingkat antikorupsi dan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Bontang.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Perangkat Daerah Kota Bontang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memerangi korupsi. Untuk mencapai komitmen tersebut, Perangkat Daerah Kota Bontang di bawah koordinasi Inspektorat Kota Bontang merasa perlu mengukur persepsi pengguna layanan terhadap Anti Korupsi dan Kualitas Pelayanan tersebut. Hasil dari SPAK dan SPKP diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif tentang persepsi pengguna layanan serta akan digunakan untuk merumuskan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memerangi korupsi.

Langkah tersebut tentu juga sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan Pemerintah Kota Bontang. Merujuk pada Surat Edaran Menpan-RB Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 serta Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Instansi Pemerintah, maka SPAK dan SPKP menjadi gambaran komitmen Pemerintah Kota Bontang untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik, dan mencegah terjadinya praktik korupsi di lingkungan birokrasi.

Sebagai penutup Puslatbang KDOD mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung pelaksanaan kegiatan ini. Semoga kegiatan ini dapat memberikan masukan positif bagi Pemerintah Kota Bontang dalam mendorong pelayanan publik yang prima dan bebas korupsi. Selain itu, hasil survei ini kiranya juga dapat digunakan sebagai

bahan evaluasi kinerja pemerintah daerah dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan bebas dari praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Samarinda, April 2024
Kepala Puslatbang KDOD,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, sweeping curve followed by a vertical line and a small flourish.

Muhammad Aswad

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan.....	2
C. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
KUISIONER SURVEI.....	4
BAB III.....	9
METODOLOGI SURVEY.....	9
A. Kriteria Responden.....	9
B. Metode Pencacahan.....	9
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	11
BAB IV.....	14
PENGOLAHAN SURVEY.....	14
A. Analisis Hasil Survei.....	14
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	18
BAB V.....	21
KESIMPULAN.....	21
BAB VI.....	21
DATA SURVEI.....	22
A. Data Responden Pelaksanaan SPAK dan SPKP.....	22
B. Data Dukung Lainnya.....	277

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peraturan Menteri Pendayagunaan 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, mengamanatkan fokus pembangunan Zona Integritas (ZI) yang tertuju pada dua sasaran yang utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

SPKP dan SPAK dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) dari unit/satuan kerja instansi pemerintah. Sejalan dengan hal tersebut, dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tanggal 15 Februari 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, disampaikan bahwa pelaksanaan SPAK dan SPKP dilaksanakan secara mandiri oleh unit/satuan kerja yang sedang melakukan pembangunan ZI atau unit lain yang ditunjuk oleh instansi pemerintah.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan anti korupsi Puskesmas Bontang Selatan 2 Pemerintah Kota Bontang Provinsi Kalimantan Timur sebagai salah satu unit kerja yang sedang melakukan pembangunan ZI, maka perlu diselenggarakan survei tentang persepsi mitra kerja/pengguna layanan dan persepsi anti korupsi terhadap pelayanan yang diberikan, dengan berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera tercapai.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan 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;
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tanggal 15 Februari 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023;

C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SPAK dan SPKP adalah untuk mengetahui gambaran persepsi anti korupsi dan kepuasan mitra kerja/pengguna layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat mitra kerja/pengguna layanan, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pengawasan yang telah diberikan oleh Puskesmas Bontang Selatan 2 Pemerintah Kota Bontang.

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.

Dengan dilakukan SPAK dan SPKP dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui 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 SPAK dan SPKP;
4. Diketahui indeks persepsi anti korupsi dan indeks persepsi kepuasan pelayanan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	 Sangat Tidak Setuju (1) Sangat Setuju (6)
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.	
Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :	

3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	 Sangat Tidak Setuju (1) Sangat Setuju (6)
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan berupa fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan	
Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :	

4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	 Sangat Tidak Setuju (1) Sangat Setuju (6)
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti “uang administrasi”, “uang rokok”, “uang terima kasih”, dsb).	
Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :	

5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	 Sangat Tidak Setuju (1) Sangat Setuju (6)
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah 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)	
Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :	

B. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP SURVEI KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN

(Mohon dipilih salah satu pilihan dengan tanda silang (X) pada angka yang tersedia)

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	 Sangat Tidak Setuju (1) Sangat Setuju (6)
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.	
Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :	

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	 Sangat Tidak Setuju (1) Sangat Setuju (6)
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.	
Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :	

<p>3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan</p>	
<p>Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.</p>	
<p>Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :</p>	

<p>4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai yang ditetapkan unit layanan ini.</p>	
<p>Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.</p>	
<p>Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :</p>	

<p>5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan</p>	
<p>Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah 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.</p>	
<p>Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :</p>	

<p>6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan</p>	 <p>Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju</p>
<p>Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.</p>	
<p>Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :</p>	

<p>7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat</p>	 <p>Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju</p>
<p>Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah 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).</p>	
<p>Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :</p>	

<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses</p>	 <p>Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju</p>
<p>Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah 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.</p>	
<p>Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :</p>	

BAB III METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden adalah pengguna layanan yang melakukan pengurusan layanan pada unit penyedia layanan publik. Dalam penetapannya, responden dipilih yang telah selesai melakukan seluruh prosedur pengurusan layanan. Dalam melakukan pengumpulan data lapangan, beberapa teknik digunakan antara lain:

1. Pengisian kuesioner dengan wawancara tatap muka, dalam teknik ini surveyor berperan untuk mengisi serta menggali informasi dari responden sesuai pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner yang telah disusun
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, dalam teknik ini surveyor terlebih dahulu memperhatikan karakteristik responden dan kemudian menyerahkan kuisisioner untuk diisi secara mandiri oleh responden dengan tetap melakukan pengawasan dan pendampingan atas hasil isian responden tersebut.

B. Metode Pencacahan

Pelaksanaan survey menggunakan kuesioner manual dan online yang disebarkan kepada pengguna layanan serta melalui pranala <https://forms.gle/LzwfG5HxVXUrS7qk9>. Kuesioner terdiri atas 13 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur persepsi anti korupsi dan persepsi kualitas layanan terhadap pelayanan yang diterima mengacu kepada Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Tiga belas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SPAK dan SPKP Puskesmas Bontang Selatan 2 Kota Bontang yaitu:

a. SPAK

1. Diskriminasi Pelayanan;
2. Kecurangan Pelayanan;
3. Menerima Imbalan/atau Gratifikasi;
4. Pungutan Liar;
5. Percaloan.

b. SPKP

1. Informasi Pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan;
3. Prosedur/Alur Pelayanan;
4. Waktu Penyelesaian Pelayanan;
5. Tarif/Biaya Pelayanan;
6. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan;
7. Respon Petugas /Sistem Pelayanan;
8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan.

Survei yang dilakukan mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SPAK-SPKP digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data persepsi anti korupsi dan persepsi kualitas pelayanan dari masyarakat penerima pelayanan yang merupakan data primer. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat Persepsi Anti Korupsi dan Persepsi Kualitas Pelayanan.

b. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur anti korupsi dan kualitas pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat anti korupsi dan kualitas pelayanan. Tingkat anti korupsi dan kualitas pelayanan di mulai dari Sangat Setuju sampai dengan Sangat Tidak Setuju. Pembagian jawaban dibagi dalam 6 Pilihan Bintang, yaitu:

- 1) Sangat Tidak Setuju, diberi nilai persepsi 1 Bintang;
- 2) Tidak Setuju, diberi nilai persepsi 2 Bintang;
- 3) Kurang Setuju, diberi nilai persepsi 3 Bintang;
- 4) Cukup Setuju, diberi nilai persepsi 4 Bintang;
- 5) Setuju, diberi nilai persepsi 5 Bintang;
- 6) Sangat Setuju, diberi nilai persepsi 6 Bintang.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

1. Konversi Skala 4

Sebelum pengolahan data dilakukan, terlebih dahulu dilakukan konversi dari pilihan responden dalam skala 1-6 menjadi skala 1-4. Proses konversi ini dilakukan dengan menggunakan formula sebagai berikut:

$$\text{Konversi Skala 1-4} = \frac{\text{Pilihan Responden (Skala 1-6)}}{6} \times 4$$

2. Pengolahan Data SPAK

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei persepsi anti korupsi terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{5} = 0,20$$

Untuk memperoleh nilai SPAK unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SPAP} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

3. Pengolahan Data SPKP

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam

penghitungan survei persepsi kualitas pelayanan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Untuk memperoleh nilai SPKP unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SPKP} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Selanjutnya, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPAK dan SPKP yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi SPAK dan SPKP} = \text{SPAK dan SPKP Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil konversi SPAK dan SPKP tersebut kemudian disandingkan dengan Tabel Nilai Interval untuk memperoleh hasil penilaian atas mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan. Nilai interval ditentukan dari pembobotan masing-masing indikator yang berkisar antara 1-4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Dari hasil perhitungan, Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kualitas Pelayanan mengacu pada Nilai Persepsi Anti Korupsi dan Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3. Nilai Persepsi Anti Korupsi dan Persepsi Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi (Skala 4)	Nilai Interval IPAK dan IPKP	Nilai Interval Konversi IPAK dan IPKP	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00 - 43,75	Tidak Bersih dari Korupsi /Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76 - 62,50	Kurang Bersih dari Korupsi /Cukup
3	2,51-3,25	62,51 - 81,25	Cukup Bersih dari Korupsi /Baik
4	3,26-4,00	81,25 – 100,00	Bersih dari Korupsi /Sangat Baik

4. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi Puskesmas Bontang Selatan 2 Pemerintah Kota Bontang pada waktu jam layanan berlangsung. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

5. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei dilakukan secara periodik yaitu dengan jangka waktu 1 (satu) tahun sekali. Pelaksanaan survei anti korupsi dan persepsi kepuasan pelayanan memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Maret 2024	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2024	8
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2024	5

6. Penentuan Jumlah Responden

Responden ditentukan sebagaimana dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah. Responden berasal dari pengguna layanan/masyarakat Puskesmas Bontang Selatan 2 Kota Bontang, dengan jumlah minimal responden sebanyak 50 responden.

BAB IV PENGOLAHAN SURVEY

A. Analisis Hasil Survey

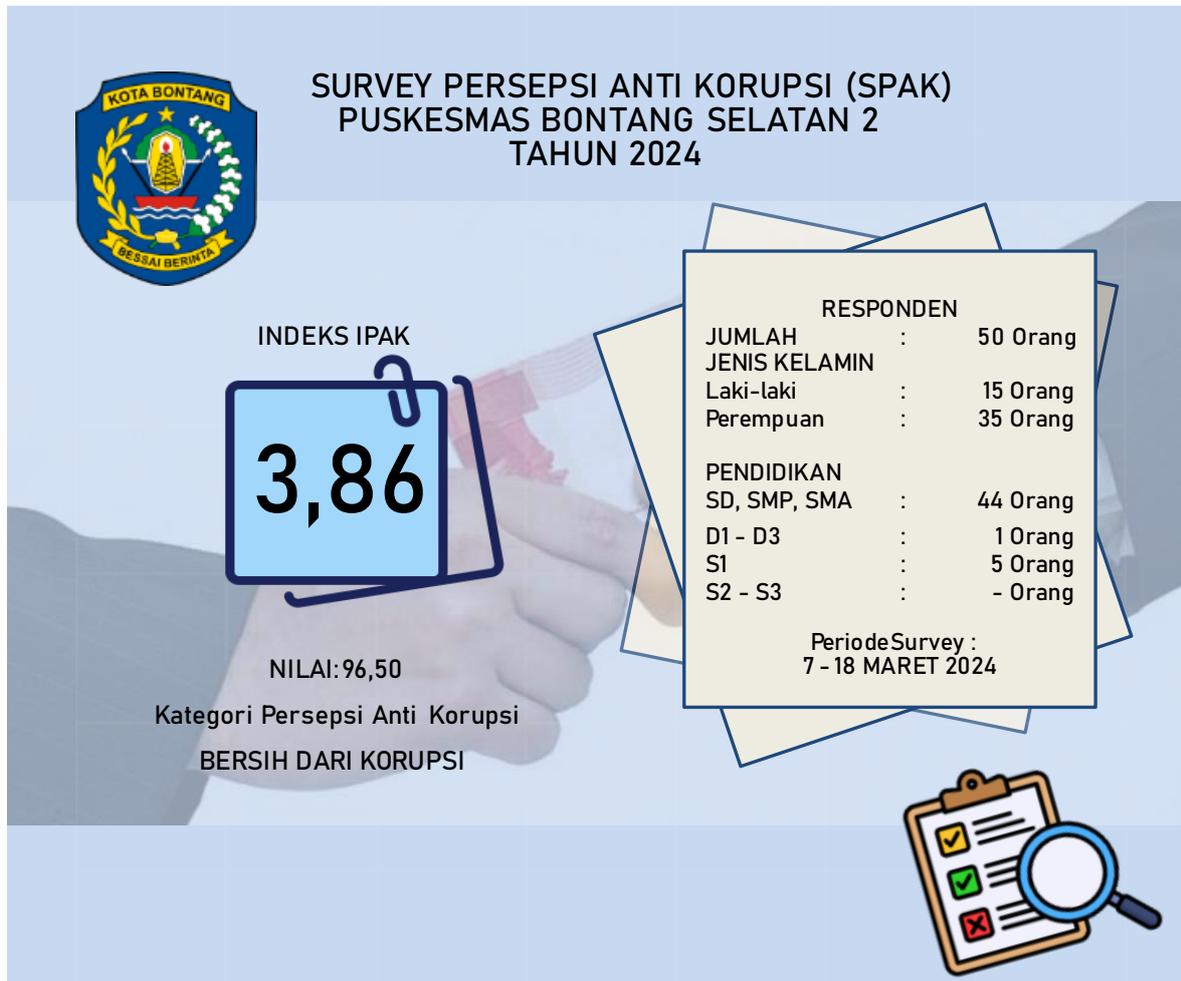
1. Jumlah Responden Survei

Pengolahan data hasil SPAK dan SPKP serta dokumentasi pelaksanaan pengumpulan data tersedia pada link g-drive: <https://drive.google.com/drive/folders/18uOsKUjZHSzzOJIGVxhOtX2lsrUJSzq1?usp=sharing>. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh sebesar 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	15	30%
		PEREMPUAN	35	70%
2	PENDIDIKAN	SD	12	24%
		SLTP	4	8%
		SLTA	28	56%
		DIII	1	2%
		S1	5	10%
		S2	-	-
		3	PEKERJAAN	PNS
TNI	-	-		
SWASTA	16	32%		
WIRUSAHA	8	16%		
PELAJAR/ MAHASISWA	5	10%		
LAINNYA	20	40%		
4	JENIS LAYANAN	POLI UMUM	36	72%
		POLI ANAK	14	28%
		LAINNYA	-	-

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi

Dari hasil perhitungan total, maka dapat dinyatakan hasil Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dari layanan yang ada di Puskesmas Bontang Selatan 2 masuk kedalam kategori “BERSIH DARI KORUPSI” dengan skor 3.86 (skala 4). Adapun publikasi hasil IPAK Puskesmas Bontang Selatan 2 Tahun 2024 sebagai berikut:



Selanjutnya dari hasil pengolahan data SPAK dengan menggunakan ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 dan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 diperoleh rincian nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SPAK Per Unsur

	Nilai Unsur Anti Korupsi				
	U1	U2	U3	U4	U5
IPAK per unsur	3.86	3.84	3.88	3.86	3.86
IPAK Unit Kerja	3.86				

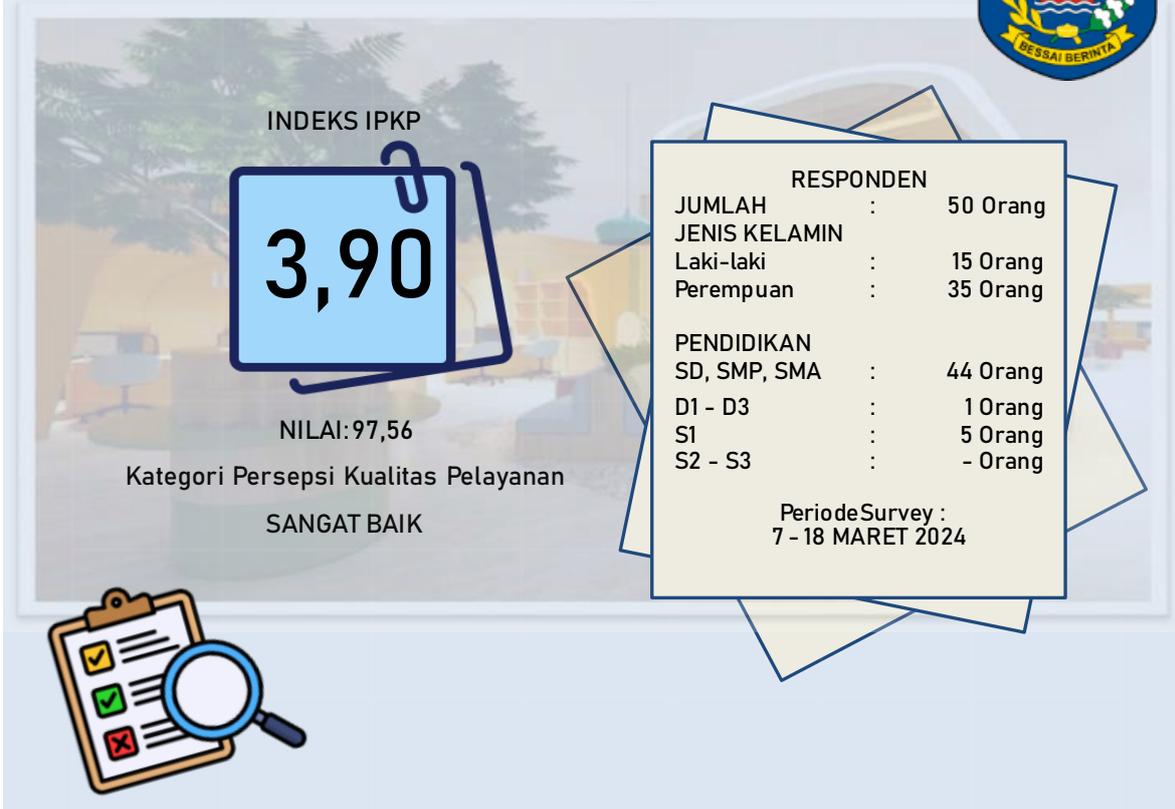
Gambar 1. Grafik Nilai IPAK Per Unsur



3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Dari hasil perhitungan total, maka dapat dinyatakan hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dari layanan yang ada di Puskesmas Bontang Selatan 2 masuk kedalam kategori “SANGAT BAIK” dengan skor 3.90 (skala 4). Adapun publikasi hasil IPKP Puskesmas Bontang Selatan 2 Tahun 2024 sebagai berikut:

**SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PUSKESMAS BONTANG SELATAN 2
TAHUN 2024**

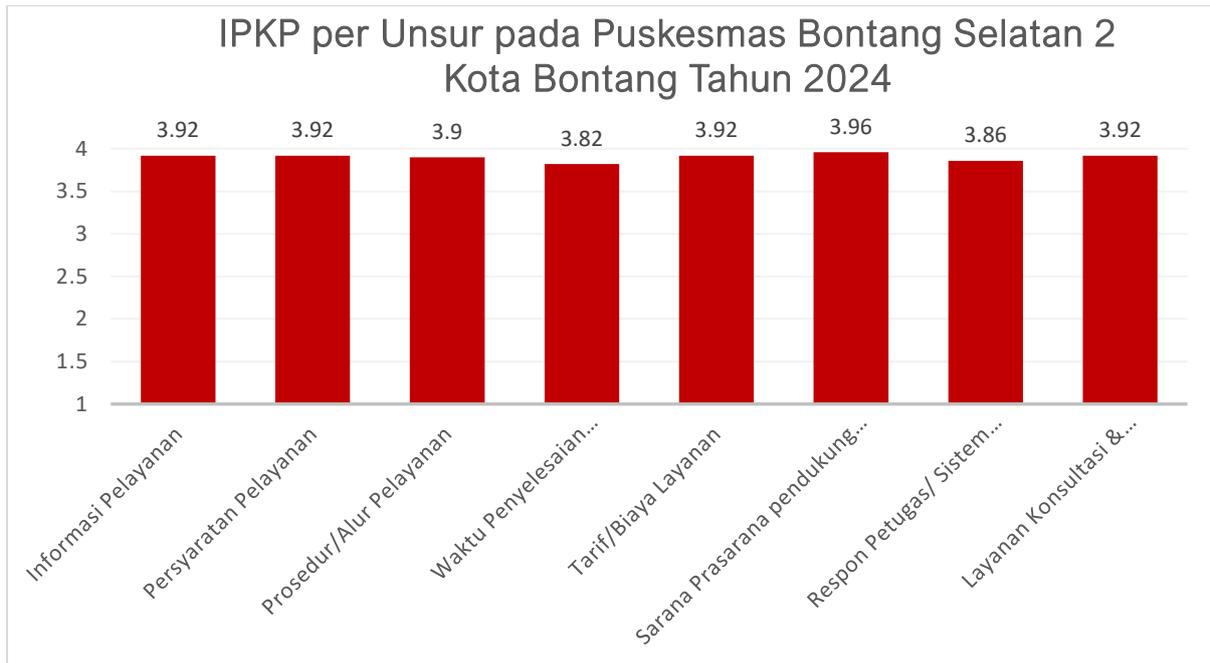


Selanjutnya dari hasil pengolahan data SPKP dengan menggunakan ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 dan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 diperoleh rincian nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebagai berikut:

Tabel 2. Detail Nilai SPKP Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
IPKP per Unsur	3.92	3.92	3.90	3.82	3.92	3.96	3.86	3.92
IPKP Unit Kerja	3.90							

Gambar 2. Grafik Nilai IPKP Per Unsur



B. Tindak Lanjut Hasil Survei

1. Analisis Permasalahan Hasil Survei

Berdasarkan hasil pengolahan data SPAK dan SPKP, dapat diketahui bahwa keinginan mitra kerja yang menjadi perhatian Puskesmas Bontang Selatan 2 Kota Bontang, sebagai berikut:

Prioritas Penguatan terkait hasil Survey Persepsi Anti Korupsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecurangan Pelayanan 2. Percaloan 3. Pungutan Liar
Prioritas Penguatan terkait hasil Survey Persepsi Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Penyelesaian Pelayanan 2. Respon Petugas/ Sistem Pelayanan 3. Prosedur/Alur Pelayanan

Tidak terdapat saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan.

2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan persepsi anti korupsi dan kepuasan mitra kerja/pengguna layanan maupun pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
PERBAIKAN PERSEPSI ANTI KORUPSI (SURVEY PAK)							
1	Kecurangan Pelayanan	Meningkatkan sistem pengawasan internal untuk mengidentifikasi dan mencegah praktik kecurangan	√	√	√		Puskesmas Bontang Selatan 2
2	Percaloan	Memperkuat sistem verifikasi dan validasi dokumen untuk mengurangi peluang percaloan	√	√	√	√	Puskesmas Bontang Selatan 2
3	Pungutan Liar	Memperkuat kebijakan dan sanksi hukum terkait pungutan liar	√	√	√	√	Puskesmas Bontang Selatan 2
PERBAIKAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SURVEY PKP)							
1	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Menetapkan standar waktu yang realistis untuk setiap jenis layanan yang disediakan	√	√	√	√	Puskesmas Bontang Selatan 2
2	Respon Petugas/ Sistem Pelayanan	Mengikutkan petugas mengikuti pelatihan yang mencakup peningkatan keterampilan teknis dan	√	√	√	√	Puskesmas Bontang Selatan 2

		non-teknis bagi petugas layanan					
3	Prosedur/Alur Pelayanan	Melakukan pemantauan dan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa prosedur-prosedur pelayanan terus berjalan dengan baik	√	√	√	√	Puskesmas Bontang Selatan 2

BAB V KESIMPULAN

Dalam Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilaksanakan pada Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan survei dalam rangka Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Puskesmas Bontang Selatan 2 Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik, dengan nilai IPAK 3.86 (Skala 4) atau 96.50 dan IPKP 3.90 (Skala 4) atau 97.56.
- Pada pelaksanaan SPAK, unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Kecurangan Pelayanan (3.84), Percaloan (3.86), dan Pungutan Liar (3.86). Sedangkan unsur layanan Diskriminasi Pelayanan (3.86) dan Menerima Imbalan/atau Gratifikasi (3.80) merupakan unsur layanan dengan nilai tertinggi.
- Pada pelaksanaan SPKP, unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian Pelayanan (3.82), Respon Petugas/ Sistem Pelayanan (3.86), dan Prosedur/Alur Pelayanan (3.80). Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Layanan Konsultasi & Pengaduan (3.92), Tarif/Biaya Layanan (3.92), Persyaratan Pelayanan (3.92), Informasi Pelayanan (3.84) dan Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan (3.96).

BAB VI DATA SURVEI

A. Data Responden Pelaksanaan SPAK dan SPKP

Data Responden						
No.	Nama	No. Telp/HP	Usia (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	LUKNI	0852 4848 4540	35	L	SMA	Pegawai Swasta
2	AGUS HERIANTI	0823 4646 6079	28	L	SMA	Wiraswasta /Usahawan
3	MASE INTAN	0812 5304 1772	65	P	SMA	Lainnya
4	SUMARNI	0822 5105 3204	45	P	SMA	Lainnya
5	RENI	0823 5440 3506	33	P	SD	Lainnya
6	ZULAIHA	0897 8780 040	30	P	SMA	Lainnya
7	NIKEN VERONICA	0821 5135 2570	19	P	SMA	Pelajar/ Mahasiswa
8	FANIA	0813 5023 2305	34	P	SMA	Pelajar/ Mahasiswa
9	NUR SYAWAL	0853 5659 5541	24	P	SD	Lainnya
10	SUDIRMAN	0822 5342 9511	56	L	S1	Pegawai Swasta
11	SURYANI	0895 3205 51109	35	P	D3	Lainnya
12	BAHRUL RAJI	0857 5310 2736	54	L	SD	Pegawai Swasta
13	DEDI PUTRA LIMARANG	0813 4963 7313	18	L	SMA	Lainnya
14	HANI	0821 5572 0264	26	P	S1	Pegawai Swasta
15	LENA	0822 1795 7647	30	P	SMA	Lainnya
16	SURIYANI	0853 8607 5597	48	P	SD	Lainnya
17	FARIDA	0813 4753 6493	52	P	SMP	Lainnya
18	M. AZHYAD	0857 3352 1731	17	L	SMA	Pelajar/ Mahasiswa
19	LINDAWATI	0852 4242 4343	30	P	SD	Lainnya
20	NISMA	0821 5548 1119	40	P	SMP	Lainnya
21	ASTUTI	0813 4857 0092	42	P	SD	Lainnya
22	SAHAD	0813 4753 7240	43	L	SMP	Pegawai Swasta
23	MURNI	0822 5611 4875	38	P	SD	Lainnya
24	ANISA	0812 9588 8932	32	P	SMA	Pelajar/ Mahasiswa
25	KATINEM	0895 2124 6324	62	P	SD	Lainnya
26	EFENDI	0813 5079 6779	48	L	S1	Pegawai Swasta
27	ENDANG SUPARMI	0852 4590 0088	64	P	SD	Lainnya
28	USTIAH	0821 4223 2652	70	P	SD	Lainnya
29	APAY	0821 5018 1332	68	L	SD	Lainnya
30	MULYANI	0812 2464 1087	38	P	SMA	Lainnya
31	NABILA	0811 5407 512	13	P	SMP	Pelajar/ Mahasiswa
32	WIWIN	0852 5015 2597	40	P	S1	Wiraswasta /Usahawan
33	UDDING AMBO SAKKA	0897 5028 416	66	L	SD	Pegawai Swasta
34	JUSMAWATI	0813 4817 5136	48	P	SMA	Pegawai Swasta
35	MUTTAR ABDULLAH	0812 5262 6967	67	L	SMA	Lainnya
36	Apay	89601251749	65	L	SMA	Pegawai Swasta
37	Yeni samsia	87872511494	32	P	SMA	Pegawai Swasta
38	Sukron	82154162413	38	L	SMA	Wiraswasta /Usahawan
39	Farida Efelina Hutapea	81350971052	56	P	SMA	Pegawai Swasta
40	MUHAMMAD FARIS AL FARIZI	0895 7034 17766	14	L	SMA	Pegawai Swasta
41	NINGSIH	0897 4588 733	37	P	SMA	Wiraswasta /Usahawan
42	YEYEN	0895 2289 9030	36	P	SMA	PNS
43	MARDIANSYAH	0812 5888 7098	37	L	SMA	Pegawai Swasta
44	SITI HAWA KHUMAIRA	0895 2074 6025	17	P	SMA	Pegawai Swasta
45	FEBRI	0895 2776 5216	36	P	SMA	Wiraswasta /Usahawan
46	YULI	0895 0732 3737	27	P	SMA	Wiraswasta /Usahawan
47	KARTINI	0821 4923 6658	45	P	SMA	Wiraswasta /Usahawan
48	ENDANG	0822 5522 7556	53	P	SMA	Pegawai Swasta
49	NONI	0857 5359 2735	30	P	S1	Wiraswasta /Usahawan
50	MIRDA	0853 5009 5581	31	P	SMA	Pegawai Swasta

PENGHITUNGAN

NO. RES	NILAI UNSUR INTEGRITAS PELAYANAN				
	U1	U2	U3	U4	U5
1	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4
15	3	3	4	3	3
16	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4
26	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4

36	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	193	192	194	193	193
NRR / Unsur	3.860	3.840	3.880	3.860	3.860
NRR tertbg/ unsur	0.772	0.768	0.776	0.772	0.772

IPAK Perangkat daerah

3.86 96.50

Keterangan :

- U1 s.d. U5 = Unsur-Unsur anti korupsi
- NRR = Nilai rata-rata
- IPAK = Indeks Persepsi Anti Korupsi
- *) = Jumlah NRR tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,2

No.	Unsur Integritas Pelayanan	Rata-rata
U1	Diskriminasi Pelayanan	3.86
U2	Kecurangan Pelayanan	3.84
U3	Menerima Imbalan/atau Gratifikasi	3.88
U4	Pungutan Liar	3.86
U5	Percaloan	3.86

IPAK PERANGKAT DAERAH :

96.50 3.86

Persepsi Anti Korupsi :

Bersih dari Korupsi

Mutu Pelayanan :

- A (Bersih dari Korupsi) : 81,26 - 100,00
- B (Cukup Bersih dari Korupsi) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Bersih dari Korupsi) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Bersih dari Korupsi) : 25,00 - 43,75

36	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	4
43	4	4	3	4	4	4	4	4
44	4	4	4	3	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	4
48	4	3	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	196	196	195	191	196	198	193	196
NRR / Unsur	3.920	3.920	3.900	3.820	3.920	3.960	3.860	3.920
NRR tertbg/ unsur	0.490	0.490	0.488	0.478	0.490	0.495	0.483	0.490

IPAK Perangkat daerah

3.90 97.56

Keterangan :

- U1 s.d. U8 = Unsur-Unsur anti korupsi
- NRR = Nilai rata-rata
- IPAK = Indeks Persepsi Anti Korupsi
- *) = Jumlah NRR tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,2

No.	Unsur Kualitas Pelayanan	Rata-rata
U1	Informasi Pelayanan	3.92
U2	Persyaratan Pelayanan	3.92
U3	Prosedur/Alur Pelayanan	3.90
U4	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.82
U5	Tarif/Biaya Layanan	3.92
U6	Sarana Prasarana pendukung Pelayanan	3.96
U7	Respon Petugas/ Sistem Pelayanan	3.86
U8	Layanan Konsultasi & Pengaduan	3.92

IPKP PERANGKAT DAERAH :

97.56 3.90

Indeks Kualitas Pelayanan :

Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00 C (Cukup) : 43,76 - 62,50
 B (Baik) : 62,51 - 81,25 D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

B. Data Dukung Lainnya

1. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei



2. Dokumentasi Terkait Komponen Penunjang Anti Korupsi dan Kualitas Pelayanan





**LEMBAGA
ADMINISTRASI
NEGARA**
PUSLATBANG KDOD



**Kerjasama antara Inspektorat Daerah Kota
Bontang dengan Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian
Desentralisasi dan Otonomi Daerah -
Lembaga Administrasi Negara**

**Inspektorat Daerah Kota Bontang
Graha Taman Praja Blok II Lantai 3, Jl. Bessai Berinta, Bontang Lestari,
Bontang, Kota Bontang, Kalimantan Timur 75324**