



**LAN RI**  
MAKARTI BHAKTI NAGARI

Pusat Pembelajaran &  
Strategi Kebijakan  
Pelayanan Publik



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) & SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) TAHUN 2025

## Puskesmas Bontang Lestari

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Tahun 2025 di lingkungan Pemerintah Kota Bontang dapat dilaksanakan dengan baik. Survei ini merupakan salah satu upaya Pemerintah Kota Bontang untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap tingkat anti korupsi dan kualitas pelayanan publik di wilayahnya.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Perangkat Daerah Kota Bontang berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memerangi segala bentuk korupsi. Untuk mewujudkan komitmen tersebut, Inspektorat Kota Bontang, bersama seluruh Perangkat Daerah, merasa perlu melakukan pengukuran atas persepsi pengguna layanan terkait aspek anti korupsi dan kualitas pelayanan. Hasil SPAK dan SPKP diharapkan mampu memberikan gambaran objektif yang dapat dijadikan dasar dalam merumuskan rekomendasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat pencegahan korupsi.

Langkah ini juga selaras dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) serta Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan Pemerintah Kota Bontang. Pelaksanaan survei ini merujuk pada Surat Edaran Menpan-RB Nomor 4 Tahun 2025 Tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025, serta Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah. Dengan demikian, SPAK dan SPKP menjadi bukti nyata komitmen Pemerintah Kota Bontang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mencegah terjadinya praktik korupsi dalam birokrasi.

Sebagai penutup Pusat Pembelajaran Strategi Kebijakan Pelayanan Publik LAN 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 2025

Plt. Pusat Pembelajaran Strategi

Kebijakan Pelayanan Publik,



  
Dr. Rahmat, S.Pd., MA

## DAFTAR ISI

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| DAFTAR ISI.....                                  | i  |
| BAB I KUISIIONER SURVEI .....                    | 1  |
| BAB II METODOLOGI SURVEI .....                   | 6  |
| A. Kriteria Responden .....                      | 6  |
| B. Metode Pencacahan.....                        | 6  |
| C. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....     | 8  |
| BAB II PENGOLAHAN SURVEI .....                   | 11 |
| A. Analisis Hasil Survei.....                    | 11 |
| B. Tindak Lanjut Hasil Survei .....              | 15 |
| BAB IV DATA SURVEI .....                         | 18 |
| A. Data Responden Pelaksanaan SPAK dan SPKP..... | 18 |
| B. Data Dukung Lainnya .....                     | 22 |

## BAB I KUISIONER SURVEI

### KUESIONER SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) & SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PUSKESMAS BONTANG LESTARI TRIWULAN I TAHUN 2025

|                                                    |                                                                                                                                                                                       |                       |  |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--|
| Unit Layanan :                                     |                                                                                                                                                                                       | Tanggal/ Jam Survey : |  |
| <b>PROFIL RESPONDEN</b>                            |                                                                                                                                                                                       |                       |  |
| Nama: .....                                        |                                                                                                                                                                                       | No. Telp/ HP: .....   |  |
| Jenis kelamin :                                    | <input type="checkbox"/> Laki-Laki<br><input type="checkbox"/> Perempuan                                                                                                              | Usia : ..... Tahun    |  |
|                                                    |                                                                                                                                                                                       |                       |  |
| Pendidikan :                                       | <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> D1-D3 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> >S2         |                       |  |
|                                                    |                                                                                                                                                                                       |                       |  |
| Pekerjaan :                                        | <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI/ Polri <input type="checkbox"/> Peg. Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Pelajar/ Mahasiswa |                       |  |
| <input type="checkbox"/> Lainnya, ..... (sebutkan) |                                                                                                                                                                                       |                       |  |
|                                                    |                                                                                                                                                                                       |                       |  |
| Jenis Layanan Yang Diterima:                       | <input type="checkbox"/> ..... (Sebutkan, misal : KTP, Poli Umum, dll)                                                                                                                |                       |  |

#### A. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP SURVEI ANTI KORUPSI PADA UNIT PELAYANAN

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

|                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini                                                                                                                                                        | <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <br/>           1<br/>           Sangat<br/>Tidak Setuju         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           2         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           3         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           4         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           5         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           6<br/>           Sangat<br/>Setuju         </div> </div> |
| <b>Info:</b> Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini                                                                                                                                                                                                                                     | <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <br/>           Sangat<br/>Tidak Setuju         </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           Sangat<br/>Setuju         </div> </div> |
| <b>Info:</b> 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <br/>           Sangat<br/>Tidak Setuju         </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           Sangat<br/>Setuju         </div> </div> |
| <b>Info:</b> 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                                                                                                                                                                                                                                                                   | <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <br/>           Sangat<br/>Tidak Setuju         </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           Sangat<br/>Setuju         </div> </div> |
| <b>Info:</b> 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 dikamuflasekan 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                                                                                                                                                                                                        |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                           | <div>Sangat Tidak Setuju</div> <div>Sangat Setuju</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Info:</b> 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                                                                                                                                                                       |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                            | <div>Sangat Tidak Setuju</div> <div>Sangat Setuju</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Info:</b> 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                                                                                                                                              |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                      | <div>Sangat Tidak Setuju</div> <div>Sangat Setuju</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Info:</b> 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 :                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan                                                                                                                                                                      | <br>Sangat Tidak Setuju                      Sangat Setuju |
| <b>Info:</b> 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. |                                                                                                                                              |
| Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai yang ditetapkan unit layanan ini.                                                                                                                                                                | <br>Sangat Tidak Setuju                      Sangat Setuju |
| <b>Info:</b> 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. |                                                                                                                                              |
| Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan                                                                                                                                                                                  | <br>Sangat Tidak Setuju                      Sangat Setuju |
| <b>Info:</b> 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. |                                                                                                                                                |
| Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                |



|                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan                                                         | <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <br/>           1<br/>           Sangat<br/>Tidak Setuju         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           2         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           3         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           4         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           5         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           6<br/>           Sangat Setuju         </div> </div> |
| <b>Info:</b> Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat                                                                                                                                                                                                                                                 | <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <br/>           1<br/>           Sangat<br/>Tidak Setuju         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           2         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           3         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           4         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           5         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           6<br/>           Sangat Setuju         </div> </div> |
| <b>Info:</b> 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). |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses                                                                                                                                                                                                                                                          | <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <br/>           1<br/>           Sangat<br/>Tidak Setuju         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           2         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           3         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           4         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           5         </div> <div style="text-align: center;"> <br/>           6<br/>           Sangat Setuju         </div> </div> |
| <b>Info:</b> 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. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## **BAB II**

### **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**

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 4 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025. Tiga belas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SPAK dan SPKP Puskesmas Bontang Lestari 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 menggunakan 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 Lestari 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 3 (Tiga) Bulan 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 2025     | 5                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Februari 2025     | 5                 |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Maret 2025        | 5                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Maret 2025        | 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 Lestari Kota Bontang, dengan jumlah minimal responden sebanyak 30 responden.

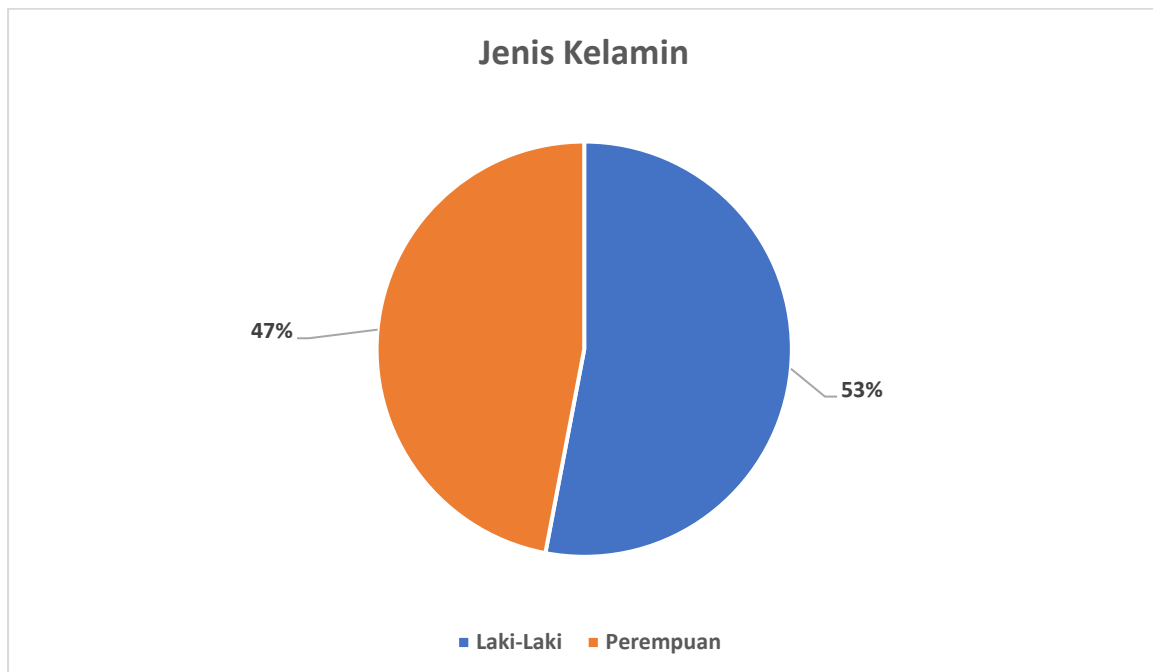
## BAB III PENGOLAHAN SURVEY

### A. Analisis Hasil Survey

#### 1. Jumlah Responden Survei

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh sebesar 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

| KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH |
|---------------|-----------|--------|
| JENIS KELAMIN | LAKI-LAKI | 16     |
|               | PEREMPUAN | 14     |



#### 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 Lestari masuk kedalam kategori “BERSIH DARI KORUPSI” dengan skor 3.97 (skala 4). Adapun publikasi hasil IPAK Puskesmas Bontang Lestari Triwulan I Tahun 2025 sebagai berikut:

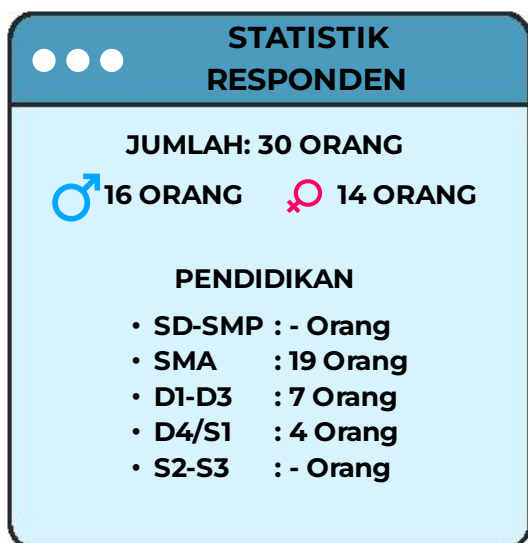


**Puskesmas Bontang Lestari**

## SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) TRIWULAN I TAHUN 2025



Periode Survey Februari - Maret 2025



| Nilai Interval IPAK |                            |
|---------------------|----------------------------|
| 1,00 - 1,75         | Tidak Bersih dari Korupsi  |
| 1,76 - 2,50         | Kurang Bersih dari Korupsi |
| 2,51 - 3,25         | Cukup Bersih dari Korupsi  |
| 3,26 - 4,00         | Bersih dari Korupsi        |

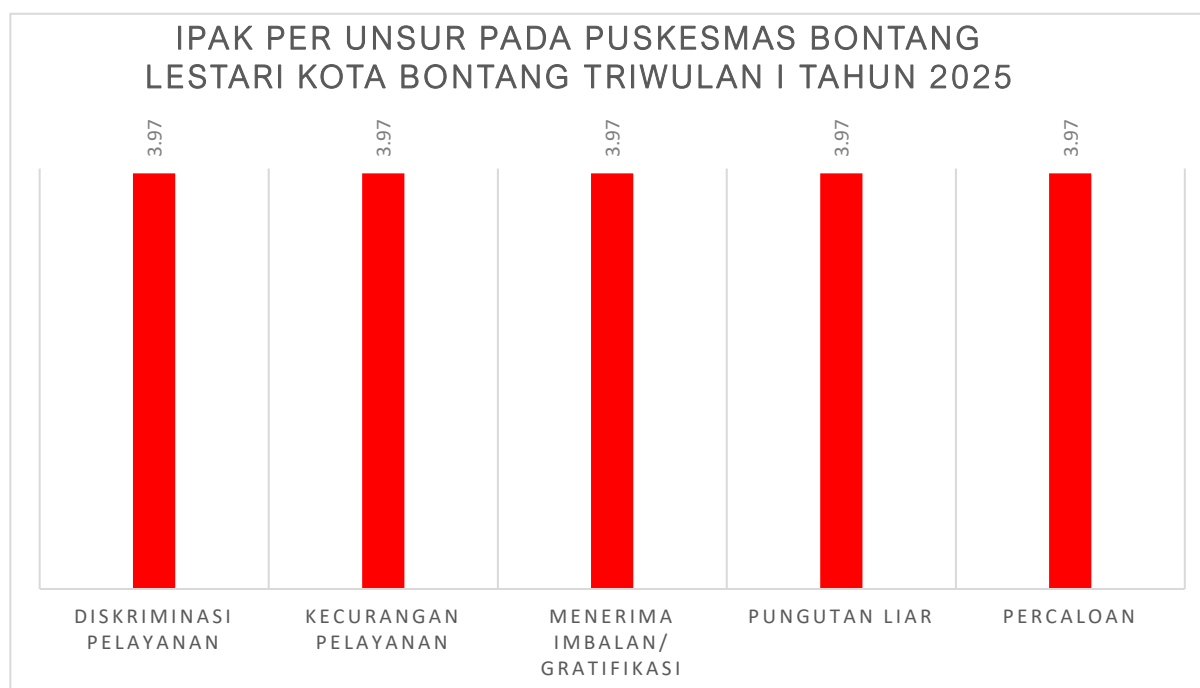
Selanjutnya dari hasil pengolahan data SPAK dengan menggunakan ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 dan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2025 diperoleh rincian nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SPAK Per Unsur

|                 | Nilai Unsur Anti Korupsi |      |      |      |      |
|-----------------|--------------------------|------|------|------|------|
|                 | U1                       | U2   | U3   | U4   | U5   |
| IPAK per unsur  | 3.97                     | 3.97 | 3.97 | 3.97 | 3.97 |
| IPAK Unit Kerja | 3.97                     |      |      |      |      |



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 Lestari masuk kedalam kategori “SANGAT BAIK” dengan skor 3.97 (skala 4). Adapun publikasi hasil IPKP Puskesmas Bontang Lestari Triwulan I Tahun 2025 sebagai berikut:



**Puskesmas Bontang Lestari**

**SURVEY PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN (SPKP) TRIWULAN I  
TAHUN 2025**



**INDEKS PKP**

**3.97**

**Kategori Persepsi Kualitas Pelayanan  
"SANGAT BAIK"**

**Periode Survey Februari - Maret 2025**

**STATISTIK  
RESPONDEN**

**JUMLAH: 30 ORANG**



**16 ORANG**



**14 ORANG**

**PENDIDIKAN**

- SD-SMP : - Orang
- SMA : 19 Orang
- D1-D3 : 7 Orang
- D4/S1 : 4 Orang
- S2-S3 : - Orang

**Nilai Interval IPKP**

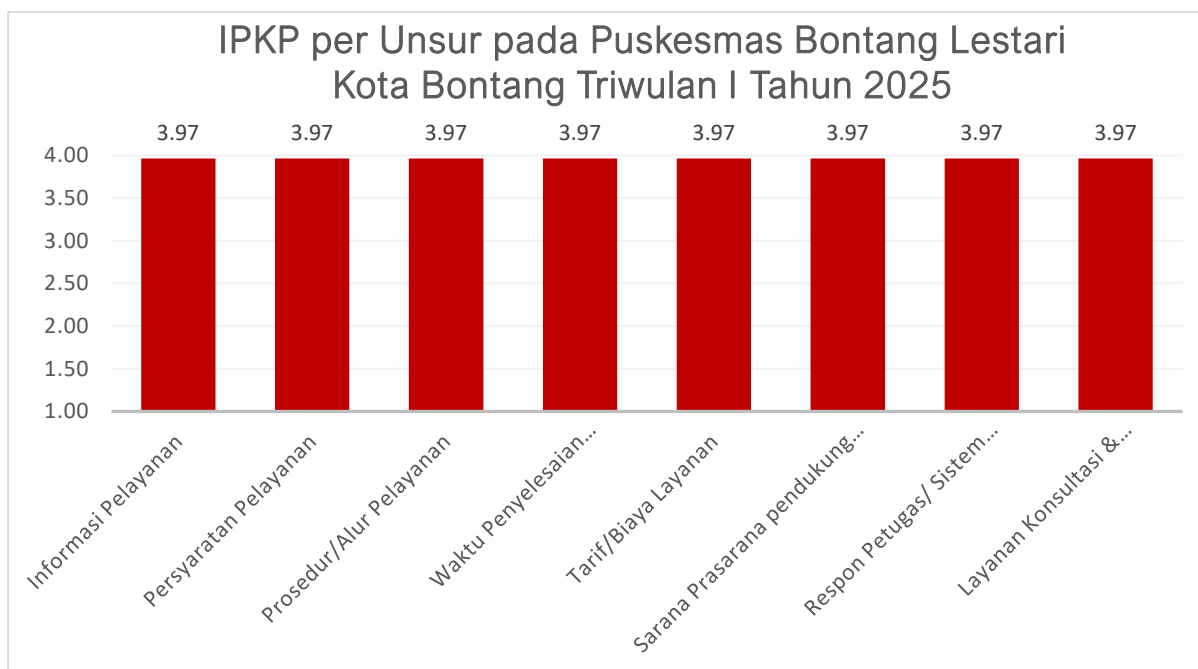
|             |             |
|-------------|-------------|
| 1,00 - 1,75 | Tidak Baik  |
| 1,76 - 2,50 | Cukup       |
| 2,51 - 3,25 | Baik        |
| 3,26 - 4,00 | Sangat Baik |

Selanjutnya dari hasil pengolahan data SPKP dengan menggunakan ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 dan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2025 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  | 3.97                  | 3.97 | 3.97 | 3.97 | 3.97 | 3.97 | 3.97 | 3.97 |
| IPKP Unit Kerja | 3.97                  |      |      |      |      |      |      |      |

Gambar 2. Grafik Nilai IPKP Per Unsur



## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

### 1. Analisis Permasalahan Hasil Survei

Meskipun seluruh unsur penilaian mendapatkan penilaian yang sama dan tidak terdapat unsur yang memiliki skor lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, namun sebagai upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna, beberapa unsur tetap dipilih untuk dipertimbangkan sebagai prioritas perbaikan dalam rangka peningkatan mutu layanan secara keseluruhan. Ke-enam unsur tersebut terdiri dari:

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

Tidak terdapat kritik/masukan responden pada pelaksanaan SPAK dan SPKP tahun ini. Apabila mengacu pada hasil analisis dan perhitungan SPAK serta SPKP, maka dapat disimpulkan bahwa IPAK dan IPKP Puskesmas Bontang Lestari

mendapatkan nilai yang sangat baik. Hal tersebut juga sejalan dengan tidak adanya masukan dan kritik dari pengguna layanan, serta adanya harapan dari responden agar pelayanan dapat semakin ditingkatkan, meskipun saat ini dinilai sudah cukup baik.

## 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                                            | Pungutan Liar        | Mengarahkan pegawai Puskesmas Bontang Lestari untuk mengikuti e-learning larangan pungli dan anti gratifikasi                                                       | √     | √  | √   |    | Puskesmas Bontang Lestari |
| 2                                            | Percaloan            | Membentuk Tim Saber Pungli internal/ koordinator pengawas layanan.                                                                                                  | √     | √  | √   | √  | Puskesmas Bontang Lestari |
| 3                                            | Kecurangan Pelayanan | <div>- Menyediakan kanal aman dan anonim untuk pegawai maupun pengguna layanan melaporkan dugaan kecurangan</div> <div>- Reviu dan perkuat SOP pelayanan agar</div> | √     | √  | √   | √  | Puskesmas Bontang Lestari |

|                                                           |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |   |   |   |                           |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---------------------------|
|                                                           |                                     | setiap alur kerja jelas, terdokumentasi, dan dapat diaudit.                                                                                                                                                                                                                                                                  |   |   |   |   |                           |
| <b>PERBAIKAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SURVEY PKP)</b> |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |   |   |   |                           |
| 1                                                         | <b>Persyaratan Pelayanan</b>        | Publikasi Persyaratan secara terbuka (Pastikan semua persyaratan ditampilkan secara jelas di website, brosur, dan loket.)                                                                                                                                                                                                    | √ | √ | √ | √ | Puskesmas Bontang Lestari |
| 2                                                         | <b>Waktu Penyelesaian Pelayanan</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan review dan penyederhanaan alur layanan</li> <li>- Terapkan sistem reservasi waktu layanan agar pengguna tidak menunggu terlalu lama.</li> <li>- Gunakan aplikasi atau papan digital untuk menampilkan status dan estimasi waktu penyelesaian secara real time.</li> </ul> | √ | √ | √ | √ | Puskesmas Bontang Lestari |
| 3                                                         | <b>Prosedur/Alur Pelayanan</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyusunan dan Publikasi Standar Prosedur Layanan yang Ramah Pengguna</li> <li>- Pembaruan SOP agar Lebih Praktis dan Konsisten</li> </ul>                                                                                                                                          | √ | √ | √ | √ | Puskesmas Bontang Lestari |

## BAB VI DATA SURVEI

### A. Data Responden Pelaksanaan SPAK dan SPKP

| Nama                       | No Telp/HP   |
|----------------------------|--------------|
| Ahmad Rizaldi              | 085705390605 |
| Abdul Rasyid               | 081346630711 |
| Ismail hariato             | 082248903595 |
| Dina erviana               | 081250698825 |
| Sapna Farastri             | 081263936733 |
| Lilis suginda              | 085771755294 |
| Asdar                      | 082259474189 |
| Ahmad Fawzy Harmuj         | 082213000027 |
| Muhayat Muchlis            | 085235020230 |
| Elis Minaula               | 081349427719 |
| Harta Cahya Satria         | 085250293591 |
| Mectildis Komelia Wonga    | 082254584282 |
| Helnes Sanda Luden         | 082155736415 |
| Maryanto                   | 082255275049 |
| Putri Suci Amanda          | 082137104889 |
| Rijal                      | 081254803269 |
| Jumarni                    | 082256212521 |
| Lia Jeni Artha Simanullang | 085250799448 |
| Ichwandi Dwi Adeputra      | 082144193320 |
| Patu Rahman                | 085250316365 |
| Ratna Sari                 | 081343891001 |
| Dhyani Chitta Mayasari     | 082226582498 |
| Bahtiar                    | 085250747676 |
| Dias Ariskha Saputra       | 081258863662 |
| Connie Cahaya              | 082236361195 |
| Zahroh Dini                | 081350662725 |
| Awaluddin                  | 081287669969 |
| Syarifa                    | 083844462409 |
| Gassing                    | 082149091594 |
| Arpandi                    | 087778760077 |

## 1. Hasil Olah Data SPAK

| NO.<br>RES | INPUT NILAI UNSUR INTEGRITAS PELAYANAN |    |    |    |    |
|------------|----------------------------------------|----|----|----|----|
|            | U1                                     | U2 | U3 | U4 | U5 |
| 1          | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 2          | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 3          | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 4          | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 5          | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 6          | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 7          | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 8          | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 9          | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 10         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 11         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 12         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 13         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 14         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 15         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 16         | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 17         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 18         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 19         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 20         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 21         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 22         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 23         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 24         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 25         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 26         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 27         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 28         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 29         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 30         | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |

#### KONVERSI SKALA 4

[illegible]

**PENGHITUNGAN**

| NO.<br>RES        | NILAI UNSUR INTEGRITAS PELAYANAN |       |       |       |       |
|-------------------|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                   | U1                               | U2    | U3    | U4    | U5    |
| 1                 | 4                                | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 2                 | 4                                | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 3                 | 4                                | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 4                 | 4                                | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 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                | 4                                | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 16                | 3                                | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 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                                | 4     | 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     |
| ΣNilai /Unsur     | 119                              | 119   | 119   | 119   | 119   |
| NRR / Unsur       | 3.967                            | 3.967 | 3.967 | 3.967 | 3.967 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.793                            | 0.793 | 0.793 | 0.793 | 0.793 |



3.97 99.17

|                |   |                                                               |
|----------------|---|---------------------------------------------------------------|
| - 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<br>Jumlah kuesioner yang terisi |
| NRR tertimbang | = | NRR per unsur x 0,2                                           |

| No. | Unsur Integritas Pelayanan        | Rata-rata |
|-----|-----------------------------------|-----------|
| U1  | Diskriminasi Pelayanan            | 3,97      |
| U2  | Kecurangan Pelayanan              | 3,97      |
| U3  | Menerima Imbalan/atau Gratifikasi | 3,97      |
| U4  | Pungutan Liar                     | 3,97      |
| U5  | Percaloan                         | 3,97      |

|                         |       |      |
|-------------------------|-------|------|
| IPAK PERANGKAT DAERAH : | 99.17 | 3.97 |
|-------------------------|-------|------|

|                         |                     |
|-------------------------|---------------------|
| Persepsi Anti Korupsi : | Bersih dari Korupsi |
|-------------------------|---------------------|

|                               |                  |
|-------------------------------|------------------|
| 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 |

## 2. Hasil Olah Data SPKP

[illegible]

[illegible]

3.97 99.17

|                |                                                                 |
|----------------|-----------------------------------------------------------------|
| - U1 s.d. U8   | = Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan                                |
| - NRR          | = Nilai rata-rata                                               |
| - IPKP         | = Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan                            |
| - (*)          | = Jumlah NRR tertimbang                                         |
| - (**)         | = Jumlah NRR Tertimbang x 25                                    |
| NRR Per Unsur  | = Jumlah nilai per unsur dibagi<br>Jumlah kuesioner yang terisi |
| NRR tertimbang | = NRR per unsur x 0,2                                           |

| No. | Unsur Kualitas Pelayanan             | Rata-rata |
|-----|--------------------------------------|-----------|
| U1  | Informasi Pelayanan                  | 3.97      |
| U2  | Persyaratan Pelayanan                | 3.97      |
| U3  | Prosedur/Alur Pelayanan              | 3.97      |
| U4  | Waktu Penyelesaian Pelayanan         | 3.97      |
| U5  | Tarif/Biaya Layanan                  | 3.97      |
| U6  | Sarana Prasarana pendukung Pelayanan | 3.97      |
| U7  | Respon Petugas/ Sistem Pelayanan     | 3.97      |
| U8  | Layanan Konsultasi & Pengaduan       | 3.97      |

99.17

**Indeks Kualitas Pelayanan :**

**Sangat Baik**

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| A (Sangat Baik) | : 81,26 - 100,00 |
| B (Baik)        | : 62,51 - 81,25  |

|                |                 |
|----------------|-----------------|
| C (Cukup)      | : 43,76 - 62,50 |
| D (Tidak Baik) | : 25,00 - 43,75 |

## 22



**Kerja sama antara:**

**Inspektorat Daerah Pemerintah Kota Bontang &  
Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Pelayanan Publik (PUSJAR SKPP) -  
Lembaga Administrasi Negara**

**INSPEKTORAT DAERAH KOTA BONTANG  
GRAHA TAMAN PRAJA BLOK II LANTAI 3 JL. BESSAI BERINTA, BONTANG LESTARI,  
KOTA BONTANG, PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**