



SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) DAN SURVEI PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN (SPKP)

LAPORAN TRIWULAN II
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
DAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
BPSIP LAMPUNG



KEMENTERIAN PERTANIAN
BADAN STANDARDISASI INSTRUMEN PERTANIAN
BALAI PENERAPAN STANDAR INSTRUMEN PERTANIAN (BPSIP) LAMPUNG
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

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

Demikian Laporan Triwulan II Tahun 2024 ini disusun sebagai bentuk progres pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas dan hasil evaluasi dari responden menjadi masukan untuk perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan prima di BPSIP Lampung.

Bandar Lampung, 01 Juli 2024

Mengetahui,
Kepala BPSIP Lampung



Dr. Rachman Jaya, S.Pi., M.Si
NIP. 19740503 200003 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
II. PENGUMPULAN DATA SURVEI	3
2.1. Pelaksana Survei	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden	4
III. HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI	5
3.1. Responden Survei	5
3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....	7
3.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).....	8
3.4. Nilai IPAK dan IPKP Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2024.....	9
IV. ANALISIS HASIL SURVEI	9
4.1. Analisis Permasalahan Hasil Survei	10
4.2. Rencana Tindak Lanjut	10
V. KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Responden SPAK dan SPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024	5
2. Rata-rata nilai IPAK Triwulan II BPSIP Lampung Tahun 2024.....	7
3. Rata-rata nilai IPKP Triwulan II BPSIP Lampung Tahun 2024.....	8
4. Rencana tindak lanjut perbaikan layanan BPSIP Lampung.....	10

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Link survei SPAK dan SPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024	3
2. Persentase responden SPAK dan SPKP Triwulan II BPSIP Lampung Tahun 2024.....	6
3. Persentase usia responden SPAK dan SPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024.....	6
4. Persentase waktu terakhir menerima layanan responden SPAK dan SPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024.....	7
5. Rata-rata nilai IPAK BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024.....	8
6. Rata-rata nilai IPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024.....	9
7. Rata-rata nilai IPAK Triwulan I dan II BPSIP Lampung Tahun 2024....	10
8. Rata-rata nilai IPKP Triwulan I dan II BPSIP Lampung Tahun 2024....	10
9. Nilai IPAK Triwulan I dan II BPSIP Lampung Tahun 2024.....	11
10. Nilai IPKP Triwulan I dan II BPSIP Lampung Tahun 2024.....	11

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zona Integritas adalah pencapaian dari penerapan proses Wilayah Bebas Korupsi (WBK) atau Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Dapat diketahui bahwa WBK atau WBBM adalah proses yang menjadikan suatu Kementerian/Lembaga (K/L) baik di tingkat provinsi atau daerah menjadi sebuah Island of Integrity atau Zona Integritas. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, pemahaman tentang Reformasi Birokrasi perlu diketahui sebagai upaya dalam pelaksanaan perubahan dalam penyelenggaraan negara. Reformasi Birokrasi adalah perubahan pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur negara yang merupakan suatu upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*) dan sumber daya manusia aparatur yang dijabarkan menjadi 8 Area Perubahan, sedangkan untuk WBK/WBBM adalah 6 Area Perubahan. Enam (6) area perubahan dimaksud adalah (1) Manajemen Perubahan; (2) Penataan Tatalaksana; (3) Penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur; (4) Penguatan Akuntabilitas; (5) Penguatan Pengawasan; (6) Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Enam (6) area perubahan tersebut menjadi komponen pengungkit (pemenuhan dan reform) yang tercantum dalam kerangka logis pembangunan ZI menuju WBK/WBBM. Selanjutnya komponen hasil yang diharapkan adalah birokrasi bersih dan akuntabel dan pelayanan publik yang prima.

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

1. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian.
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas

Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
4. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian.
5. Surat Edaran Menteri PAN-RB No. 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Berdasarkan PermenPAN RB No. 90 Tahun 2021, dalam pembangunan ZI-WBK/WBBM, fokus pelaksanaan RB tertuju pada dua sasaran utama, yaitu:

1. Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih dan Akuntabel, antara lain diperoleh dari Nilai Persepsi Korupsi;
2. Kualitas Pelayanan Publik yang prima, diperoleh dari nilai persepsi kualitas pelayanan.

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

1.2. Tujuan

Tujuan pelaksanaan SPAK dan SPKP pada periode Triwulan II adalah untuk mengetahui gambaran persepsi anti korupsi dan kepuasan mitra kerja/pengguna layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat mitra kerja/pengguna layanan, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pengawasan yang telah diberikan oleh BPSIP Lampung.

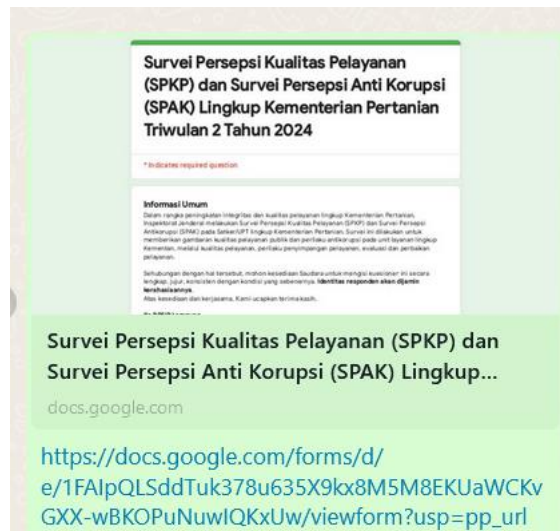
II. PENGUMPULAN DATA SURVEI

2.1. Pelaksana Survei

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

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SPAK dan SPKP dilaksanakan secara online dengan menyebarkan link survey https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSddTuk378u635X9kx8M5M8EKUaWCKvGXX-wBKOPuNuwlQKxUw/viewform?usp=pp_url yang disampaikan kepada penerima manfaat layanan atau mitra kerja sama BPSIP Lampung.



Gambar 1. Link survei SPAK dan SPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024

Kuisisioner terdiri dari 5 pertanyaan SPAK dan 8 pertanyaan SPKP yang mengacu kepada Surat Edaran Menteri PANRBN Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Berikut disampaikan unsur-unsur pertanyaan dalam SPAK dan SPKP BPSIP Lampung yaitu:

- A. Pertanyaan yang disampaikan dalam SPAK meliputi aspek:
- a. Integritas;
 - b. Tindakan diskriminasi;
 - c. Indikasi kecurangan pelayanan;
 - d. Pemberian imbalan diluar ketentuan yang berlaku;

- e. Praktik pungutan liar (pungli);
- f. Praktik percaloan

B. Pertanyaan yang disampaikan dalam SPKP mencakup persepsi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Prosedur persyaratan pelayanan;
- b. Biaya pelayanan;
- c. Jangka waktu pelayanan;
- d. Penyelesaian pelayanan;
- e. Kesesuaian biaya pelayanan;
- f. Respon petugas pelayanan;
- g. Kenyamanan/kemudahan sarana prasarana pendukung pelayanan;
- h. Kemudahan layanan konsultasi dan saran/pengaduan.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data yaitu di wilayah kerja BPSIP Lampung di Provinsi Lampung. Sedangkan untuk pengisian kuisioner dilakukan secara online/mandiri oleh mitra kerja BPSIP Lampung sebagai penerima layanan dan hasilnya ditabulasi serta di analisis untuk perbaikan layanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan Survei

SPAK dan SPKP dilaksanakan pada Bulan Mei dan Juni Tahun 2024 yaitu untuk pengisian kuisioner, tabulasi data, analisis data dan penyusunan laporan.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden ditetapkan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju WBK WBBM di instansi pemerintah. Dalam hal ini responden berasal dari mitra kerja (stakeholders) BPSIP Lampung yang telah memperoleh layanan dalam Triwulan Kedua di Tahun 2024.

III. HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI

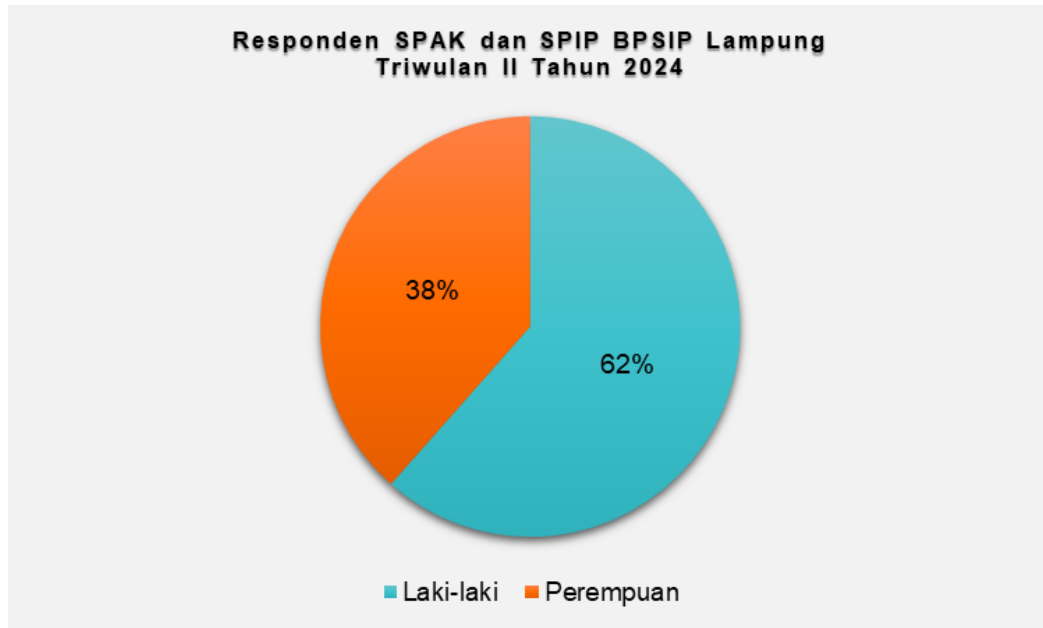
Hasil survei SPKP dan SPAK diolah dalam bentuk Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dengan skala 4 yang akan menjadi gambaran persepsi mitra kerja/pengguna layanan BPSIP Lampung yang merupakan penilaian terhadap Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel dan komponen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

3.1. Responden Survei

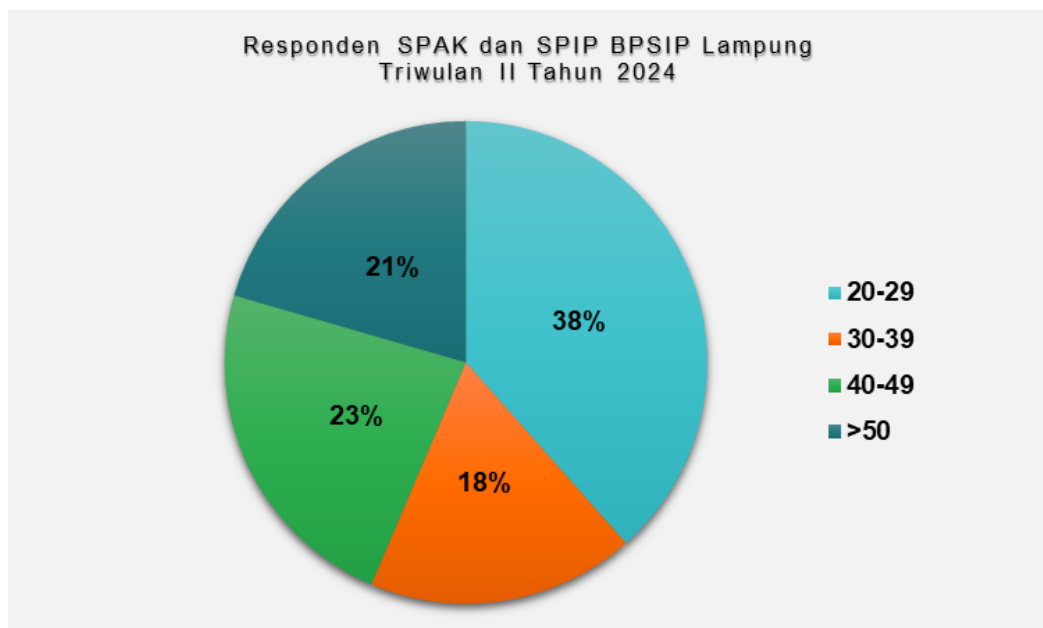
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden selama masa pengisian kuisioner (Mei – Juni 2024) sebanyak 40 orang dengan persentase yaitu 61,54% laki-laki dan 38,46% perempuan (Tabel 1 dan Gambar 2). Untuk usia responden dapat diketahui bahwa 38,46% responden berusia 20-30 tahun, 17,95% responden berusia 30-40 tahun, 23,08% responden berusia 40-50 tahun dan 20,51% berusia >50 tahun (Tabel 1 dan Gambar 3). Sedangkan untuk pendataan terkait dengan waktu terakhir menerima layanan dapat diketahui bahwa sebanyak 58,97% responden menerima layanan pada waktu kurang dari 1 bulan yang lalu, 17,95% menerima layanan pada waktu 1-2 bulan yang lalu, 5,13% menerima layanan pada 2-3 bulan yang lalu dan sebanyak 17,95% telah menerima layanan lebih dari 3 bulan yang lalu (Tabel 1 dan Gambar 4).

Tabel 1. Responden SPAK dan SPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024

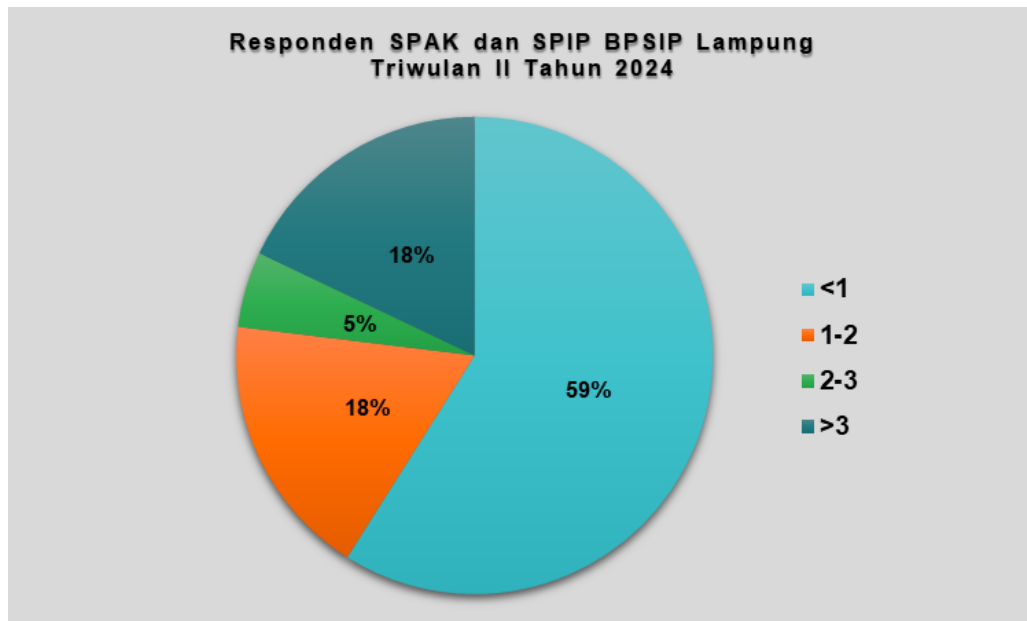
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Jenis kelamin	Laki-Laki	24	61,54
		Perempuan	15	38,46
2.	Usia	20 – 30 tahun	15	38,46
		30 – 40 tahun	7	17,95
		40 – 50 tahun	9	23,08
		>50 tahun	8	20,51
3.	Waktu terakhir menerima layanan	<1 bulan yang lalu	23	58,97
		1 – 2 bulan yang lalu	7	17,95
		2 – 3 bulan yang lalu	2	5,13
		>3 bulan yang lalu	7	17,95



Gambar 2. Persentase responden SPAK dan SPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024



Gambar 3. Persentase usia responden SPAK dan SPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024



Gambar 4. Persentase waktu terakhir menerima layanan responden SPAK dan SPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024

3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Pengolahan data SPAK menggunakan excel template olah data SPAK dan diperoleh nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 3,72 pada skala 4 (Tabel 2.). Berdasarkan hasil survei, diketahui sebanyak 3 pertanyaan yang memiliki rata-rata penilaian terendah yaitu pertanyaan no.2 Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan (nilai 5,46); pertanyaan no.3 Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku; pertanyaan no.1 Tidak ada diskriminasi pelayanan.

Tabel 2. Rata-rata nilai IPAK BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024

	Hasil SPAK				
	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
IPAK per Unsur	5,59	5,46	5,56	5,64	5,64
Rata-rata Nilai IPAK	5,58				
Nilai IPAK Skala 4	3,72				

Keterangan:

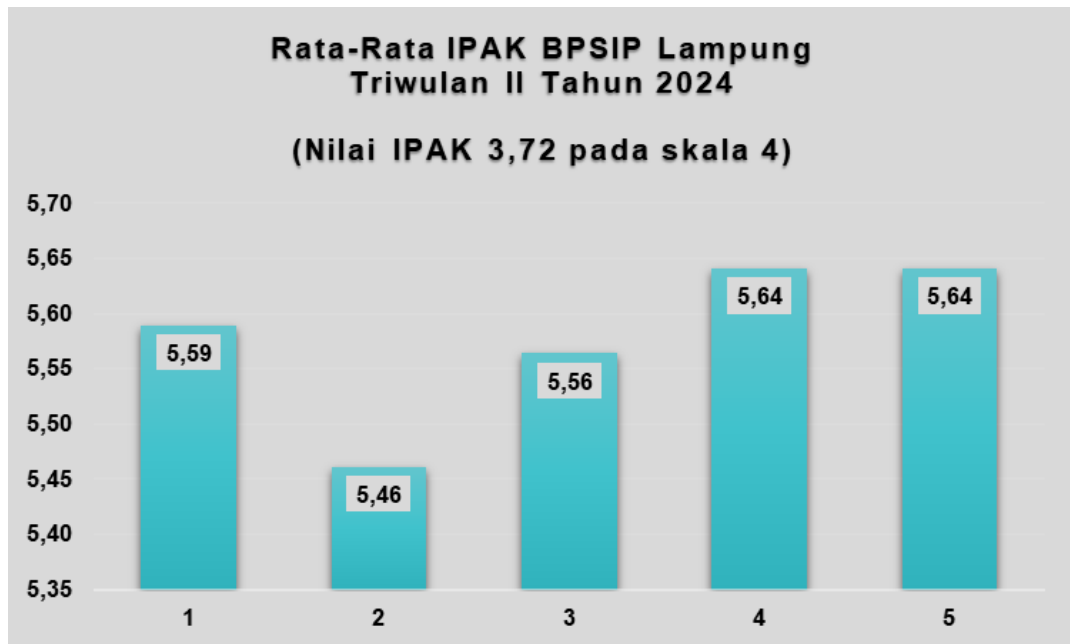
Pertanyaan 1. Tidak ada diskriminasi pelayanan

Pertanyaan 2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan

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

Pertanyaan 4. Tidak ada pungutan liar (pungli)

Pertanyaan 5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi



Gambar 5. Nilai rata-rata IPAK BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024

3.3. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Pengolahan data SPKP menggunakan excel template olah data SPKP dengan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3,52 pada skala 4 (Tabel 3.). Berdasarkan hasil survei, diketahui sebanyak 3 pertanyaan yang memiliki rata-rata penilaian terendah yaitu pertanyaan no.8 Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses (nilai 5,18); pertanyaan no.4 Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan (nilai 5,23) dan pertanyaan no.7 Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat (nilai 5,23).

Tabel 3. Hasil SPKP dan Nilai IPKP BPSIP Lampung Semester II Tahun 2024

	Hasil SPKP							
	(Pertanyaan)							
	1	2	3	4	5	6	7	8
IPKP per Unsur	5,28	5,28	5,33	5,23	5,44	5,26	5,23	5,18
Rata-rata Nilai IPKP	5,28							
Nilai IPKP Skala 4	3,52							

Keterangan:

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

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

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

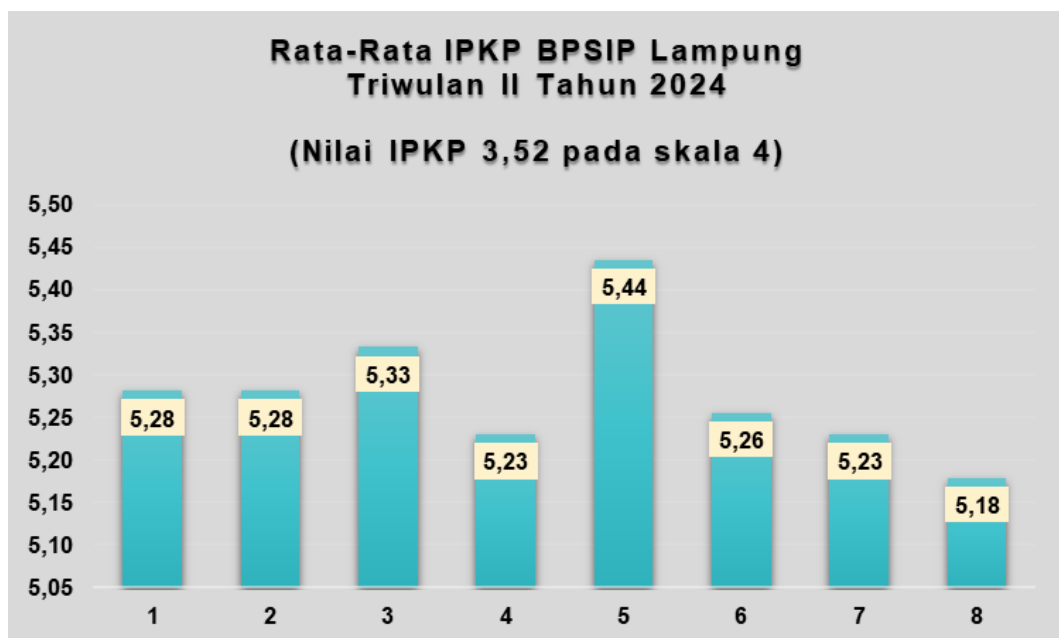
Pertanyaan 4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan.

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

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

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

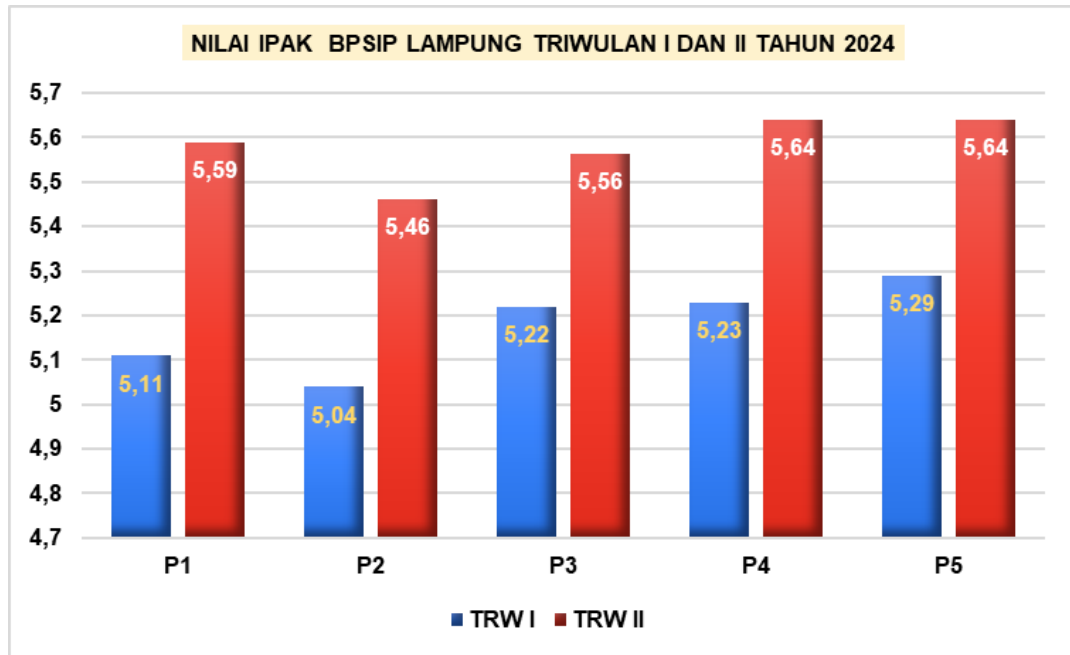
Pertanyaan 8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses



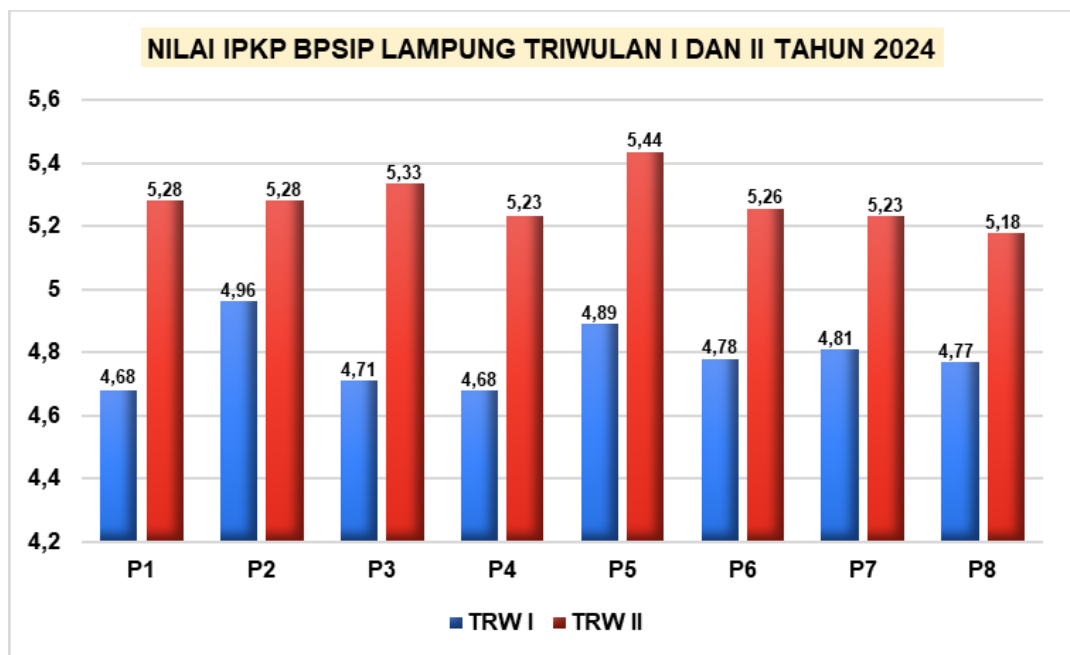
Gambar 6. Rata-rata nilai IPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024

3.3. Nilai IPAK dan IPKP Triwulan I dan Triwulan II Tahun 2024

Pada Triwulan I dan II Tahun 2024, perubahan rata-rata nilai IPAK dan IPKP pada setiap point pertanyaan dapat diketahui dari Gambar 7 dan 8. Sedangkan untuk mengetahui perubahan nilai IPAK dan IPKP pada skala 4 dapat dilihat pada Gambar 9 dan 10.



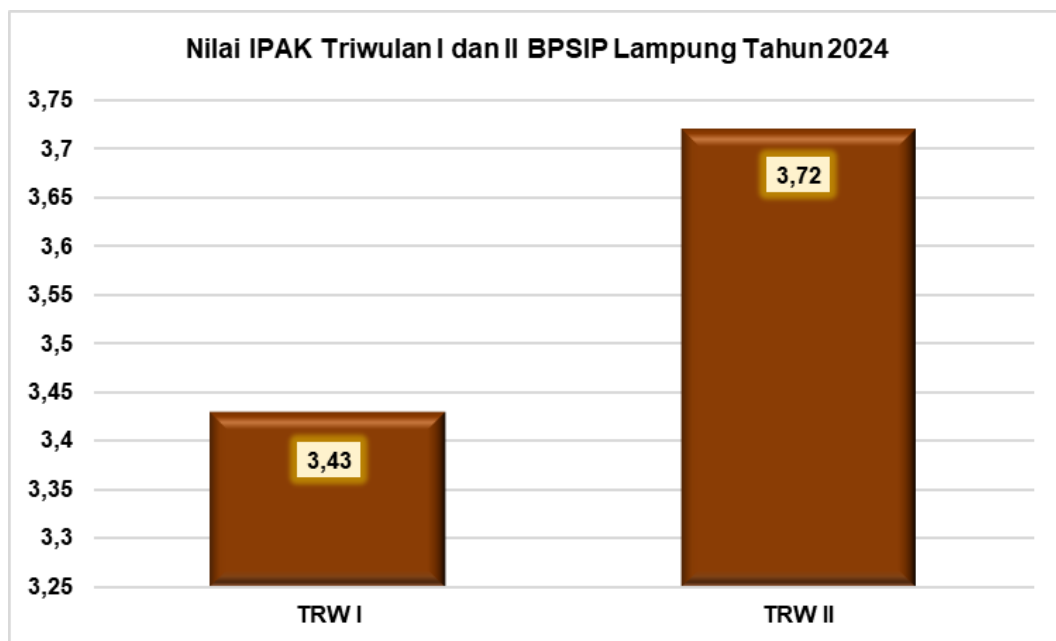
Gambar 7. Rata-rata nilai IPAK Triwulan I dan II BPSIP Lampung Tahun 2024



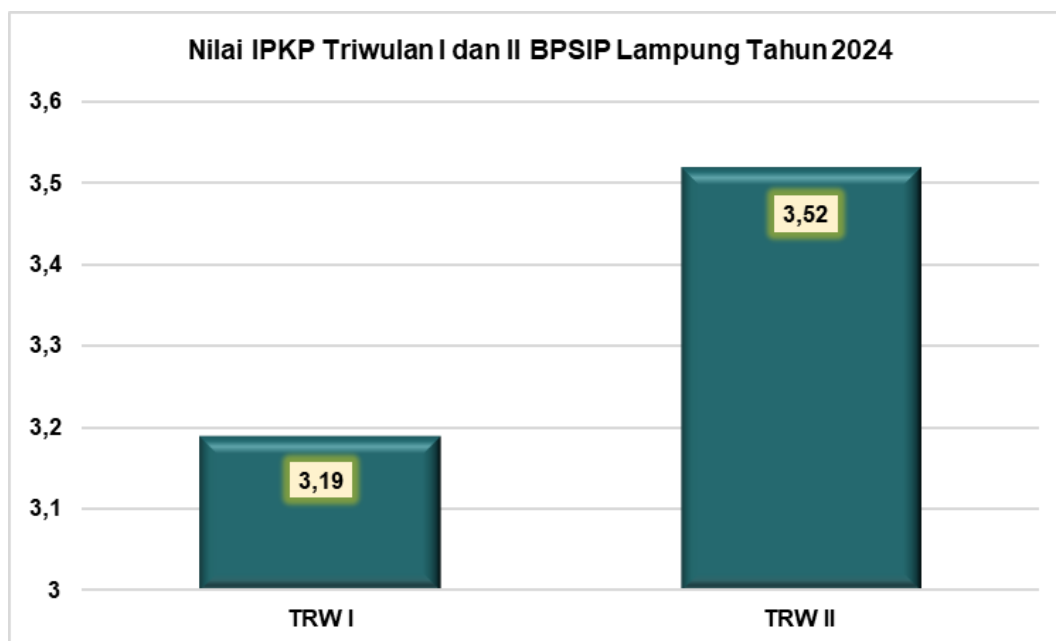
Gambar 8. Rata-rata nilai IPKP Triwulan I dan II BPSIP Lampung Tahun 2024

Pelaksanaan SPAK dan SPKP pada Triwulan I, BPSIP Lampung mendapatkan nilai IPAK 3,43 dan IPKP sebesar 3,19 pada skala 4 dengan jumlah responden 78 orang, sedangkan pada pelaksanaan SPAK dan SPKP Triwulan II mendapatkan nilai IPAK 3,72 dan IPKP sebesar 3,52 dengan 40 responden. Berdasarkan hal tersebut, pada Triwulan II telah terjadi peningkatan nilai IPAK 8% dan IPKP 10%

dari nilai Triwulan I. Peningkatan nilai IPAK dan IPKP menunjukkan respon yang baik dari mitra kerja sebagai penerima manfaat dari layanan yang diberikan oleh BPSIP Lampung selama 1 Semester (Triwulan I dan II).



Gambar 9. Nilai IPAK Triwulan I dan II BPSIP Lampung Tahun 2024



Gambar 10. Nilai IPKP Triwulan I dan II BPSIP Lampung Tahun 2024

IV. ANALISIS HASIL SURVEI

4.1. Analisis Permasalahan Hasil Survei

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

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

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

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

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

4.2. Rencana Tindak Lanjut

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

1. Komitmen pimpinan dan semua karyawan dengan melibatkan seluruh pegawai dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dan menularkan semangat dan visi yang sama.
2. Menyediakan fasilitas lebih baik dan semangat hospitality untuk kepuasan publik.
3. Membuat program yang membuat unit kerja lebih dekat ke masyarakat sehingga masyarakat merasakan kehadiran unit kerja BPSIP Lampung di Provinsi Lampung.
4. Melakukan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa program yang sedang dilaksanakan tetap dijalurnya.
5. Menetapkan strategi komunikasi untuk memastikan bahwa setiap aktivitas dan inovasi perubahan yang telah dilakukan diketahui oleh Masyarakat.

Rencana tindak lanjut atas harapan mitra kerja BPSIP Lampung sebagai berikut:

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Layanan BPSIP Lampung

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

BAB V. SIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilaksanakan pada Triwulan II Tahun 2024, sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BPSIP Lampung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, dengan nilai IPAK 3,72 dan IPKP sebesar 3.52 dengan 40 responden.
2. Masih adanya harapan dan masukan dari mitra kerja yang harus ditindaklanjuti menunjukkan adanya perhatian dan kepedulian dari mitra kerja untuk selalu mendukung tugas dan fungsi BPSIP Lampung dan memperhatikan kebutuhan mitra kerjanya.

Bandar Lampung, 01 Juli 2024

Mengetahui,
Ka BPSIP Lampung



Dr. Rachman Jaya, S.Pi., M.Si
N.P. 19740503 200003 1 001

LAMPIRAN

A. Data responden SPAK dan SPKP dan Nilai IPAK dan IPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024

1. Data responden SPAK dan SPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024

Timestamp	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Nama Perusahaan/Instansi
5/28/2024 12:28:19	Aqus wahyudi	40 s.d. 49 tahun	Laki - laki	Koperasi pemasaran RANI
5/28/2024 15:27:05	Restu Anggoro	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	Universitas Teknokrat Indonesia
5/28/2024 16:02:08	Dinda Septia Ningsih	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	Universitas Teknokrat Indonesia
5/28/2024 18:12:03	RINTOKO	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Asponak (asosiasi kelompok peternak tanggamus)
6/2/2024 10:04:06	CELSA TRIASANTI, S. P	40 s.d. 49 tahun	Perempuan	TOKO Pe-i HANAKO AGRO TANI
6/2/2024 19:49:42	Nanda	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	Polinela
6/2/2024 19:54:41	Dede Rohayana	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	BPSIP LAMPUNG
6/3/2024 10:33:13	Bambang utoyo	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Polinela
6/3/2024 14:29:16	Dina Haryati Sukardi	40 s.d. 49 tahun	Perempuan	Universitas mitra Indonesia
6/3/2024 16:53:28	Muhammad irsyen maulana	30 s.d. 39 tahun	Laki - laki	Frelance
6/3/2024 20:09:41	Ahmad sulestiyon	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	Perseorangan
6/4/2024 12:14:37	Riska Ariza Umami	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	-
6/5/2024 5:43:00	DESTI APRIL YANTI	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	-
6/6/2024 13:58:48	Nahrowi	40 s.d. 49 tahun	Laki - laki	Kelompoktani
6/6/2024 15:25:33	Rizka Nalia Pumita	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	-
6/6/2024 15:25:38	Rahmawati Utami Pangestu	20 s.d. 29 tahun	Perempuan	-
6/6/2024 15:27:27	Putra Pangestu	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	Perseorangan
6/6/2024 15:28:22	Eksa Cendikiawan	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	Wiraswasta
6/6/2024 15:29:25	Ahmad Ali Mukti	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	Mahasiswa
6/6/2024 15:33:21	Aldo Ervarino	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	Facilitator ICARE (BPSIP) Lampung
6/6/2024 15:35:05	Yoga Haris Sona	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	Karyawan Swasta (Perusahaan Start Up - Bisnis Pembiayaan Pertanian)
6/13/2024 10:17:49	Privadi	30 s.d. 39 tahun	Laki - laki	Politeknik Negeri Lampung
6/13/2024 10:32:26	Dede Sulistyo	30 s.d. 39 tahun	Laki - laki	PT GREAT GIANT PINEAPPLE
6/13/2024 10:36:24	Bambang utoyo	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Polinela
6/13/2024 10:43:49	Risa h	Lebih dari 50 tahun	Perempuan	DKPTPH LAMPUNG TENGAH
6/13/2024 10:56:45	Yuniarti Naim, S.P	40 s.d. 49 tahun	Perempuan	SMKN SPP LAMPUNG
6/13/2024 11:07:15	Seyvilla Novyasti	40 s.d. 49 tahun	Perempuan	SMKN SPP Lampung
6/13/2024 12:01:56	Rizky Rahmadi	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	Politeknik Negeri Lampung
6/13/2024 12:58:24	Ely Novrianty	40 s.d. 49 tahun	Perempuan	BPSIP LAMPUNG
6/13/2024 13:06:57	Betty Maillina	40 s.d. 49 tahun	Perempuan	Kementerian Pertanian
6/13/2024 18:31:48	ASPAUDIN	30 s.d. 39 tahun	Laki - laki	Poktan BERSATU MAJU
6/13/2024 18:40:52	Ahmad sulestiyon	20 s.d. 29 tahun	Laki - laki	Perorangan
6/13/2024 19:06:36	Jepri Tri susanto	30 s.d. 39 tahun	Laki - laki	Kelompok tani setia jadi
6/13/2024 20:27:11	Liska Mutiara Septiana, S.P., M.Si	30 s.d. 39 tahun	Perempuan	UNIVERSITAS LAMPUNG
6/14/2024 7:37:50	Muhammad irsyen maulana	30 s.d. 39 tahun	Laki - laki	Sitr manager icare
6/14/2024 8:58:43	Sutrisno	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	Koperasi produsen Tirta Kencono Air Nanningan
6/16/2024 21:44:41	Supardi Tanojo	Lebih dari 50 tahun	Laki - laki	PT. GGPC
6/20/2024 16:07:41	Gondo Suwarno	40 s.d. 49 tahun	Laki - laki	P45 Mitra Mandiri
6/21/2024 0:28:52	Dwi Retno Mulyaningrum, SPT, M.Eng, M.Sc.	Lebih dari 50 tahun	Perempuan	UPTD Pembibitan Ternak Kambing Saburai Pemprov Lampung

2. Nilai IPAK dan IPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024

[illegible]

B. Kuisisioner SPAK dan SPKP Triwulan II Tahun 2024 yang disampaikan kepada mitra kerja penerima manfaat layanan BPSIP Lampung.

I. PERSEPSI ANTI KORUPSI

1) Tidak ada diskriminasi pelayanan

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

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

Saran Perbaikan:

2) Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan

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

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

Saran Perbaikan:

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

Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui bahwa tidak ada petugas yang menerima /bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, rokok, transport, kopi dll; pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan dll; pemberian imbalan fasilitas

berupa akomodasi (hotel, resort, perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja dan lain-lain.

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

Saran Perbaikan:

4) Tidak ada pungutan liar (pungli)

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

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

Saran Perbaikan:

5) Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi

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

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

6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

II. PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

1) Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

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

1. SANGAT TIDAK TERSEDIA

2. TIDAK TERSEDIA

3. KURANG TERSEDIA

4. CUKUP TERSEDIA

6. SANGAT TERSEDIA

Saran Perbaikan:

2) Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan

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

1. SANGAT TIDAK SETUJU

2. TIDAK SETUJU

3. KURANG SETUJU

4. CUKUP SETUJU

5. SETUJU

6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

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

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

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

Saran Perbaikan:

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

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

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

Saran Perbaikan:

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

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat bahwa informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

1. SANGAT TIDAK SESUAI KETENTUAN TARIF
2. TIDAK SESUAI KETENTUAN TARIF

3. KURANG SESUAI KETENTUAN TARIF
4. CUKUP SESUAI KETENTUAN TARIF
5. SESUAI KETENTUAN TARIF
6. SANGAT SESUAI KETENTUAN TARIF

Saran Perbaikan:

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

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

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

Saran Perbaikan:

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

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

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

Saran Perbaikan:

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

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

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

Saran Perbaikan:

II. PERSEPSI ANTI KORUPSI

1) Tidak ada diskriminasi pelayanan

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

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

Saran Perbaikan:

2) Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan

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

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. KURANG SETUJU

4. CUKUP SETUJU
5. SETUJU
6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan:

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

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

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

Saran Perbaikan:

4) Tidak ada pungutan liar (pungli)

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

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

Saran Perbaikan:

5) Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi

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

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

Saran Perbaikan:



Info grafis nilai IPAK dan IPKP BPSIP Lampung Triwulan II Tahun 2024