



LAPORAN HASIL

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

PADA FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

Periode: Februari s.d. Maret 2024

Berdasarkan
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023

**UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG
TAHUN 2024**



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI
PENGUNA LAYANAN
PADA FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Periode : 26 Februari s.d. 6 Maret 2024

Disahkan di Bandung
Pada hari Sabtu, 9 Maret 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Gunung Djati,



Prof. Dr. Hasniah Aliah, M.Si.
NIP. 197806132005012014

Pelaksana Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI,

Dr. Hj. Ana Widiana, M.Si.
NIP. 197003052009122002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Anti Korupsi pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung periode bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2024.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Anti Korupsi kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Anti Korupsi dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim survei, penyusunan Laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan dengan penuh kejujuran, akuntabel dan menjunjung tinggi nilai-nilai integritas serta membangun birokrasi yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan/*stakeholder* serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Persepsi Anti Korupsi pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung Tahun 2024 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandung, 8 Maret 2024

Ketua Tim Survei,



Dr. Hj. Ana Widiana, M.Si.
NIP. 197003052009122002

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I . KUESIONER SURVEI.....	1
BAB II. METODOLOGI SURVEI.....	2
A. Kriteria Responden	2
B. Metode Pencacahan	2
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	3
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI	4
A. Analisis Hasil Survei.....	4
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	6
BAB IV. DATA SURVEI	9
A. Data Responden	9
B. Data Dukung Lainnya.....	13

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dilakukan dengan menggunakan aplikasi PMPZI dari Sekretariat Jenderal Kementerian Agama yang dilaksanakan pada tanggal 26 Februari s.d. 6 Maret 2024 dan diperoleh sebanyak 56 (lima puluh enam) orang responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Anti Korupsi memuat ruang lingkup sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup
1	Diskriminasi pelayanan Berisi pernyataan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena factor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya.
2	Pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan Berisi pernyataan 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.
3	Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas Berisi pernyataan 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 di luar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) di luar ketentuan.
4	Pungutan liar (pungli) Berisi pernyataan untuk mengetahui apakah ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (pungli bisa dikamuflekan melalui istilah seperti 'uang administrasi', 'uang rokok', 'uang terima kasih', dsb.
5	Percaloan/perantara Berisi pernyataan 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

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Kriteria Responden

Penentuan responden adalah pengguna layanan yang telah menerima layanan secara paripurna terhadap seluruh jenis layanan dengan jumlah minimal 30 (tiga puluh) responden.

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- a. Pelaksanaan survei dilaukan secara *online* dengan menggunakan *link* yang sudah disiapkan oleh Sekretariat Jenderal Kementerian Agama;
- b. Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
- c. Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui saluran *Whatsaps (WA)* atau *email* masing-masing responden.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Isian data terhadap 5 (lima) ruang lingkup yang dijabarkan dalam 8 (delapan) pernyataan sebagaimana telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- b. Pengisian Kuesioner dilakukan oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penggunaan *link* survei dari petugas satuan/unit kerja.
- c. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk ke *link* mengenai identitas responden sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

3. Waktu Survei

Pengukuran/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung ini dilaksanakan pada tanggal 26 Februari s.d. 6 Maret 2024.

4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, artinya responden dalam survei ini adalah seluruh masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

5. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kelima ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 5 (lima) ruang lingkup dengan menyajikan bintang antara 1 – 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan responden semakin setuju bahwa kualitas pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung semakin baik. Adapun tingkat penilaian skors menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana setiap bintang diberikan skor 0,7. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,52
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,05
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPAK pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung menunjukkan bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung periode 26 Februari s.d. 6 Maret 2024 dari 5 ruang lingkup pernyataan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,95 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori A “Sangat Baik”, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

IPAK Per Aspek	Nilai Per Pernyataan Anti Korupsi							
	PA1	PA2	PB1	PC1	PC2	PC3	PD1	PE1
R1	4	4	4	4	4	4	4	4
R2	2,7	4	4	4	3,5	3,5	3,5	3,5
R3	4	4	4	4	4	4	4	4
R4	4	4	4	4	4	4	4	4
R5	4	4	4	4	4	4	4	4
R6	4	4	4	4	4	4	4	4
R7	4	4	4	4	4	4	4	4
R8	4	4	4	4	4	4	4	4
R9	4	4	4	4	4	4	4	4
R10	4	4	4	4	4	4	4	4
R11	4	4	4	4	4	4	4	4
R12	4	4	4	4	4	4	4	4
R13	4	4	4	4	4	4	4	4
R14	4	4	4	4	4	4	4	4
R15	4	4	4	4	4	4	4	4
R16	4	4	4	4	4	4	4	4
R17	4	4	4	4	4	4	4	4
R18	4	4	4	4	4	4	4	4
R19	4	4	4	4	4	4	4	4
R20	4	4	4	4	4	4	4	4
R21	4	4	4	4	4	4	4	4
R22	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
R23	4	4	4	4	4	4	4	4
R24	4	4	4	4	4	4	4	4
R25	4	4	4	4	4	4	4	4
R26	4	4	3,5	3,5	3,5	4	3,5	4
R27	4	4	4	4	4	4	4	4
R28	4	4	4	4	4	4	4	4
R29	0,7	4	4	4	4	4	4	4
R30	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	4	4	4
R31	4	4	4	4	4	4	4	4
R32	3,5	3,5	3,5	2,7	4	4	2,7	4
R33	4	4	4	4	4	4	4	4
R34	4	4	4	4	4	4	4	4
R35	4	4	4	4	4	4	4	4
R36	4	3,5	4	4	4	4	4	4
R37	4	4	4	4	4	4	4	4
R38	4	4	4	4	4	4	4	4
R39	4	4	4	4	4	4	4	4
R40	4	4	4	4	4	4	4	4
R41	4	4	4	4	4	4	4	4
R42	4	4	4	4	4	4	4	4
R43	4	4	4	4	4	4	4	4
R44	4	4	4	4	4	4	4	4
R45	4	4	4	4	4	4	4	4
R46	4	4	4	4	4	4	4	4

	Nilai Per Pernyataan Anti Korupsi							
IPAK Per Aspek	PA1	PA2	PB1	PC1	PC2	PC3	PD1	PE1
R47	4	4	4	4	4	4	4	4
R48	4	4	4	4	4	4	4	4
R49	4	4	4	4	4	4	4	4
R50	4	4	4	4	4	4	4	4
R51	4	4	4	4	4	4	4	4
R52	4	4	4	4	4	4	4	4
R53	4	4	4	4	4	4	4	4
R54	4	4	4	4	4	4	4	4
R55	4	4	3,5	4	4	4	4	4
R56	4	4	4	4	4	4	4	4
IPAK Unit Layanan	A (Sangat Baik)							

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 26 Februari s.d. 6 Maret 2024 pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah ruang lingkup ke 3 (Tiga) pada pernyataan Anti Korupsi ke 3 (**PC3**) dan ruang lingkup ke 5 (Lima) pada pernyataan Anti Korupsi 1 (**PE1**) yang mendapatkan nilai total sama yaitu 223,0 dan indeks sebesar 3,98. Ruang lingkup ke 3 (tiga) adalah tentang **Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas**, Berisi pernyataan 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 di luar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) di luar ketentuan, dengan pernyataan anti Korupsi tertingginya yaitu PC3 yang berbunyi: *"Tidak ada petugas yang menerima pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) di luar ketentuan."* Sementara ruang lingkup ke 5 (lima) adalah mengenai **Percaloan/perantara**, Berisi pernyataan 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, dengan pernyataan anti Korupsi

tertingginya yaitu PE1 yang berbunyi: “*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*”. Hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:

- a. Sosialisasi anti korupsi yang massif dilakukan FST, baik secara langsung maupun tidak langsung kepada seluruh civitas akademik melalui berbagai macam bentuk seperti (kuliah perdana, rapat koordinasi/rapat kerja, seminar/kuliah umum dengan tema anti korupsi, media sosial, banner dan lain-lain).
 - b. Pembinaan budaya kerja positif di lingkungan FST untuk membangun ZI WBK-WBBM.
 - c. Pembentukan satgas khusus anti korupsi di lingkungan FST.
 - d. Pembinaan pegawai melalui rapat, *briefing* setiap hari dan pelatihan atau workshop berkaitan dengan pelayanan prima dan lain-lain.
2. Ruang lingkup terendah adalah ruang lingkup ke 1 (Satu) pada pernyataan Anti Korupsi ke 1 (PA1) yang mendapatkan nilai total 217,9 dan indeks sebesar 3,89. Ruang lingkup ke 1 (satu) adalah tentang **Diskriminasi pelayanan**, Berisi pernyataan untuk untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena factor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya. Dengan pernyataan Anti Korupsi tertingginya yaitu PA1 yang berbunyi: “*Tidak ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus*” Berdasarkan hal tersebut, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang telah melakukan rencana tindak lanjut yang meliputi:

No	Ruang Lingkup/ Pernyataan	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	PA1	Mengkonfirmasi adanya tindak pemberian perlakuan berbeda oleh pegawai kepada <i>stakeholder</i> dengan data dari link pengaduan sehingga bisa	√			Pimpinan FST dan Tim ZI

No	Ruang Lingkup/ Pernyataan	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
		terlihat Tindakan ini banyak terjadi di jenis layanan yang mana				
2	PA1	Memberikan pemahaman, pengarahan atau pembinaan kepada seluruh pegawai FST untuk melakukan pelayanan prima dan tidak melakukan pemberian perlakuan berbeda kepada <i>stakeholder</i>	√	√	√	Pimpinan FST
3	PA1	Membuat aturan yang berisi rincian sanksi kepada pegawai yang melanggar atau melakukan pemberian perlakuan berbeda kepada <i>stakeholder</i>	√			Pimpinan FST

BAB IV

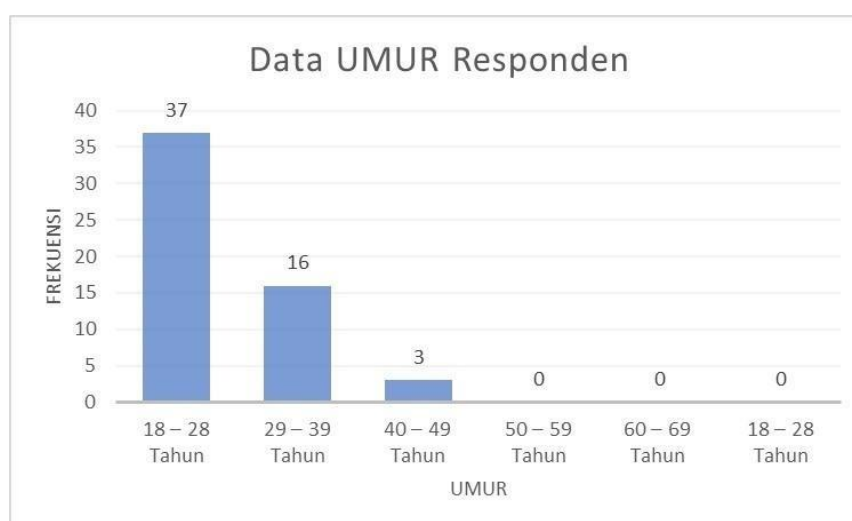
DATA SURVEI

A. Data Responden

Tabel 2.
Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 – 28 tahun	37	66
2	29 – 39 tahun	16	29
3	40 – 49 tahun	3	5
4	50 – 59 tahun	0	0
5	60 – 69 tahun	0	0
6	18 – 28 tahun	0	0
	Jumlah	56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 18 - 28 tahun dengan presentase 66% (enam puluh enam) persen.



Gambar 1.
Grafik Data Umur Responden

Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	22	39
2	Perempuan	34	61
	Jumlah	56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah sebanyak 34 (tiga puluh empat) orang dengan presentase 61% (enam puluh satu) persen.



Gambar 2.
Grafik Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.
Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SLTP	0	0
4	SLTA	15	27
5	Diploma (I, II dan III)	0	0
6	S.1	23	41
7	Pasca Sarjana	18	32
	Jumlah	56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan sarjana (S1) sebanyak 23 (dua puluh tiga) orang dengan presentase 41% (empat puluh satu) persen.

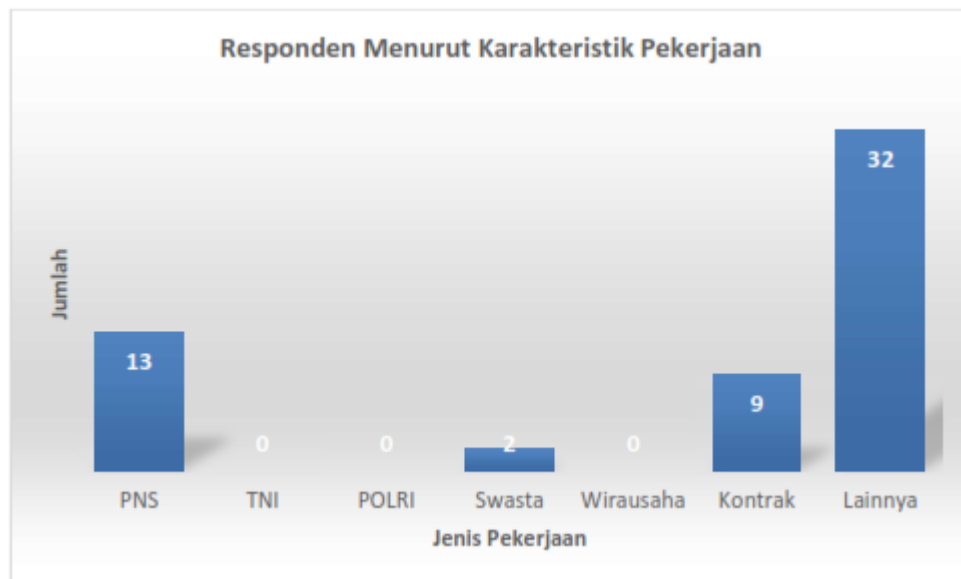


Gambar 3.
Grafik Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 5.
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	PNS	13	23
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	2	4
5	Wirausaha	0	0
6	Kontrak	9	16
7	Lainnya	32	57
	Jumlah	56	100

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bepekerjaan kategori lainnya seperti karyawan, mahasiswa, dosen non PNS, dan lain-lain, yang disebutkan dalam angket sebanyak 32 (tiga puluh dua) orang dengan presentase 57% (lima puluh tujuh) persen.



Gambar 3.
Grafik Karakteristik Pekerjaan Responden

B. Data Dukung Lainnya

Presentase Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dapat diketahui melalui aplikasi PMPZI, sebagai berikut:

**INDEKS SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PENGGUNA LAYANAN PADA FAKULTAS SAINS DAN
TEKNOLOGI UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG
Periode Februari s.d. Maret 2024**

Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri SPAK dapat diakses pada tautan <https://bit.ly/DataSPAKdanSPKP2024>. Contoh formulir pengisian survei disajikan sebagaimana terlampir.

Lampiran contoh kuesioner yang diambil dari link survei

S2 - Survey Zona Integritas

1

2

3

Page 1

Page 2

Page 3

Yth, Bapak/Ibu Pengguna Layanan
pada satuan kerja Kementerian Agama

Assalamualaikum Wr. Wb

Kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan pada satuan kerja ini. Berilah bintang antara 1 – 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang yang Bapak/Ibu berikan menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju bahwa kualitas pelayanan kami semakin baik.

Demikain kami sampaikan atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wasaalamuaikum Wr. Wb.

Mohon isi data Responden berikut dengan benar

Nama *

Enter a value for this field.

Domisili *

Contoh: Semarang

Usia *

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan terakhir *

Pekerjaan *

Satuan Kerja *

PTKIN Satker/Unit Pemberi Layanan *

Layanan yang telah diterima *

Contoh: Legalisir Ijazah

S2 - Survey Zona Integritas



SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

a. Diskriminasi Pelayanan

1. Tidak ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus *



2. Petugas tidak membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater dan sejenisnya *



b. Pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan

1. Tidak 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.

c. Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas

1. Tidak ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan *



2. Tidak ada petugas yang menerima pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll di luar ketentuan. *



3. Tidak ada petugas yang menerima pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) di luar ketentuan. *



d. Pungutan liar (pungli)

1. Tidak ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi *



(pungli bisa dikamouflasekan melalui istilah seperti 'uang administrasi', 'uang rokok', 'uang terima kasih', dsb.)

e. Percaloan/perantara

1. 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) *



Back

Next

2/3

S2 - Survey Zona Integritas



SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

a. Informasi

1. Sistem informasi pelayanan selalu tersedia *



2. Sistem informasi pelayanan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan *



3. Sistem informasi pelayanan mudah digunakan *



4. Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ *



b. Persyaratan

1. Informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas *



2. Informasi persyaratan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan *



3. Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan *



c. Prosedur/alur

1. Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas *



2. Informasi prosedur/alur layanan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan *



3. Penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan *



d. Jangka Waktu

1. Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas *



2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar *



3. Jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan *



e. Tarif/Biaya

1. Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas *



2. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan (termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran) *



f. Sarana/Prasarana Pendukung

1. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan *



2. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah meringkas waktu *



3. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah hemat biaya *



g. Petugas Pelayanan

1. Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring *



2. Petugas mudah dikenal (memakai seragam, tanda pengenal, dll) *



3. Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) *



h. Layanan konsultasi dan pengaduan

1. Layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/callcenter/media online) *



2. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah *



3. Respon konsultasi dan pengaduan cepat *



4. Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas *



Back

Submit