



# LAPORAN

## SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

### BPSI TANAMAN SEREALIA

#### TRIWULAN II 2024

Nomor : 28.10/HM.100/H.2.3/06/2024  
Tanggal : 28 Juni 2024



## **LEMBAR PENGESAHAN**

# **LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI PENGGUNA LAYANAN DI BPSI TANAMAN SEREALIA**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 90 Tahun 2021**

**Disahkan di Maros  
Juni 2024**

**Kepala BPSI Tanaman Serealia**

*Ditandatangani secara elektronik*

**Dr. Amin Nur, S.P., M.Si.**

## KATA PENGANTAR

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, mengamanatkan fokus pembangunan Zona Integritas (ZI) yang tertuju pada dua sasaran yang utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Antikorupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). SPAK dan SPKP dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) dari unit/satuan kerja instansi pemerintah.

Survei tentang persepsi mitra kerja/pengguna layanan dan persepsi antikorupsi terhadap pelayanan yang diberikan, yang berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan antikorupsi BPSI Tanaman Serealia sebagai salah satu unit kerja yang sedang melakukan pembangunan ZI.

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

Maros, 28 Juni 2024

Kepala BPSI Tanaman Serealia,

*Ditandatangani secara elektronik*

Dr. Amin Nur, S.P., M.Si.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>II</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>III</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>IV</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	2
C. Sasaran.....	2
D. Landasan Hukum .....	2
E. Definisi .....	3
<b>BAB II METODOLOGI SURVEI .....</b>	<b>4</b>
A. Kriteria Responden .....	4
B. Metode Pencacahan .....	4
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	5
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>6</b>
A. Analisis Hasil Survei.....	6
B. Tindak Lanjut Hasil Survei .....	9
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT .....</b>	<b>11</b>
A. Data Responden .....	11
B. Data Dukung Lainnya.....	12
C. Kesimpulan .....	13

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Sistem penyelenggaraan pemerintahan di setiap kementerian/lembaga (K/L) diharuskan berorientasi sepenuhnya terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, setiap K/L diharuskan mengambil Langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing dalam rangka pencegahan dan pemberantasan korupsi. Berbagai upaya pencegahan telah dilakukan salah satunya adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan publik dalam rangka menilai komitmen terhadap pencegahan korupsi. Kementerian PAN dan RB telah menerbitkan Permentan dan RB Nomor 10 tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 52 tahun 2014 tentang pedoman pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan instansi pemerintah. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan komitmen pencegahan korupsi melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan pencegahan korupsi dalam bentuk yang lebih nyata secara terpadu dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap K/L.

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik efisien dan efektif sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat tepat dan professional. Badan Standarisasi Instrumen Pertanian sebagai unit eselon 1 penyelenggara pelayanan publik maka penting dilakukan survei indeks persepsi kualitas pelayanan (IPKP) dan survey indeks persepsi antikorupsi (IPAK) sebagai dukungan dan peran aktif dalam kegiatan pencegahan dan pemberantasan korupsi. IPKP dan IPAK merupakan instrumen pengukuran tingkat korupsi untuk instalasi pemerintah di Indonesia yang dikembangkan oleh transparansi internasional Indonesia. Hasil survei dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk peningkatan kualitas layanan serta mewujudkan pelaksanaan *Good Government*. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan reformasi birokrasi dan

pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkup Badan standardisasi instrumen pertanian.

## **B. Tujuan**

Tujuan survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi antikorupsi adalah untuk mendapatkan informasi tentang persepsi korupsi dari pengguna layanan pada BPSI Tanaman Serealia sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang bebas korupsi.

## **C. Sasaran**

Sasaran survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi antikorupsi sebagai berikut:

1. terselenggaranya pelayanan publik yang bersih akuntabel dan transparan
2. tercapainya perbaikan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan publik sesuai yang diharapkan pengguna layanan sehingga pelayanan dilaksanakan secara bersih bebas dari korupsi kolusi nepotisme dan antigratifikasi

## **D. Landasan Hukum**

Landasan hukum survei persepsi kualitas pelayanan dan survei persepsi antikorupsi sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme
2. Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 Jo. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2001 tentang pemberantasan tindak pidana korupsi

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 10 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang pedoman pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan instansi pemerintah
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang strategi nasional pencegahan dan pemberantasan korupsi jangka panjang tahun 2012-2025 dan jangka menengah tahun 2012-2014
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang rencana pembangunan jangka menengah nasional 2015-2019

#### **E. Definisi**

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang pemberantasan tindak pidana korupsi bahwa Korupsi adalah tindakan melawan hukum dengan maksud memperkaya diri sendiri atau orang lain atau suatu korporasi yang dapat merugikan keuangan negara atau perekonomian negara. Sembilan tindakan korupsi terdiri dari:

1. penyalahgunaan jabatan dan wewenang serta fasilitas negara
2. swap
3. *illegal profit*
4. *secret transaction*
5. hadiah
6. hibah
7. penggelapan
8. kolusi
9. nepotisme

## BAB II METODOLOGI

### A. Kriteria Responden

Responden yang berpartisipasi dalam survei adalah pengguna jasa yang telah selesai (100%) menerima layanan di BPSI Tanaman Serealialia dalam Triwulan II 2024 (1 April – 20 Juni 2024).

### B. Metode Pencacahan

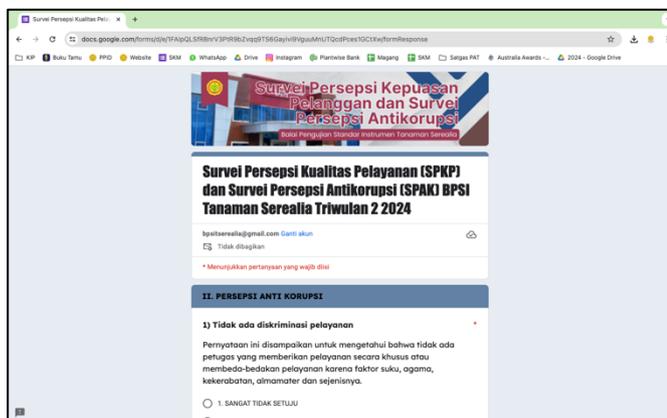
Survei dilakukan dengan metode penyampaian kuesioner melalui surat dan/atau media komunikasi lainnya kepada para responden. BPSI Tanaman Serealialia melaksanakan survei dari tanggal 3 April – 28 Juni 2024, melalui tautan [bit.ly/SPAKBSIPSerealialia](https://bit.ly/SPAKBSIPSerealialia).

#### 1. Tampilan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP)



Gambar 1. Tampilan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik

#### 2. Tampilan Survei Persepsi Antikorupsi (SPAK)



Gambar 2. Tampilan Survei Persepsi Antikorupsi

### **C. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Skala pengukuran yang digunakan pada survei ini adalah skala *likert* dengan 6 pilihan. Skala *likert* merupakan skala atau pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah peristiwa dan fenomena sosial, berdasarkan dengan kuesioner yang telah diberikan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, menunjukkan semakin baik persepsi masyarakat terhadap kuesioner yang diberikan.

Data yang didapat dari hasil kuesioner dikonversikan menjadi nilai dengan 4 skala karena menggunakan skala Likert genap 4 poin yaitu empat, tiga, dua, dan satu. Presentase kelayakan didapat dengan menghitung secara matematis menggunakan persamaan rating scale seperti di bawah ini.

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP) dan Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) menggunakan skala 4, sedangkan kuesioner pada masing-masing survei menggunakan skala 6. Oleh karena itu, perlu dilakukan konversi nilai dari skala 6 ke skala 4.

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Hasil Survei

#### 1. Jumlah Responden SPKP dan SPAK

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 33 responden, dengan identifikasi berikut:

**Tabel 1. Rekap Indikator Responden SPKP dan SPAK**

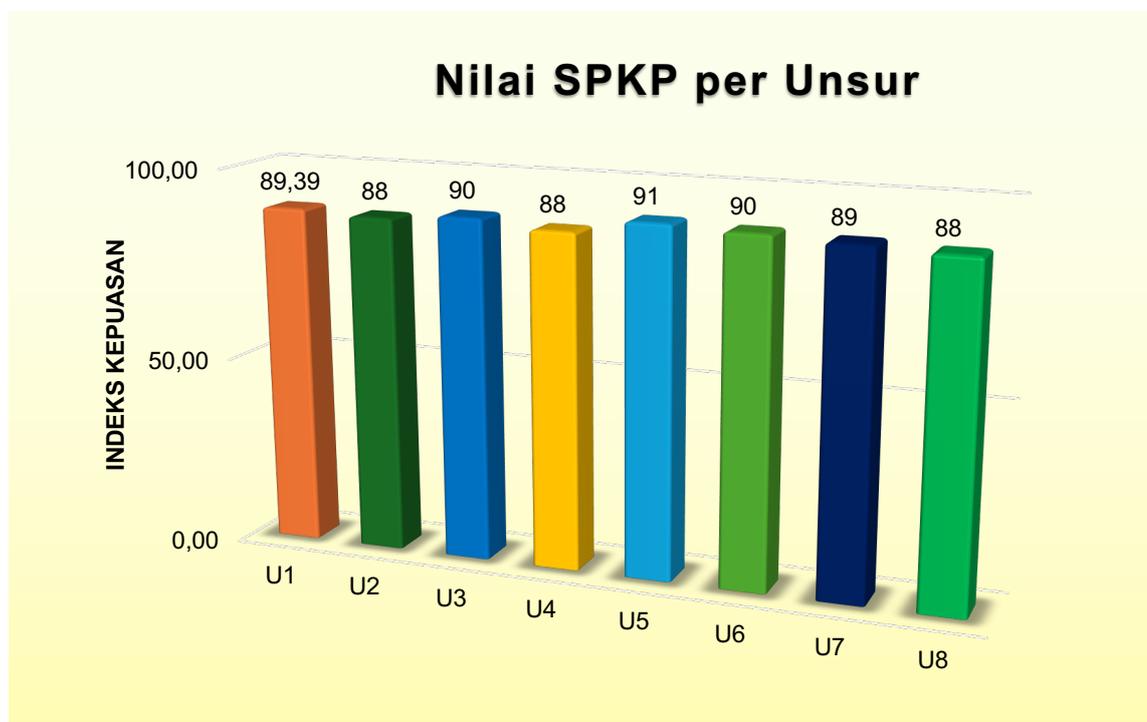
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Usia	Kurang dari 20 tahun	11	33%
		20 s.d. 30 tahun	8	24%
		30 s.d. 40 tahun	8	24%
		40 s.d. 50 tahun	3	9%
		Lebih dari 50 tahun	3	9%
2	Jenis Kelamin	Laki - laki	15	45%
		Perempuan	18	55%
3	Pendidikan	SD	0	0%
		SMP/ sederajat	0	0%
		SMA/ sederajat	11	33%
		D3	0	0%
		S1/ sederajat	12	36%
		S2	4	12%
4	Profesi	S3	6	18%
		ASN	10	30%
		TNI/POLRI	0	0%
		Swasta	6	18%
		Wirausaha	1	3%
		Pelajar/ Mahasiswa	16	48%
		BUMN	0	0%
DPR/DPD	0	0%		
5	Layanan	Laboratorium Pengujian	0	0%
		Unit Pengelola Benih Sumber	12	36%
		Informasi Teknologi	5	15%
		Kunjungan/ Studi Banding	8	24%
		Perpustakaan	5	15%
		Magang/PKL	3	9%

#### 2. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil pengolahan data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan ditampilkan pada Tabel 2. Rekap Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan, sebagai berikut:

**Tabel 2. Rekap Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan**

No	Unsur Persepsi Kualitas Pelayanan	Rerata	%
1	Informasi Pelayanan	3,58	89,39
2	Persyaratan Pelayanan	3,54	88,38
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,60	89,90
4	Jangka Waktu	3,52	87,88
5	Tarif/Biaya Layanan	3,66	91,41
6	Sarana dan Prasarana	3,62	90,40
7	Respons Pelayanan	3,58	89,39
8	Konsultasi dan Pengaduan	3,54	88,38
<b>Jumlah Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan</b>		<b>3,58</b>	<b>89,39</b>



Gambar 3. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan per Unsur

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi data, diperoleh nilai IPKP sebesar **3,58** atau **89,39%** yang termasuk ke dalam kategori **Sangat Baik (88,31 – 100)**. Angka yang diperoleh lebih besar 0,09 atau 2,09% dibandingkan nilai IPKP pada Triwulan 1. Kenaikan tersebut membuktikan bahwa BPSI Tanaman Sereal telah berhasil melakukan perbaikan sehingga terjadi peningkatan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang telah diberikan khususnya pada Triwulan 2.

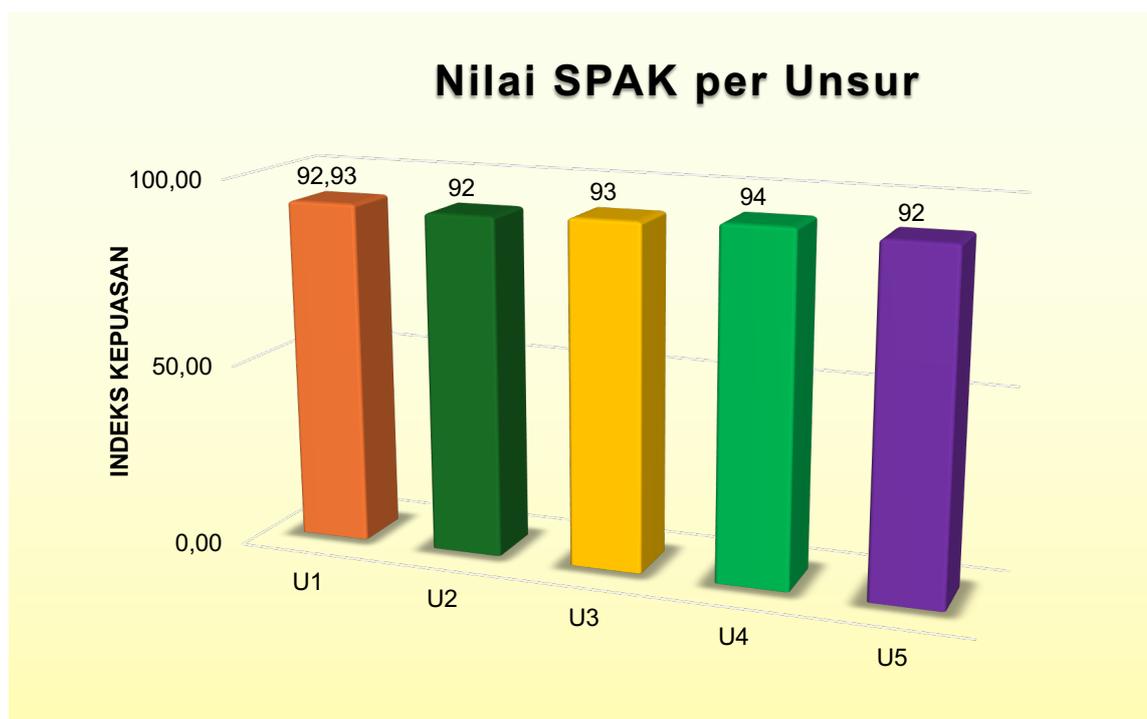
Namun terlihat unsur U4 yaitu **jangka waktu** kembali mendapatkan indeks penilaian yang paling kecil sebesar 3,58 atau 87,88% dibandingkan dengan unsur lainnya. Walaupun perolehan nilai pada unsur tersebut lebih tinggi dari periode sebelumnya, namun hal ini perlu menjadi perhatian khusus. Keadaan tersebut dimungkinkan karena **jangka waktu** penyelesaian pelayanan yang diberikan BPSI Tanaman Sereal/ia masih belum sesuai dengan ekspektasi pengguna jasa. Maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan pada alur serta standar pelayanan publik.

### 3. Hasil Survei Persepsi Antikorupsi

Dari hasil pengolahan data SPAK, diperoleh nilai Indeks Persepsi Antikorupsi (IPAK) sebesar 3,66, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3. Rekap Indeks Persepsi Antikorupsi**

No	Unsur Persepsi Antikorupsi	Rerata	%
1	Diskriminasi Pelayanan	3,72	92,93
2	Indikasi Kecurangan dalam Pelayanan	3,68	91,92
3	Praktik Pemberian Imbalan Uang/Barang	3,72	92,93
4	Praktik Pungutan Liar (Pungli)	3,76	93,94
5	Praktik Percaloan/Perantara/Biro	3,70	92,42
<b>Jumlah Indeks Persepsi Antikorupsi</b>		<b>3,71</b>	<b>92,83</b>



Gambar 4. Nilai Indeks Persepsi Antikorupsi per Unsur

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi data, diperoleh nilai IPAK sebesar **3,71 atau 92,83%** yang termasuk ke dalam kategori **Bersih dari Korupsi (88,31 – 100)**. Angka yang diperoleh lebih besar 0,05 atau 1,26% dibandingkan nilai IPAK pada Triwulan 1. Kenaikan tersebut membuktikan bahwa BPSI Tanaman Serealia telah berhasil menunjukkan kepada pengguna jasa bahwa penyelenggaraan birokrasi di BPSI Tanaman Serealia bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Namun terlihat unsur U2 yaitu **indikasi kecurangan dalam pelayanan** mendapatkan indeks penilaian yang paling kecil sebesar 3,68 atau 91,92% dibandingkan dengan unsur lainnya. Namun, jika memperhatikan hasil survei 17 dari 33 responden memilih **sangat setuju** sementara lainnya memilih **setuju**. Hal ini menunjukkan BPSI Tanaman Serealia telah menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Sehingga dalam praktik keseharian **tidak akan pernah ditemui petugas yang melakukan penyelewengan/kecurangan** dalam memberikan pelayanan seperti penyerobotan antrean, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda serta praktik penyelewengan lainnya. Karena sekecil apapun bentuk penyelewangan akan berakibat fatal bagi pengguna jasa, instansi penyelenggara, dan negara.

## **B. Tindak Lanjut Hasil Survei**

Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia memperoleh hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik sebesar **3,58 atau 89,39%** dan hasil Survei Persepsi Antikorupsi sebesar **3,71 atau 92,83%**. Perolehan ini perlu dipertahankan dengan melakukan peningkatan kualitas layanan kepada Masyarakat.

Rencana tindak lanjut pada unsur-unsur yang memperoleh nilai terkecil adalah dengan menyelenggarakan pelatihan budaya pelayanan prima (*services excellent*), melakukan evaluasi dan perbaikan menyeluruh pada semua lini

pelayanan publik serta meningkatkan pengendalian atas penugasan pengawasan secara berjenjang.

## BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

### A. Data Responden

No	Nama	Layanan
1	Mariani	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
2	Ade Sofyan Iskandar	Informasi Teknologi
3	Ahmad	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
4	Ahmad Zunaidi	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
5	Fadliah	Kunjungan/Studi Banding
6	Putra Tri Sarwan	Perpustakaan
7	Uus Effendi	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
8	Bunyamin Z	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
9	Ayyub Ar Rahman	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
10	Mustika	Informasi Teknologi
11	Jumiatun	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
12	Edi Sucipto	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
13	Fajar	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
14	Ratih Anggraini	Informasi Teknologi
15	Gunawan Amras	Informasi Teknologi
16	Theresa Dwi Kurnia	Informasi Teknologi
17	Abdul Hamid	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
18	Mildaerizanti	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
19	I Wayan Sunanjaya	Unit Pengelola Benih Sumber (Pembelian Benih)
20	Nasywa Anindita. D	Kunjungan/Studi Banding
21	Kinanti Ranggina	Kunjungan/Studi Banding
22	Athira Keisya Manoppo	Kunjungan/Studi Banding
23	Anindya Seryaputri Adyani	Kunjungan/Studi Banding
24	Muh. Furqon S	Perpustakaan
25	Adila Nur Syafira	Perpustakaan
26	Akila	Perpustakaan
27	Putri Ainun Saleh	Kunjungan/Studi Banding
28	Nur Aziza Achwar	Kunjungan/Studi Banding
29	Fadjeri	Kunjungan/Studi Banding
30	Nur Sawalia	Magang/Pkl
31	Muh. Hadriansyah. T	Magang/PKL
32	Saphira	Perpustakaan
33	Jusmiati	Magang/PKL

## B. Data Dukung Lainnya

Tautan dan barcode survei sebagai berikut [bit.ly/SPKPSerealiaTW2](https://bit.ly/SPKPSerealiaTW2)



## C. Kesimpulan

1. Secara umum, hasil survei persepsi kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Balai Pengujian Standar Instrumen Tanaman Serealia memperoleh nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar **3,58** atau masuk kategori **Sangat Baik** (kisaran nilai 3.26 - 4.00). Dengan demikian, petugas pelayanan BPSI Tanaman Serealia telah memberikan pelayanan dengan baik, transparan, bersih, dan akuntabel.
2. Selanjutnya, survei persepsi antikorupsi mendapatkan nilai Indeks Persepsi Antikorupsi sebesar **3,71** atau masuk kategori **Bersih dari Korupsi** (kisaran nilai 3.26 - 4.00). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sebagai

pengguna layanan telah mempercayai BPSI Tanaman Sereal sebagai penyelenggaraan layanan yang bebas dari korupsi.

3. Indikator yang perlu ditingkatkan kualitasnya antara lain melakukan pelayanan yang cepat, tepat, dan cermat sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan. Sehingga pelayanan dapat dilaksanakan **tepat waktu**. Kemudian melakukan perbaikan pada pengawasan dan perbaikan prosedur guna meminimalisasi adanya praktik penyelewengan dalam memberikan layanan atau **indikasi kecurangan dalam pelayanan**.