



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

PUSKESMAS BONTANG UTARA 2



**LEMBAGA
ADMINISTRASI
NEGARA
PUSLATBANG KDOD**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SURVEI.....	4
2.1 Pelaksanan Survei.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY.....	6
3.1 Jumlah Responden Survei	6
3.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi	6
3.3 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	8
BAB IV.....	11
ANALISIS HASIL SURVEI	11
4.1 Analisis Permasalahan Hasil Survei.....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
BAB V.....	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuisinoer SPAK dan SPKP.....	14
2. Responden Pelaksanaan SPAK dan SPKP	18
3. Hasil Olah Data SPAK.....	19
4. Hasil Olah Data SPKP	22
5. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei	24
6. Dokumentasi Terkait Komponen Penunjang Anti Korupsi dan Kualitas Pelayanan.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tanggal 15 Februari 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023;

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SPAK dan SPKP adalah :

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

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

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SPAK dan SPKP;
4. Diketahui indeks persepsi anti korupsi dan indeks persepsi kepuasan pelayanan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI

2.1 Pelaksanaan Survei

SPAK dan SPKP yang dilaksanakan pada Puskesmas Bontang Utara 2 Kota Bontang dilakukan dengan mekanisme kerjasama dengan melibatkan beberapa pihak, yaitu Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Syamsul Ma'arif Kota Bontang bertindak sebagai surveyor dan Puslatbang KDOD LAN sebagai analisator. Seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Survey ini berada dibawah koordinasi Inspektorat Pemerintah Kota Bontang. Pelibatan Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Syamsul Ma'arif Kota Bontang dan Puslatbang KDOD LAN tidak hanya untuk memastikan pengumpulan data yang objektif, tetapi juga memungkinkan analisis mendalam terhadap tanggapan masyarakat yang disampaikan melalui Survey.

2.2 Metode Pengumpulan Data

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

1. **SPAK**
 - a. Diskriminasi Pelayanan;
 - b. Kecurangan Pelayanan;
 - c. Menerima Imbalan/atau Gratifikasi;
 - d. Pungutan Liar;
 - e. Percaloan.
2. **SPKP**
 - a. Informasi Pelayanan;
 - b. Persyaratan Pelayanan;
 - c. Prosedur/Alur Pelayanan;

- d. Waktu Penyelesaian Pelayanan;
- e. Tarif/Biaya Pelayanan;
- f. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan;
- g. Respon Petugas /Sistem Pelayanan;
- h. Layanan Konsultasi dan Pengaduan.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei

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

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

2.5 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 Utara 2 Kota Bontang, dengan jumlah minimal responden sebanyak 50 responden.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY

3.1 Jumlah Responden Survei

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	18	36%
		PEREMPUAN	32	64%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	10	20%
		SLTP	12	24%
		SLTA	22	44%
		DIII	1	2%
		S1	5	10%
		S2	-	-
3	PEKERJAAN	PNS	2	4%
		TNI	-	-
		SWASTA	13	26%
		WIRUSAHA	7	14%
		PELAJAR/ MAHASISWA	7	14%
		LAINNYA	21	42%
4	JENIS LAYANAN	POLI UMUM	27	55%
		POLI ANAK	23	45%
		LAINNYA	-	-

3.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi

Dari hasil perhitungan total, maka dapat dinyatakan hasil Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dari layanan yang ada di Puskesmas Bontang Utara 2 masuk kedalam kategori "BERSIH DARI KORUPSI" dengan skor 3.78 (skala 4). Adapun publikasi hasil IPAK Puskesmas Bontang Utara 2 Tahun 2024 sebagai berikut:



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

Tabel 1. Detail Nilai SPAK Per Unsur

	Nilai Unsur Anti Korupsi				
	U1	U2	U3	U4	U5
IPAK per unsur	3.70	3.80	3.82	3.82	3.78
IPAK Unit Kerja	3.78				

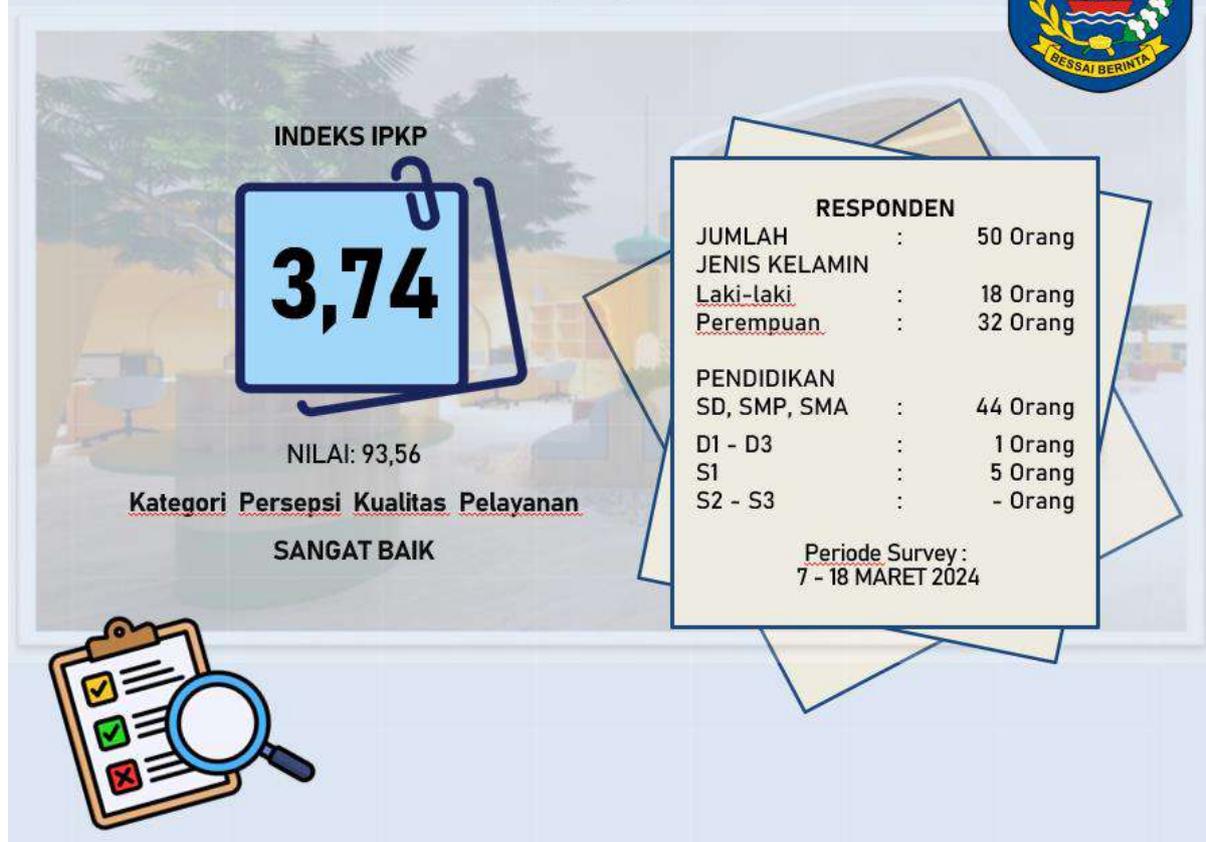
Gambar 1. Grafik Nilai IPAK Per Unsur



3.3 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Dari hasil perhitungan total, maka dapat dinyatakan hasil Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dari layanan yang ada di Puskesmas Bontang Utara 2 masuk kedalam kategori “SANGAT BAIK” dengan skor 3.74 (skala 4). Adapun publikasi hasil IPKP Puskesmas Bontang Utara 2 Tahun 2024 sebagai berikut:

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

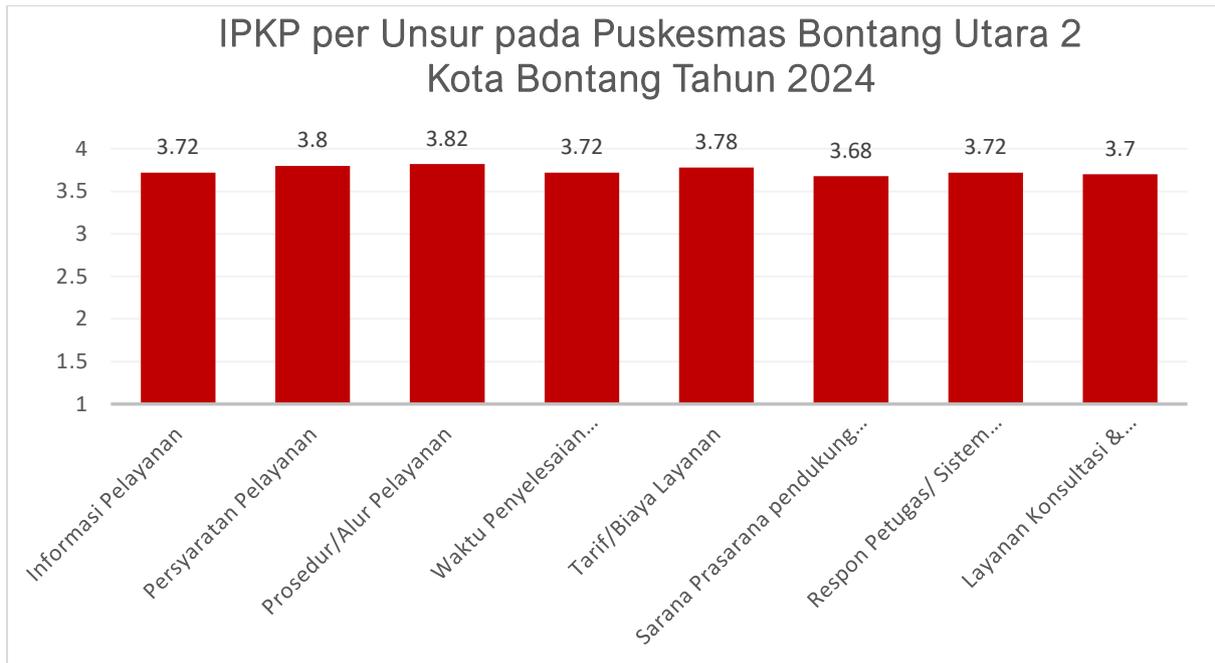


Selanjutnya dari hasil pengolahan data SPKP dengan menggunakan ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 dan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 diperoleh rincian nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebagai berikut:

Tabel 2. Detail Nilai SPKP Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
IPKP per Unsur	3.72	3.80	3.82	3.72	3.78	3.68	3.72	3.70
IPKP Unit Kerja	3.74							

Gambar 2. Grafik Nilai IPKP Per Unsur



BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI

4.1 Analisis Permasalahan Hasil Survei

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

Prioritas Penguatan terkait hasil Survey Persepsi Anti Korupsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diskriminasi Pelayanan 2. Percaloan 3. Kecurangan Pelayanan
Prioritas Penguatan terkait hasil Survey Persepsi Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan 2. Layanan Konsultasi dan Pengaduan 3. Respon Petugas/ Sistem Pelayanan

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

4.2 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 I	TW II	TW III	TW IV	
PERBAIKAN PERSEPSI ANTI KORUPSI (SURVEY PAK)							
1	Diskriminasi Pelayanan	Membentuk tim khusus yang bertanggung jawab untuk mengidentifikasi dan menangani kasus-	√	√	√		Puskesmas Bontang Utara 2

		kasus diskriminasi pelayanan					
2	Percaloan	Memperkuat sistem verifikasi dan validasi dokumen untuk mengurangi peluang percaloan	√	√	√	√	Puskesmas Bontang Utara 2
3	Kecurangan Pelayanan	Meningkatkan sistem pengawasan internal untuk mengidentifikasi dan mencegah praktik kecurangan	√	√	√	√	Puskesmas Bontang Utara 2
PERBAIKAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SURVEY PKP)							
1	Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan	Melakukan perbaikan dan pemeliharaan rutin pada sarana fisik, seperti gedung kantor, ruang tunggu, dan area layanan	√	√	√	√	Puskesmas Bontang Utara 2
2	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Menerapkan sistem pengelolaan pengaduan yang terstruktur dan efisien	√	√	√	√	Puskesmas Bontang Utara 2
3	Respon Petugas/Sistem Pelayanan	Mengikutkan petugas mengikuti pelatihan yang mencakup peningkatan keterampilan teknis dan non-teknis bagi petugas layanan	√	√	√	√	Puskesmas Bontang Utara 2

BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan survei dalam rangka Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Puskesmas Bontang Utara 2 Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat baik, dengan nilai IPAK 3.78 (Skala 4) atau 94.60 dan IPKP 3.74 (Skala 4) atau 93.56.
- Pada pelaksanaan SPAK, unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Diskriminasi Pelayanan (3.70) Percaloan (3.78), dan Kecurangan Pelayanan (3.80). Sedangkan unsur layanan Pungutan Liar (3.82) dan Menerima Imbalan/atau Gratifikasi (3.82) merupakan unsur layanan dengan nilai tertinggi.
- Pada pelaksanaan SPKP, unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan (3.68), Layanan Konsultasi & Pengaduan (3.70), dan Respon Petugas/ Sistem Pelayanan (3.97). Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan (3.72), Informasi Pelayanan (3.72), Tarif/Biaya Layanan (3.78), Persyaratan Pelayanan (3.80), dan Prosedur/Alur Pelayanan (3.82).

Kota Bontang, April 2024
Kepala Puskesmas Bontang Utara 2

(dr. Dwiyanti)
NIP. 198302222014022003

LAMPIRAN

1. Kuisisioner SPAK dan SPKP

No :

KUESIONER SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) & SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PEMERINTAH KOTA BONTANG TAHUN 2024 PADA DINAS/ BADAN

Unit Layanan :	Tanggal/ Jam Survey : / /
PROFIL RESPONDEN	
Nama:	
No. Telp/ HP:	
Jenis kelamin :	Usia : Tahun
<input type="checkbox"/> Laki-Laki	
<input type="checkbox"/> Perempuan	
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	
Info: 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	
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.	
Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :	

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

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

5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	 Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai)	
Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :	

B. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP SURVEI KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN (Mohon dipilih salah satu pilihan dengan tanda silang (X) pada angka yang tersedia)

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

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

3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	 <p>Sangat Tidak Setuju (1) Sangat Setuju (6)</p>
<p>Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.</p>	
<p>Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :</p>	

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai yang ditetapkan unit layanan ini.	 <p>Sangat Tidak Setuju (1) Sangat Setuju (6)</p>
<p>Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.</p>	
<p>Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :</p>	

5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	 <p>Sangat Tidak Setuju (1) Sangat Setuju (6)</p>
<p>Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.</p>	
<p>Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :</p>	

6. Sarana prasarana pendukung peyanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	 Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju
Info: 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	 Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).	
Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :	

8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	 Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju
Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.	
Saran/ Perbaikan Bapak/ Ibu :	

*** TERIMA KASIH ***

2. Responden Pelaksanaan SPAK dan SPKP

Data Responden

No.	Nama	No. Telp/HP	Usia (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Angreini Putri	081250138130	20	P	SMA	Wiraswasta /Usahawan
2	Nurhayati	085349591639	38	P	SD	Wiraswasta /Usahawan
3	Khalimah	085255237073	72	P	SD	Lainnya
4	M. Rasyid Ridah	087888725989	21	L	D3	Pelajar/ Mahasiswa
5	Rustam	081348398939	54	L	SD	Lainnya
6	Rosdiana	081349512319	31	P	SMA	Lainnya
7	Mursyidah Nurfadilah	0812252824	16	P	SMA	Pelajar/ Mahasiswa
8	Ariyani	082291900061	25	P	S1	Pegawai Swasta
9	Sudanti	089521891994	20	P	SMA	Lainnya
10	Masta	082150000643	37	P	SMP	Pelajar/ Mahasiswa
11	Ariana	085150316569	27	P	S1	Pegawai Swasta
12	Sri Wahyuni	085245207093	30	P	SMA	Wiraswasta /Usahawan
13	Jainuri	08235992077	57	P	SD	Wiraswasta /Usahawan
14	Hamsina	082144907195	42	L	SMP	Lainnya
15	Ariana Nurul Fatimah	085245571102	25	L	S1	Pegawai Swasta
16	Julia Rasyidah Azizah	087774331434	23	L	SMA	Pegawai Swasta
17	Tati Suprpti	082296298280	47	P	SD	Lainnya
18	Sukini	082249566573	65	P	SD	Lainnya
19	Mayati Ishak	08526259081	68	P	SD	Lainnya
20	Lalu	085256712946	45	L	S1	Pegawai Swasta
21	Siamin	081254594009	40	P	SMP	Lainnya
22	Hajrah	082157381478	40	P	SD	Lainnya
23	Nurul Anisa Putri Lestari	081319388640	20	P	SMA	Pelajar/ Mahasiswa
24	Hendri	081348878252	43	L	SMA	Pegawai Swasta
25	Bayu	085859565209	33	L	S1	PNS
26	Hamsah	083139086386	60	L	SD	Lainnya
27	Suriyani	082350781311	37	P	SD	Lainnya
28	Nur Siyah	082157077580	63	P	SMP	Lainnya
29	Syaruddin	085154117233	59	L	SMA	Lainnya
30	Arudin	082312244020	43	L	SMP	Pegawai Swasta
31	Andriyadi	082158865580	38	L	SMP	Lainnya
32	Pati	081545925828	48	P	SMP	Wiraswasta /Usahawan
33	Rosmiati	085754187353	55	P	SMP	Lainnya
34	Muh Dedi	087740347700	22	L	SMP	Pegawai Swasta
35	Arwanti	082157234929	45	P	SMA	Lainnya
36	Irma Noor	08215901347	35	P	SMP	Lainnya
37	Mirna Stefani	081250138139	28	P	SMP	Pegawai Swasta
38	Agustina	087888725980	38	P	SMA	Lainnya
39	Bulan Inara Masara	0856514484	19	P	SMA	Pelajar/ Mahasiswa
40	Kurniawan Agus	081350264533	26	L	SMA	Pegawai Swasta
41	ERIK	0852 2557 2264	26	L	SMA	PNS
42	YUSRI	0822 8696 5279	21	L	SMA	Lainnya
43	ZULKARNAIN	0896 3687 8139	29	L	SMA	Pegawai Swasta
44	ARIP	0852 1556 8017	27	L	SMA	Pegawai Swasta
45	SARAH	0895 70409208	26	P	SMA	Pelajar/ Mahasiswa
46	AHMAD FAISAL	0897 8790 208	32	L	SMA	Pegawai Swasta
47	ARIS	0823 5875 3605	26	L	SMA	Wiraswasta /Usahawan
48	NIA	0895 3205 65875	25	P	SD	Lainnya
49	DEWI RATNA SARI	0897 8790077	30	P	SMA	Lainnya
50	Rima Wati	082249566575	24	P	SMA	Pelajar/ Mahasiswa

PENGHITUNGAN

NO. RES	NILAI UNSUR INTEGRITAS PELAYANAN				
	U1	U2	U3	U4	U5
1	3	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	3
7	3	3	3	3	3
8	3	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	3	3	4	4	4
14	2	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4
25	4	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

31	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	3
38	4	4	4	4	4
39	3	4	3	3	3
40	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	185	190	191	191	189
NRR / Unsur	3.700	3.800	3.820	3.820	3.780
NRR tertbg/ unsur	0.740	0.760	0.764	0.764	0.756

IPAK Perangkat daerah

*) 3.78 **) 94.60

Keterangan :

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

No.	Unsur Integritas Pelayanan	Rata-rata
U1	Diskriminasi Pelayanan	3.70
U2	Kecurangan Pelayanan	3.80
U3	Menerima Imbalan/atau Gratifikasi	3.82
U4	Pungutan Liar	3.82
U5	Percaloan	3.78

IPAK PERANGKAT DAERAH : 94.60 3.78

Persepsi Anti Korupsi : Bersih dari Korupsi

Mutu Pelayanan :

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

23	4	4	4	4	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	4	4	4	3	4	4
40	3	3	3	3	4	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	3
ΣNilai /Unsur	186	190	191	186	189	184	186	185
NRR / Unsur	3.720	3.800	3.820	3.720	3.780	3.680	3.720	3.700
NRR tertbg/ unsur	0.465	0.475	0.478	0.465	0.473	0.460	0.465	0.463

IPAK Perangkat daerah

3.743 93.563

Keterangan :

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

No.	Unsur Kualitas Pelayanan	Rata-rata
U1	Informasi Pelayanan	3.72
U2	Persyaratan Pelayanan	3.80
U3	Prosedur/Alur Pelayanan	3.82
U4	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.72
U5	Tarif/Biaya Layanan	3.78
U6	Sarana Prasarana pendukung Pelayanan	3.68
U7	Respon Petugas/ Sistem Pelayanan	3.72
U8	Layanan Konsultasi & Pengaduan	3.70

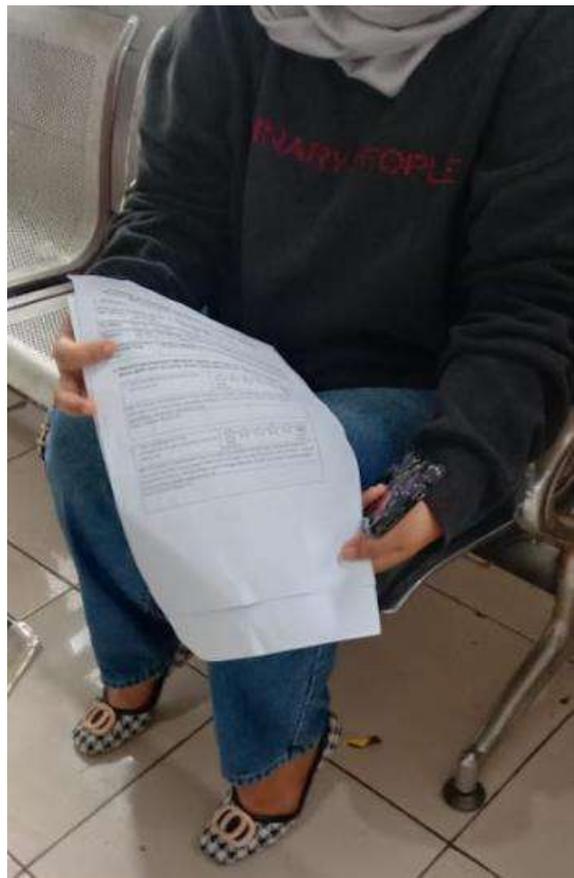
IPKP PERANGKAT DAERAH : 93.56 3.74

Indeks Kualitas Pelayanan : Sangat Baik

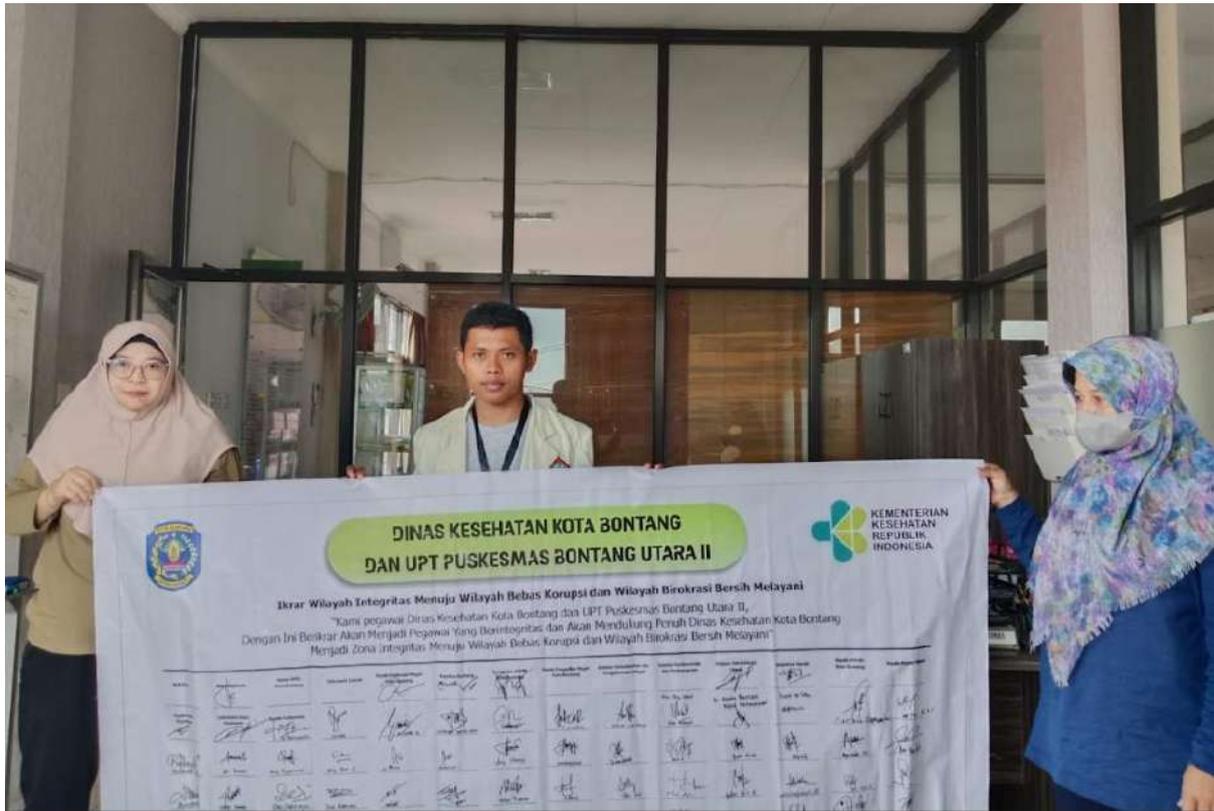
Mutu Pelayanan :

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

5. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei



6. Dokumentasi Terkait Komponen Penunjang Anti Korupsi dan Kualitas Pelayanan





POLI UMUM 1
Dokter DR. HJ. Endang
Dewi (Dewi Yanti)
A1

POLI UMUM 2
Dokter DR. HJ. Endang
Dewi (Dewi Yanti)
A2

POLI UMUM 3
Dokter DR. HJ. Endang
Dewi (Dewi Yanti)
A3

POLI UMUM 4
Dokter DR. HJ. Endang
Dewi (Dewi Yanti)
A4

"MAAF MAAF"
SAAT INI MELAKUKAN PERBAIKAN DAN JER
MUNGKIN SEDIKIT SEMENTARA WAKTU DIKARHAKAN
PERBAIKAN SISTEM, SELAMAT LANGSUNG
MELAKUKAN PENYUNGGAN UNTUK
MELAKUKAN PERBAIKAN SISTEM

MESIN ANTRIAN PELAYANAN

Scan Barcode



Nomor Antrian



DINAS KESEHATAN
KOTA BONTANG





**LEMBAGA
ADMINISTRASI
NEGARA**
PUSLATBANG KDD



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

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