



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

SURVEI PERSEPSI KORUPSI 2023

TRIWULAN I


KARANTINA PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN RI
BALAI UJI STANDAR KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN
MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN
Jl. Raya Setu No. 51 Jakarta Timur

SMART
buskipm

BALAI UJI STANDAR KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN
MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih jauh dari kata sempurna, karena masa kini masyarakat semakin kritis seiring dengan kemajuan teknologi. Untuk itu pelayanan publik yang dihadirkan juga harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang tentunya harus sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

BUSKIPM telah mencanangkan pembangunan zona integritas dimana salah satu komponen yang harus dibangun adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Survey Kepuasan Masyarakat sudah dilakukan secara periodik tiap Triwulan sekali sehingga diperoleh umpan balik dari pengguna layanan yang sangat bermanfaat untuk perbaikan pelayanan BUSKIPM. Salah satu rencana aksi pembangunan Zona Integritas adalah mewujudkan pelayanan yang bersih dari korupsi maka perlu dilakukan Survey Indeks Persepsi anti Korupsi (SPK)

BUSKIPM melaksanakan Survey Persepsi anti Korupsi (SPK) tiap Triwulan kepada pengguna layanan dan hasil analisa akan menggambarkan persepsi pengguna layanan terhadap kreadibilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik oleh BUSKIPM

Atas berkat rahmat Allah SWT laporan hasil survei persepsi korupsi Triwulan 1 Tahun 2023, selesai disusun semoga memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik BUSKIPM

↓ Mengetahui, 14 April 2023
Pit.Kepala BUSKIPM,



Ade Noor Kusumahati., A.Pi.M.Si
NIP. 19260502 199303 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Landasan Hukum	2
1.4 Sasaran	2
1.5 Ruang Lingkup	3
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	5
2.1 Waktu Pelaksanaan	5
2.2 Format Kuisioner.....	5
2.3 Responden	6
2.4 Pengolahan Data	6
2.5 Ruang Lingkup Penilaian	7
BAB III HASIL	10
3.1 Kualitas Pelayanan	10
3.2 Persepsi Korupsi.....	16
3.3 Hasil Survei.....	18
3.4 Analisa perbandingan nilai kualitas pelayanan dan harapan	25
BAB IV PENUTUP.....	26
4.1 Kesimpulan	26
4.2 Rekomendasi	26
4.3 Tindak Lanjut Rekomendasi Monev Triwulan 4	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Waktu pelaksanaan.....	5
Tabel 2 Rata rata nilai kualitas pelayanan dan harapan.....	14
Tabel 3 Rata rata nilai unsur persepsi korupsi	17
Tabel 4 Nilai Persepsi, Nilai Interval Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Balai Uji Standar Karantina Ikan Pengendalian Mutu dan Keamanan Hasil Perikanan (BUSKIPM) berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah peraturan Presiden nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut adalah penancangan Zona Integritas menuju WBK/WBBM yang diwujudkan dengan program kerja pada enam komponen perubahan. Salah satu komponennya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik menuju pelayanan prima yang transparan dan berintegritas. Untuk mewujudkan pelayanan BUSKIPM yang transparan dan berintegritas perlu dilakukan survei persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter unit pelayanan yang berpredikat WBK/WBBM.

ZI menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

BUSKIPM menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, melaksanakan salah satu rencana aksinya yaitu survei persepsi anti korupsi sehingga akan diperoleh indeks persepsi korupsi atau gambaran tingkat transparansi dan integritas serta kinerja pelayanan yang diberikan

1.2 Tujuan

Pelaksanaan Survei Persepsi Korupsi di BUSKIPM bertujuan untuk :

1. Mendapatkan gambaran/indeks dan barometer tingkat transparansi dan integritas pelayanan yang diberikan
2. Sebagai bahan evaluasi terhadap pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme dan transparansi dalam memberikan pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan
3. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di BUSKIPM

1.3 Landasan Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- b. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU No.20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- c. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.
- f. 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.

1.4 Sasaran

Sasaran dari kegiatan ini adalah mewujudkan pelayanan Prima BUSKIPM, yang transparan, berintegritas dan inovatif.

1.5 Ruang Lingkup

Kegiatan Survei terhadap Persepsi Korupsi ini dilakukan terbatas pada pengguna layanan BUSKIPM, sebanyak 79 responden dari pengguna layanan yang aktif dengan demikian diasumsikan responden sudah mewakili jumlah yang diharapkan dan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh BUSKIPM

Survei Persepsi Korupsi adalah pengambilan data dan informasi tentang tingkat persepsi korupsi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup Survei Persepsi Korupsi (SPK) ini adalah tentang pengukuran persepsi korupsi dari pengguna layanan dan stake holders terhadap kualitas pelayanan di BUSKIPM yang meliputi :

- a. Persyaratan pelayanan adalah syarat atau hal yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik syarat atau hal teknis maupun administrasi.
- b. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur koordinasi adalah tata cara pembahasan urusan antar stakeholder sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
- d. Biaya atau tarif adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.
- e. Produk/jasa spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan.
- f. Kompetensi petugas pelaksana atau system adalah kemampuan petugas atau keandalan system pelayanan.
- g. Perilaku pelaksana atau kemudahan system adalah sikap empati petugas dalam memberikan pelayanan atau system mudah digunakan.
- h. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan.

Pelayanan yang bebas dari korupsi mencakup 9 parameter yaitu:

1. Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
2. Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang.
3. Tidak terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi.
4. Petugas pelayanan tidak diskriminatif.
5. Tidak terdapat pungutan liar.
6. Petugas pelayanan tidak meminta/menuntut imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan.
7. Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan.
8. Tidak ada diskriminasi dalam penanganan pengaduan.
9. Produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan Survei Persepsi Korupsi kepada pengguna layanan BUSKIPM dilakukan tiap Triwulan, dilakukan secara *online* dengan membagi form melalui e-mail dan pesan *WhatsApp* dari *Costumer Servis* kepada pengguna layanan, selanjutnya data akan dianalisa dan dibuat laporan

2.1 Waktu Pelaksanaan

a. Waktu pelaksanaan

Survei dimulai dari tanggal 1 s.d 30 Maret 2023 pada jam kerja. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Waktu pelaksanaan

No	K e g i a t a n	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	22 Februari 2023
2	Pengumpulan Data	1-30 Maret 2023
3	Pengolahan Data	3 April 2023
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 April 2023

b. Pengumpulan Data

- Pengumpulan data dari pengguna layanan sebagai responden dilakukan oleh Tim PPC Buskipm
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan 1 s.d 30 Maret 2023

2.2 Format Kuisisioner

a. Kuesioner

Dalam Survei Persepsi Korupsi digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data.

b. Bagian kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Keterangan Responden Nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, nama instansi.

Bagian II : Jenis layanan (jenis layanan yang diterima, Persentase tahapan

penyelesaian)

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi sangat tidak memuaskan
- Angka 2 adalah nilai persepsi tidak memuaskan
- Angka 3 adalah nilai persepsi kurang memuaskan
- Angka 4 adalah nilai persepsi cukup memuaskan
- Angka 5 adalah nilai persepsi memuaskan
- Angka 6 adalah nilai persepsi sangat memuaskan

1.3 Responden

Responden survei persepsi korupsi adalah pengguna layanan Buskipm meliputi UPT KIPM, Pemerintahan (Dinas), Pelaku Usaha, Mahasiswa dan Perorangan. Jumlah responden yang menjadi sasaran kuisisioner Survei Persepsi Korupsi ditetapkan sebanyak 79 responden, sesuai dengan cakupan unit pelayanan BUSKIPM.

1.4 Pengolahan Data

Kuisisioner yang masuk akan diolah dalam entri komputer untuk mendapatkan hasil Survei Persepsi Anti Korupsi dan Kepuasan Pelayanan.

Analisis data untuk menentukan indeks korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Indeks Persepsi Korupsi pada Kuisisioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. **Kedua**, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4.

Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi korupsi makin baik semakin bersih dari korupsi.

1.5 Ruang Lingkup Penilaian

Ruang lingkup Survei Persepsi Korupsi (SPK) ini adalah tentang pengukuran persepsi korupsi dan harapan masyarakat (pengguna layanan dan *stakeholders*) terhadap pelayanan di BUSKIPM. Ruang lingkup yang di survei meliputi:

a. Unsur Kualitas Pelayanan

1. Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat diperoleh dengan mudah.
2. Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat dipahami dengan jelas.
3. Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan dapat dipenuhi dengan mudah.
4. Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai keperluan.
5. Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dipahami dengan jelas.
6. Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah.
7. Prosedur/ alur pelayanan wajar dan sesuai dengan yang ditetapkan.
8. Informasi waktu operasional pelayanan diketahui dengan jelas.
9. Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu operasional yang ditetapkan.
10. Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan jelas.
11. Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan.
12. Informasi tentang biaya pelayanan berbayar atau gratis diketahui dengan jelas.
13. Untuk Pelayanan berbayar, informasi tentang unit penerima pembayaran diketahui dengan jelas.
14. Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas.
15. Seluruh produk/jasa layanan berfungsi dan mudah diakses.
16. Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang memadai atau aplikasi yang memenuhi.
17. Petugas pelayanan bertanggung jawab atau aplikasi system pelayanan akurat.
18. Petugas/aplikasi system pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan.

19. Petugas cepat dan responsive atau aplikasi system pelayanan ramah pengguna.
 20. Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline/call center) jelas dan mudah diakses.
 21. Prosedur pengaduan mudah dilaksanakan.
 22. Petugas/aplikasi system pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan.
 23. Ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan.
- b. Unsur Persepsi Korupsi
1. Prosedur pelayanan yang ditetapkan bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN).
 2. Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan diluar prosedur yang ditetapkan.
 3. Tidak terdapat praktek percaloan/ perantara yang tidak resmi.
 4. Petugas pelayanan tidak deskriminatif.
 5. Tidak terdapat pungutan liar dalam pelayanan.
 6. Petugas pelayanan tidak meminta imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan.
 7. Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan.
 8. Produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia/diminta.
 9. Tidak deskriminatif dalam penanganan pengaduan.

BAB III

HASIL

3.1 Kualitas Pelayanan

1. Unsur informasi persyaratan pelayanan

Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat diperoleh dengan mudah, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata yang diperoleh yaitu 5,53 dapat diartikan bahwa semua informasi tentang persyaratan mudah diperoleh.

2. Unsur informasi persyaratan yang harus dipersiapkan

Informasi tentang Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat dipahami dengan jelas, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata yang diperoleh yaitu 5,58 dapat diartikan bahwa semua informasi tentang persyaratan mudah dipahami dengan jelas.

3. Unsur persyaratan Pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah

Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan dapat dipenuhi dengan mudah, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata yang diperoleh yaitu 5,53 dapat diartikan bahwa persyaratan dapat dipenuhi dengan mudah.

4. Unsur persyaratan pelayanan yang wajar

Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai keperluan, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,54 dapat diartikan bahwa persyaratan yang dipersyaratkan masih dalam tahap kewajaran.

5. Unsur informasi prosedur mudah dipahami

Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dipahami dengan jelas, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,53 dapat diartikan bahwa informasi mengenai prosedur sangat mudah dipahami oleh pengguna layanan.

6. Unsur informasi prosedur mudah dipenuhi

Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,58 dapat diartikan bahwa informasi prosedur mudah dipenuhi oleh pengguna layanan.

7. Unsur prosedur sesuai yang ditetapkan

Prosedur/ alur pelayanan wajar dan sesuai dengan yang ditetapkan, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,58 dapat diartikan bahwa prosedur/alur pelayanan sudah sesuai.

8. Unsur informasi waktu operasional

Informasi waktu operasional pelayanan diketahui dengan jelas, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,63 dapat diartikan bahwa waktu operasional pelayanan sudah diketahui oleh pengguna layanan.

9. Unsur pelayanan sesuai dengan waktu operasional

Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu operasional yang ditetapkan, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,56 dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

10. Unsur informasi waktu penyelesaian pelayanan

Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan jelas, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,59 dapat diartikan bahwa pengguna layanan sudah mengetahui dengan jelas waktu penyelesaian pelayanan.

11. Unsur pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan

Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,57 dapat diartikan bahwa pengguna layanan sudah mengetahui waktu penyelesaian pelayanan.

12. Unsur Informasi tentang biaya pelayanan berbayar atau gratis diketahui dengan jelas

Informasi tentang biaya pelayanan berbayar atau gratis diketahui dengan jelas hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,67. Dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui tentang pelayanan berbayar atau gratis dengan jelas.

13. Unsur pelayanan berbayar, informasi tentang unit penerima pembayaran diketahui dengan jelas

informasi tentang unit penerima pembayaran diketahui dengan jelas dengan nilai rata rata 5,56 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui tentang unit penerima pembayaran dengan jelas.

14. Unsur Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas

Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas dengan nilai rata rata 5,52 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui pendaftaran produk/jasa layanan.

15. Unsur produk/jasa layanan berfungsi dan mudah diakses

Seluruh produk/jasa layanan berfungsi dan mudah diakses dengan nilai rata rata 5,52 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui produk/jasa layanan berfungsi dan mudah diakses.

16. Unsur Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang memadai atau aplikasi yang memenuhi

Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang memadai atau aplikasi yang memenuhi dengan nilai rata rata 5,58 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kompetensi dan keterampilan petugas pelayanan.

17. Unsur Petugas pelayanan bertanggung jawab atau aplikasi system pelayanan akurat

Petugas pelayanan bertanggung jawab atau aplikasi system pelayanan akurat dengan nilai rata rata 5,58 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kompetensi petugas pelayanan.

18. Unsur Petugas/aplikasi system pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan

Petugas/aplikasi system pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan dengan nilai rata rata 5,54 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui keterampilan petugas pelayanan apabila ada permasalahan.

19. Unsur Petugas cepat dan responsive atau aplikasi system pelayanan ramah pengguna

Petugas cepat dan responsive atau aplikasi system pelayanan ramah pengguna dengan nilai rata rata 5,54 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kemudahan akses aplikasi sistem pelayanan.

20. Unsur fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/ hotline/ call center) jelas dan mudah diakses

Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/ hotline/ call center) jelas dan mudah diakses dengan nilai rata rata 5,51 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kemudahan akses fasilitas pengaduan (hotline/call center).

21. Unsur prosedur pengaduan mudah dilaksanakan

Prosedur pengaduan mudah dilaksanakan dengan nilai rata rata 5,54 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kemudahan prosedur pengaduan.

22. Unsur Petugas/aplikasi system pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan

Petugas/aplikasi system pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan dengan nilai rata rata 5,53 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kompetensi petugas dalam melayani pengaduan apabila ada permasalahan.

23. Unsur kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan

Kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan dengan nilai rata rata 5,52 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kepastian tindak lanjut dari pengaduan yang dilaporkan.

3.2 Kualitas Harapan

1. Unsur informasi persyaratan pelayanan

Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat diperoleh dengan mudah, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata yang diperoleh yaitu 5,56 dapat diartikan bahwa semua informasi tentang persyaratan mudah diperoleh.

2. Unsur informasi persyaratan yang harus dipersiapkan

Informasi tentang Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat dipahami dengan jelas, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata yang diperoleh yaitu 5,62 dapat diartikan bahwa semua informasi tentang persyaratan mudah dipahami dengan jelas.

3. Unsur persyaratan Pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah

Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan dapat dipenuhi dengan mudah, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata yang diperoleh yaitu 5,62 dapat diartikan bahwa persyaratan dapat dipenuhi dengan mudah.

4. Unsur persyaratan pelayanan yang wajar

Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai keperluan, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,61 dapat diartikan bahwa persyaratan yang dipersyaratkan masih dalam tahap kewajaran.

5. Unsur informasi prosedur mudah dipahami

Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dipahami dengan jelas, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,54 dapat diartikan bahwa informasi mengenai prosedur sangat mudah dipahami oleh pengguna layanan.

6. Unsur informasi prosedur mudah dipenuhi

Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,57 dapat diartikan bahwa informasi prosedur mudah dipenuhi oleh pengguna layanan.

7. Unsur prosedur sesuai yang ditetapkan

Prosedur/ alur pelayanan wajar dan sesuai dengan yang ditetapkan, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,61 dapat diartikan bahwa prosedur/alur pelayanan sudah sesuai.

8. Unsur informasi waktu operasional

Informasi waktu operasional pelayanan diketahui dengan jelas, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,68 dapat diartikan bahwa waktu operasional pelayanan sudah diketahui oleh pengguna layanan.

9. Unsur pelayanan sesuai dengan waktu operasional

Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu operasional yang ditetapkan, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,61 dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

10. Unsur informasi waktu penyelesaian pelayanan

Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan jelas, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,62 dapat diartikan bahwa pengguna layanan sudah mengetahui dengan jelas waktu penyelesaian pelayanan.

11. Unsur pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan

Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,65 dapat diartikan bahwa pengguna layanan sudah mengetahui waktu penyelesaian pelayanan.

12. Unsur Informasi tentang biaya pelayanan berbayar atau gratis diketahui dengan jelas

Informasi tentang biaya pelayanan berbayar atau gratis diketahui dengan jelas hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata 5,66. Dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui tentang pelayanan berbayar atau gratis dengan jelas.

13. Unsur pelayanan berbayar, informasi tentang unit penerima pembayaran diketahui dengan jelas

informasi tentang unit penerima pembayaran diketahui dengan jelas dengan nilai rata rata 5,57 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui tentang unit penerima pembayaran dengan jelas.

14. Unsur Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas

Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas dengan nilai rata rata 5,56 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui pendaftaran produk/jasa layanan.

15. Unsur produk/jasa layanan berfungsi dan mudah diakses

Seluruh produk/jasa layanan berfungsi dan mudah diakses dengan nilai rata rata 5,58 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui produk/jasa layanan berfungsi dan mudah diakses oleh pengguna layanan.

16. Unsur Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang memadai atau aplikasi yang memenuhi

Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang memadai atau aplikasi yang memenuhi dengan nilai rata rata 5,61 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kompetensi dan keterampilan petugas pelayanan.

17. Unsur Petugas pelayanan bertanggung jawab atau aplikasi system pelayanan akurat

Petugas pelayanan bertanggung jawab atau aplikasi system pelayanan akurat dengan nilai rata rata 5,61 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kompetensi petugas pelayanan.

18. Unsur Petugas/aplikasi system pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan

Petugas/aplikasi system pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan dengan nilai rata rata 5,58 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui keterampilan petugas pelayanan apabila ada permasalahan.

19. Unsur Petugas cepat dan responsive atau aplikasi system pelayanan ramah pengguna

Petugas cepat dan responsive atau aplikasi system pelayanan ramah pengguna dengan nilai rata rata 5,63 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kemudahan akses aplikasi sistem pelayanan.

20. Unsur fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/ hotline/ call center) jelas dan mudah diakses

Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/ hotline/ call center) jelas dan mudah diakses dengan nilai rata rata 5,59 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kemudahan akses fasilitas pengaduan (hotline/call center).

21. Unsur prosedur pengaduan mudah dilaksanakan

Prosedur pengaduan mudah dilaksanakan dengan nilai rata rata 5,52 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kemudahan prosedur pengaduan.

22. Unsur Petugas/aplikasi system pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan

Petugas/aplikasi system pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan dengan nilai rata rata 5,57 dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kompetensi petugas dalam melayani pengaduan apabila ada permasalahan.

23. Unsur kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan

Kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan dengan nilai rata rata 5,59, dapat diartikan bahwa pengguna layanan mengetahui kepastian tindak lanjut dari pengaduan yang dilaporkan.

Rata rata nilai kualitas pelayanan dan nilai harapan pengguna layanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Rata rata nilai kualitas pelayanan dan harapan

No	Unsur Kualitas Pelayanan	Rata-rata Nilai Kualitas Pelayanan	Rata-rata Nilai Harapan
1	Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat diperoleh dengan mudah	5,53	5,56
2	Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat dipahami dengan jelas	5,58	5,62
3	Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan dapat dipenuhi dengan mudah	5,53	5,62
4	Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai keperluan	5,54	5,61
5	Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dipahami dengan jelas	5,53	5,54
6	Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah	5,58	5,57
7	Prosedur/ alur pelayanan wajar dan sesuai dengan yang ditetapkan	5,58	5,61
8	Informasi waktu operasional pelayanan diketahui dengan jelas	5,63	5,68

9	Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu operasional yang ditetapkan	5,56	5,61
10	Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan jelas	5,59	5,62
11	Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan	5,57	5,65
12	Informasi tentang biaya pelayanan berbayar atau gratis diketahui dengan jelas	5,67	5,66
13	Untuk Pelayanan berbayar, informasi tentang unit penerima pembayaran diketahui dengan jelas	5,56	5,57
14	Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas	5,52	5,56
15	Seluruh produk/jasa layanan berfungsi dan mudah diakses	5,52	5,58
16	Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang memadai atau aplikasi yang memenuhi	5,58	5,61
17	Petugas pelayanan bertanggung jawab atau aplikasi system pelayanan akurat	5,58	5,61
18	Petugas/aplikasi system pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan	5,54	5,58
19	Petugas cepat dan responsive atau aplikasi system pelayanan ramah pengguna	5,54	5,58
20	Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/ hotline/ call center) jelas dan mudah diakses	5,51	5,59
21	Prosedur pengaduan mudah dilaksanakan	5,54	5,52

22	Petugas/aplikasi system pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan	5,53	5,57
23	Ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan	5,52	5,59
Nilai Rata-rata		5,56	5,60

3.3 Persepsi Korupsi

1. Unsur prosedur pelayanan yang ditetapkan bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN)

Prosedur pelayanan yang ditetapkan bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN) dengan nilai rata rata 5,63 dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN).

2. Unsur petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan diluar prosedur yang ditetapkan

Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan diluar prosedur yang ditetapkan dengan nilai rata rata 5,58 dapat diartikan bahwa petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan diluar prosedur yang ditetapkan kepada pengguna layanan.

3. Unsur praktek percaloan/ perantara yang tidak resmi

Praktek percaloan/ perantara yang tidak resmi dengan nilai rata rata 5,65 dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan bebas dari praktek percaloan.

4. Unsur petugas pelayanan tidak deskriminatif

Petugas pelayanan tidak deskriminatif dengan nilai rata rata 5,67 dapat diartikan bahwa petugas pelayanan tidak membedakan bedakan dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan.

5. Unsur pungutan liar dalam pelayanan

Tidak terdapat pungutan liar dalam pelayanan dengan nilai rata rata 5,65 dapat diartikan bahwa dalam memberikan pelayanan, tidak ada biaya lain diluar tarif yang telah ditetapkan.

6. Unsur petugas pelayanan tidak meminta imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan

Petugas pelayanan tidak meminta imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan dengan nilai rata rata 5,67 dapat diartikan bahwa petugas pelayanan tidak meminta ataupun menerima imbalan terkait pelayanan dari pengguna layanan.

7. Unsur petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan

Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan dengan nilai rata rata 5,62 dapat diartikan bahwa petugas pelayanan menolak segala bentuk imbalan dari pengguna layanan.

8. Unsur produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia/diminta

Produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia/diminta dengan nilai rata rata 5,56 dapat diartikan bahwa produk/jasa layanan yang diterima oleh pengguna layanan sudah sesuai.

9. Unsur deskriminatif dalam penanganan pengaduan

Tidak deskriminatif dalam penanganan pengaduan dengan nilai rata rata 5,65 dapat diartikan bahwa petugas pelayanan tidak membedakan pengguna layanan dalam penanganan pengaduan.

Nilai rata rata unsur persepsi korupsi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Rata rata nilai unsur persepsi korupsi

No	Unsur Persepsi Korupsi	Nilai Rata-rata per Unsur
1	Prosedur pelayanan yang ditetapkan bebas Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN)	5,63
2	Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan diluar prosedur yang ditetapkan	5,58
3	Tidak terdapat praktek percaloan/ perantara yang tidak resmi	5,65
4	Petugas pelayanan tidak deskriminatif	5,68

5	Tidak terdapat pungutan liar dalam pelayanan	5,65
6	Petugas pelayanan tidak meminta imbalan uang/barang terkait pelayanan yang diberikan	5,67
7	Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan	5,62
8	Produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia/diminta	5,56
9	Tidak deskriminatif dalam penanganan pengaduan	5,65
Nilai Rata-rata		5,63

3.3 Hasil Survei

Kinerja unit pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	D	Tidak bersih dari korupsi
2	1,76 - 2,50	C	Kurang bersih dari korupsi
3	2,51 - 3,25	B	Cukup bersih dari korupsi
4	3,26 – 4,00	A	Bersih dari korupsi

Sumber: KepMenpan No. 25 Tahun 2004

Berdasarkan tabel diatas Nilai perolehan (Nilai Interval Konversi) Survei Persepsi Anti Korupsi (SPK) BUSKIPM diperoleh nilai rata-rata 3,75, rata-rata kualitas pelayanan diperoleh hasil 5,71 dan rata-rata nilai kualitas harapan 5,60 maka masuk kategori **“Bersih dari Korupsi”**. Dengan demikian petugas pelayanan BUSKIPM dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik transparan, bersih dan akuntabel.

3.4 Analisa Perbandingan Nilai Kualitas Pelayanan dan Harapan

No	Unsur Kualitas Pelayanan	Selisih
3	Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan dapat dipenuhi dengan mudah	0,09
19	Petugas cepat dan responsive atau aplikasi system pelayanan ramah pengguna	0,09

11	Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan	0,08
20	Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline/call center) mudah diakses	0,08
4	Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai keperluan	0,07
23	Ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan	0,07
15	Seluruh produk/jasa layanan berfungsi dan mudah diakses	0,06
8	Informasi waktu operasional pelayanan diketahui dengan jelas	0,05
9	Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu operasional yang ditetapkan	0,05
2	Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat dipahami dengan jelas	0,04
14	Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas	0,04
18	Petugas/aplikasi system pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan	0,04
22	Petugas/aplikasi system pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan	0,04
1	Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat diperoleh dengan mudah	0,03
7	Prosedur /alur pelayanan wajar dan sesuai dengan yang ditetapkan	0,03
10	Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan jelas	0,03
16	Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang memadai atau aplikasi yang memenuhi	0,03
17	Petugas pelayanan bertanggung jawab atau aplikasi system pelayanan yang akurat	0,03
5	Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dipahami dengan jelas	0,01
13	Untuk pelayanan berbayar, informasi tentang unit penerima pembayaran diketahui dengan jelas	0,01

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan analisa hasil Survei Persepsi Korupsi Triwulan 1 dapat disimpulkan:

1. Nilai hasil Survei Persepsi Korupsi, Triwulan 1 3,75 masuk kategori “Bersih dari Korupsi”.
2. Penyelenggaraan pelayanan di BUSKIPM dalam kategori Kinerja “Bersih dari Korupsi” namun masih ada harapan dari pengguna layanan, hal ini dapat dilihat dari selisih nilai kualitas pelayanan dan harapan, dimana pada unsur Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan dapat dipenuhi dengan mudah nilai selisih (0,09) harapan perbaikan, unsur Petugas cepat dan responsive atau aplikasi system pelayanan ramah pengguna nilai selisih (0,09), pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan nilai selisih (0,08) harapan perbaikan.
3. Ada 3 unsur yang nilai harapan pengguna layanan lebih dari kualitas pelayanan yaitu:
 - a. Petugas/aplikasi system pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan
 - b. Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah
 - c. Informasi tentang biaya pelayanan berbayar atau gratis diketahui dengan jelas

4.2 Rekomendasi Tindak Lanjut SPK Triwulan 1

Menindaklanjuti unsur kualitas pelayanan yang memiliki selisih antara nilai kualitas dan nilai pengharapan, dengan melalui internalisasi dan sosialisasi baik internal maupun eksternal seperti pada tabel dibawah ini.

No	Unsur Kualitas Pelayanan	Selisih	Rekomendasi
3	Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan dapat	0,09	Sosialisasi tentang persyaratan pelayanan secara simple / jelas dan diinformasikan kepada pengguna layanan: dipasang diruang pelayanan dan aplikasi Simlab.

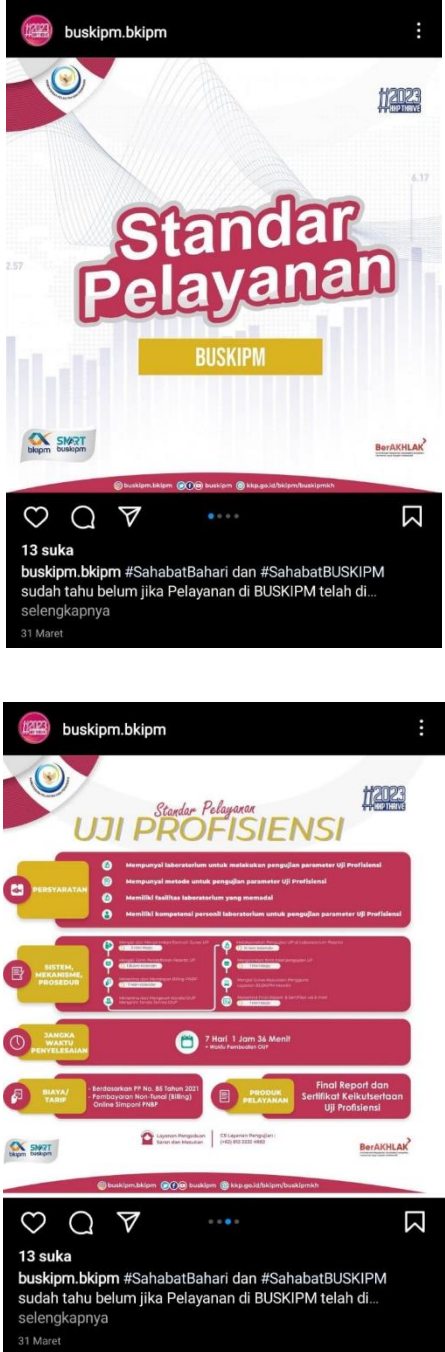
	dipenuhi dengan mudah		diinformasikan melalui Group WhatsApp Pelayanan / media social.
19	Petugas cepat dan responsive atau aplikasi system pelayanan ramah pengguna	0,09	Briefing/internalisasi petugas pelayanan terkait responsibilitas terhadap pelayanan dan review aplikasi simlab terkait ramah pengguna atau tidak.
11	Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan	0,08	Sosialisasi tentang Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan melalui media sosial
20	Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline/call center) mudah diakses	0,08	Sosialisasi tentang Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline/call center) mudah diakses melalui media sosial
4	Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai keperluan	0,07	Sosialisasi (bahan informasi) tentang justifikasi bahwa persyaratan pelayanan /hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai keperluan dan diinformasikan kepada pengguna layanan: dipasang diruang pelayanan dan aplikasi Simlab, dan diinformasikan melalui Group WhatsApp Pelayanan / media sosial.
23	Ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan	0,07	Sosialisasi kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan melalui Group WhatsApp Pelayanan / media sosial.
15	Seluruh produk/jasa layanan berfungsi dan mudah diakses	0,06	Sosialisasi Seluruh produk/jasa layanan berfungsi dan mudah diakses melalui

			Group WhatsApp Pelayanan / media sosial
8	Informasi waktu operasional pelayanan diketahui dengan jelas	0,05	Sosialisasi (bahan informasi) tentang waktu operasional pelayanan mudah diketahui selanjutnya diinformasikan kepada pengguna layanan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media sosial.
9	Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu operasional yang ditetapkan	0,05	Sosialisasi (bahan informasi) setiap bulan tentang kepatuhan waktu/janji layanan dan diinformasikan kepada pengguna layanan: melalui Group WhatsApp Pelayanan / media sosial.
2	Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat dipahami dengan jelas	0,04	Sosialisasi (bahan informasi) tentang persyaratan pelayanan secara simple / jelas dan diinformasikan kepada pengguna layanan: dipasang diruang pelayanan dan aplikasi Simlab. diinformasikan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media sosial.
14	Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas	0,04	Sosialisasi (bahan informasi) tentang daftar produk/jasa layanan dan diinformasikan kepada pengguna layanan: pada aplikasi Simlab dan secara periodik diinformasikan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media sosial.
18	Petugas/aplikasi system pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan	0,04	Sosialisasi (bahan informasi) tentang justifikasi bahwa Petugas/aplikasi system pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan selanjutnya diinformasikan kepada pengguna layanan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media sosial.

22	Petugas/aplikasi system pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan	0,04	Sosialisasi system pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media social.
1	Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat diperoleh dengan mudah	0,03	Sosialisasi Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat diperoleh dengan mudah melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media social.
7	Prosedur /alur pelayanan wajar dan sesuai dengan yang ditetapkan	0,03	Sosialisasi Prosedur /alur pelayanan wajar dan sesuai dengan yang ditetapkan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media social.
10	Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan jelas	0,03	Sosialisasi Informasi waktu penyelesaian pelayanan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media social
16	Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang memadai atau aplikasi yang memenuhi	0,03	Internalisasi terhadap petugas pelayanan.
17	Petugas pelayanan bertanggung jawab atau aplikasi system pelayanan yang akurat	0,03	Internalisasi terhadap petugas pelayanan.

5	Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dipahami dengan jelas	0,01	Sosialisasi (bahan informasi) tentang prosedur/alur pelayanan dan diinformasikan kepada pengguna layanan: pada aplikasi Simlab dan diinformasikan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media sosial.
13	Untuk pelayanan berbayar, informasi tentang unit penerima pembayaran diketahui dengan jelas	0,01	Sosialisasi informasi tentang unit penerima pembayaran melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media sosial.

4.3 Tindak Lanjut Rekomendasi Triwulan 4

No	Unsur Kualitas Pelayanan	Selisih	Rekomendasi	Postingan
3	Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan dapat dipenuhi dengan mudah	0,09	Sosialisasi tentang persyaratan pelayanan secara simple / jelas dan diinformasikan kepada pengguna layanan: dipasang diruang pelayanan dan aplikasi Simlab. diinformasikan melalui Group WhatsApp Pelayanan / media social.	 The 'Postingan' column contains two screenshots of Instagram posts from the account 'buskipm.bkipm'. The top screenshot shows a post titled 'Standar Pelayanan BUSKIPM' with a background image of a building and a bar chart. The bottom screenshot shows a post titled 'UJI PROFISIENSI Standar Pelayanan' with a background image of a document and a bar chart. Both posts have 13 likes and were posted on 31 Maret.

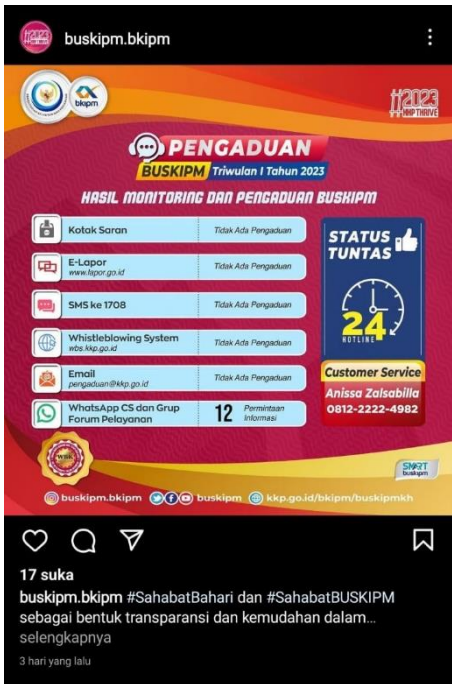
				 buskipm.bkpm Standar Pelayanan PENGUJIAN PELAYANAN HIV: Tes darah dengan ELISA & RDT (Rapid Diagnostic Test) BASAH / SEGAR: Tes urin dengan metode mikroskopis KENCING: Tes urin dengan metode mikroskopis Isolat Basah: Tes isolasi bakteri dengan metode mikroskopis Isolat Kering: Tes isolasi bakteri dengan metode mikroskopis Awetan: Tes isolasi bakteri dengan metode mikroskopis Preparat Slide Glass: Tes isolasi bakteri dengan metode mikroskopis Ekstrak DNA/RNA, Plasmid: Tes isolasi bakteri dengan metode mikroskopis SISTEM, MELAKUKAN, PROSEDUR - Mengikuti Standar Pelayanan Pengujian Standar Nasional yang berlaku (SNIS) - Mengikuti Standar Cetak (SC) dan laboratorium yang terakreditasi - Memonitor Kualitas Pengujian dan Hasilnya WAKTU PENYELASAAN 28 Menit • Waktu Pengujian* BIAYA / TARIK Berdasarkan PP No. 85 Tahun 2021 Pemeriksaan Non-Tarif (SNI) Online Sertifikat PHS PROSEDUR PELAYANAN LAPORAN HASIL UJI 13 suka buskipm.bkpm #SahabatBahari dan #SahabatBUSKIPM sudah tahu belum jika Pelayanan di BUSKIPM telah di... selengkapnya 31 Maret
				 buskipm.bkpm Standar Pelayanan BAHAN ACUAN PELAYANAN - Mengantarkan laboratorium untuk melakukan pengujian - Mengantarkan metode untuk melakukan pengujian - Memonitor Kualitas laboratorium yang memuat - Memonitor Kualitas personal untuk mengidentifikasi bahan acuan SISTEM, MELAKUKAN, PROSEDUR - Mengikuti Standar Pelayanan Pengujian Standar Nasional yang berlaku (SNIS) - Mengikuti Standar Cetak (SC) dan laboratorium yang terakreditasi - Memonitor Kualitas Pengujian dan Hasilnya WAKTU PENYELASAAN 24 Jam 30 Menit BIAYA / TARIK Berdasarkan PP No. 85 Tahun 2021 Pemeriksaan Non-Tarif (SNI) Online Sertifikat PHS PROSEDUR PELAYANAN BAHAN ACUAN 13 suka buskipm.bkpm #SahabatBahari dan #SahabatBUSKIPM sudah tahu belum jika Pelayanan di BUSKIPM telah di... selengkapnya 31 Maret

2	Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat dipahami dengan jelas	0,07	Sosialisasi (bahan informasi) tentang persyaratan pelayanan secara simple / jelas dan diinformasikan kepada pengguna layanan: dipasang diruang pelayanan dan aplikasi Simlab. diinformasikan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media sosial.	 The image displays two screenshots of a WhatsApp chat interface. The top screenshot shows a post from 'buskipm.bkipm' titled 'Standar Pelayanan BUSKIPM'. The post features a background image of a building and a bar chart, with the title 'Standar Pelayanan' in large red letters and 'BUSKIPM' in a yellow box below it. The bottom screenshot shows another post from the same account titled 'UJI PROFISIENSI'. This post also has a similar background and lists several requirements for the service, including having a laboratory, a method for parameter measurement, and a competent personnel. It also mentions a timeline of 7 hours, 1 day, and 30 minutes. Both posts have 13 likes and are dated 31 Maret.
---	--	------	--	--

				 
16	Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang memadai	0,06	Internalisasi terhadap petugas pelayanan.	

	atau aplikasi yang memenuhi			
4	Persyaratan pelayanan atau hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai keperluan	0,06	Sosialisasi (bahan informasi) tentang justifikasi bahwa persyaratan pelayanan /hal yang harus dipersiapkan wajar dan sesuai keperluan dan diinformasikan kepada pengguna layanan: dipasang diruang pelayanan dan aplikasi Simlab melalui Group WhatsApp Pelayanan / media sosial.	Dilaksanakan di TW 2

5	Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dipahami dengan jelas	0,05	Sosialisasi (bahan informasi) tentang prosedur/alur pelayanan dan diinformasikan kepada pengguna layanan: pada aplikasi Simlab dan secara periodik diinformasikan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media sosial.	
---	---	------	--	--

18	Petugas/aplikasi system pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan	0,05	Sosialisasi (bahan informasi) tentang justifikasi bahwa Petugas/aplikasi system pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan selanjutnya diinformasikan kepada pengguna layanan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media social.	
----	--	------	---	---

8	Informasi waktu operasional pelayanan diketahui dengan jelas	0,03	Sosialisasi (bahan informasi) tentang waktu operasional pelayanan mudah diketahui selanjutnya diinformasikan kepada pengguna layanan: dan secara periodik diinformasikan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media sosial.	
19	Petugas cepat dan responsive atau aplikasi system pelayanan ramah pengguna	0,03	Briefing/internalisasi petugas pelayanan terkait responsibilitas terhadap pelayanan dan review aplikasi simlab terkait ramah pengguna atau tidak.	

21	Prosedur pengaduan mudah dilaksanakan	0,03	Sosialisasi (bahan informasi) tentang justifikasi bahwa Prosedur pengaduan mudah dilaksanakan selanjutnya diinformasikan kepada pengguna layanan: pada aplikasi Simlab dan secara periodik diinformasikan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media sosial.	
9	Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu operasional yang ditetapkan	0,02	Sosialisasi (bahan informasi) setiap bulan tentang kepatuhan waktu/janji layanan dan diinformasikan kepada pengguna layanan melalui Group WhatsApp Pelayanan / media sosial.	Dilaksanakan di TW 2

14	Informasi tentang daftar produk/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas	0,02	Sosialisasi (bahan informasi) tentang daftar produk/jasa layanan dan diinformasikan kepada pengguna layanan: pada aplikasi Simlab dan secara periodik diinformasikan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media sosial.	
23	Ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan	0,02	Sosialisasi (bahan informasi) tentang justifikasi bahwa Ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan dan diinformasikan kepada pengguna layanan melalui Group WhatsApp Pelayanan/ media sosial.	

LAMPIRAN

Flyer Nilai SPK TW 1





BALAI UJI STANDAR KARANTINA IKAN, PENGENDALIAN
MUTU DAN KEAMANAN HASIL PERIKANAN

📍 Jl. Raya Setu No. 1 Cipayung Jakarta timur 13880

☎ +621 - 8448 - 506

@ buskipm@gmail.com