



**BALAI BESAR PERAKITAN
DAN MODERNISASI
PASCAPANEN PERTANIAN**

2026

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

TRIWULAN I

KATA PENGANTAR

Dalam 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) 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). SPAK dan SPKP dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) dari unit/satuan kerja instansi pemerintah.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan anti korupsi Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian sebagai salah satu unit kerja yang 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 kami selaku penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan upaya perbaikan, sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera tercapai.

Bogor, April 2026
Kepala Balai Besar,



Dr. Suharyanto, S.P, M.P

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
BAB I KUESIONER SURVEI.....	1
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	3
A. Kriteria Responden.....	3
B. Metode Pencacahan.....	3
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	4
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	5
A. Analisis Hasil Survei.....	5
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	8

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dilakukan menggunakan perangkat Google Form. Survei ini digabung dengan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK). Kedua jenis survei ini dapat diakses melalui link berikut ini <https://forms.gle/4UHXv9Xf6wBb2aNU9>.

Responden SPKP diberikan 8 (delapan) pertanyaan terkait persepsi kualitas pelayanan publik. Sementara itu, pilihan jawaban yang diberikan menggunakan skor dari 1 s.d. 6. Dimana semakin tinggi nilainya menunjukkan persepsi responden semakin setuju/sesuai terhadap kualitas layanan yang ditanyakan dalam kuesioner. Pertanyaan pada kuesioner survei yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik?
2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan?
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan?
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan?
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan sesuai peraturan?
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan?
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon keperluan pengguna layanan dengan cepat?
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses?

Responden SPAK diberikan 5 (lima) pertanyaan terkait persepsi anti korupsi. Sementara itu, pilihan jawaban yang diberikan menggunakan skor dari 1 s.d. 6. Dimana semakin tinggi nilainya menunjukkan persepsi responden semakin setuju/sesuai terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Pertanyaan pada kuesioner

survei yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini?
2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini?
3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini?
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini?
5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini?

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah para pihak yang telah selesai (100%) menerima layanan Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian dalam periode tanggal 2 Januari s.d. tanggal 31 Maret 2026.

B. Metode Pencacahan

Survei dilakukan dengan metode penyampaian kuesioner melalui surat atau media komunikasi lainnya kepada para responden. Responden melaksanakan survei pada kurun waktu tanggal 2 Januari s.d. tanggal 31 Maret 2026.

, melalui pranala <https://forms.gle/4UHXv9Xf6wBb2aNU9>.

1. Tampilan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP)

1. PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

1) Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik *

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

☐ 1. SANGAT TIDAK TERSEDIA

☐ 2. TIDAK TERSEDIA

☐ 3. KURANG TERSEDIA

☐ 4. CUKUP TERSEDIA

☐ 5. TERSEDIA

☒ 6. SANGAT TERSEDIA

Saran Perbaikan

Jawaban Anda

2) Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan *

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

☐ 1. SANGAT TIDAK SETUJU

☐ 2. TIDAK SETUJU

☐ 3. KURANG SETUJU

☐ 4. CUKUP SETUJU

☐ 5. SETUJU

☒ 6. SANGAT SETUJU

2. Tampilan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

II. PERSEPSI ANTI KORUPSI

1) Tidak ada diskriminasi pelayanan

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

☐ 1. SANGAT TIDAK SETUJU

☐ 2. TIDAK SETUJU

☐ 3. KURANG SETUJU

☐ 4. CUKUP SETUJU

☐ 5. SETUJU

☐ 6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan

Jawaban Anda

2) Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan

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

☐ 1. SANGAT TIDAK SETUJU

☐ 2. TIDAK SETUJU

☐ 3. KURANG SETUJU

☐ 4. CUKUP SETUJU

☐ 5. SETUJU

☐ 6. SANGAT SETUJU

Saran Perbaikan

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Dalam melakukan pengisian survei, responden diberikan pilihan opsi dari skala 1 s.d. 6. Semakin tinggi nilai yang diberikan, menunjukkan semakin baik persepsi masyarakat terhadap kuesioner yang diberikan. Penghitungan menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah 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. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (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 PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Jumlah Responden SPKP dan SPAK

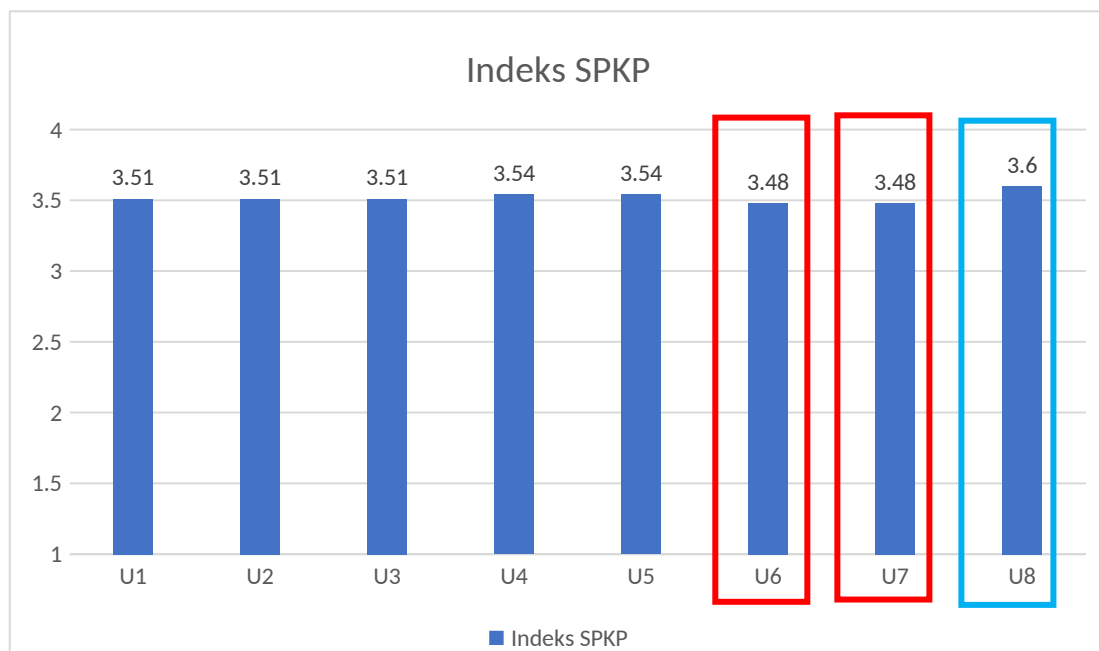
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 44 responden.

2. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengolahan data SPKP, diperoleh nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3,526 dengan rincian sebagai berikut:

Persepsi i	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	-	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-	-
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	32	24	24	20	20	20	20	24
5	80	100	100	100	100	120	120	70
6	120	108	108	114	114	90	90	144
Jumlah nilai	232	232	232	234	234	230	230	238
Nilai rata-rata Skala 6	5,27	5,27	5,27	5,32	5,32	5,23	5,23	5,40
Nilai rata-rata Skala 4	3,51	3,51	3,51	3,54	3,54	3,48	3,48	3,60
Indeks SPKP	3,526							

Grafik Nilai SPKP per unsur disajikan pada gambar dibawah ini:



Keterangan masing-masing Unsur:

U1: Informasi pelayanan

U2: Persyaratan pelayanan

U3: Prosedur/alur pelayanan

U4: Jangka Waktu

U5: Tarif/biaya pelayanan

U6: Sarana dan prasarana

U7: Respon pelayanan

U8: Konsultasi dan pengaduan

Berdasarkan data di atas, Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian, nilai terendah terdapat pada unsur **Sarana dan prasarana (U6)** dan **Respon pelayanan (U7)** yang masing-masing memperoleh nilai sebesar 3,48. Meskipun masih dalam kategori baik, capaian ini menunjukkan bahwa kedua unsur tersebut memerlukan perhatian lebih untuk ditingkatkan agar sejalan dengan unsur lainnya.

Pada unsur **Sarana dan prasarana (U6)**, nilai tersebut mengindikasikan bahwa fasilitas pendukung pelayanan masih belum sepenuhnya optimal, baik dari sisi kelengkapan, kenyamanan, maupun aksesibilitas. Adapun pada unsur **Respon pelayanan (U7)**, hasil ini menunjukkan bahwa kecepatan, ketepatan, serta kualitas interaksi petugas dalam merespons kebutuhan pengguna layanan masih perlu ditingkatkan.

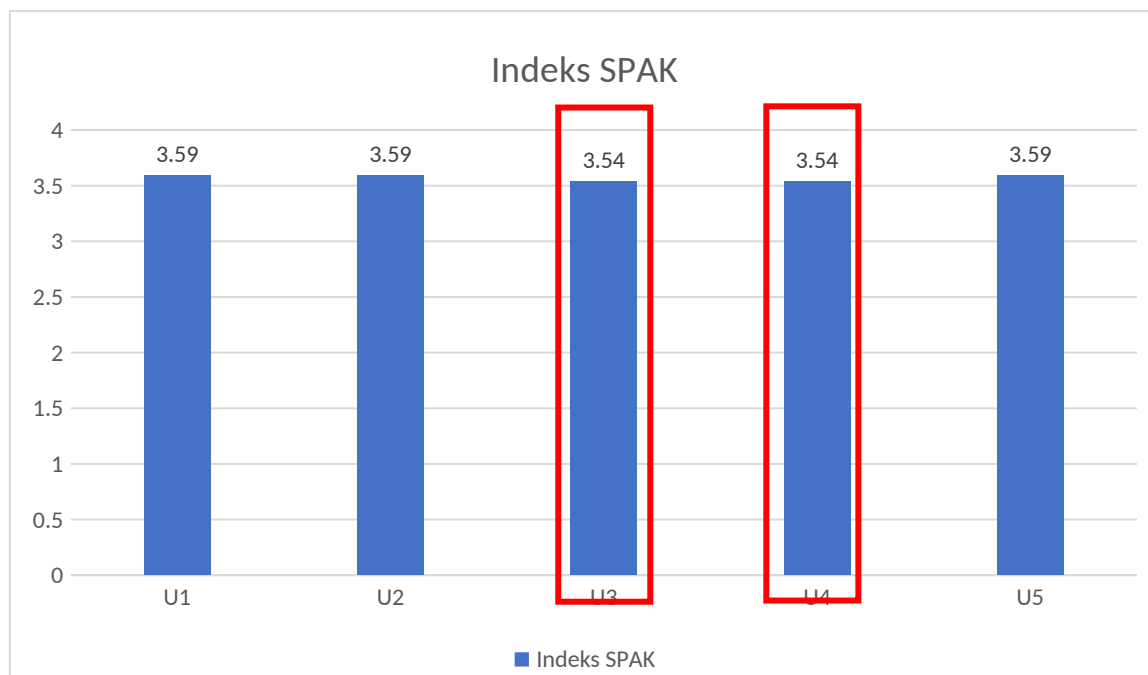
3. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi

Dari hasil pengolahan data SPAK, diperoleh nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 3,57, dengan rincian sebagai berikut:

Persepsi	U1	U2	U3	U4	U5
1	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-
4	16	16	28	28	20
5	95	95	80	80	85
6	126	126	126	126	132
Jumlah nilai	237	237	234	234	237
Nilai rata-rata skala 6	5,39	5,39	5,31	5,31	5,38

Nilai rata-rata (konversi 4)	3,59	3,59	3,54	3,54	3,59
Indeks SPAK	3,57				

Grafik Nilai SPAK Per Unsur disajikan pada gambar dibawah ini:



Keterangan Unsur-Unsur:

U1: Diskriminasi pelayanan

U2: Indikasi kecurangan dalam pelayanan

U3: Praktik pemberian imbalan uang/barang

U4: Praktik pungutan liar (pungli)

U5: Praktik percaloan/perantara/biro

Berdasarkan data di atas, Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian, nilai terendah terdapat pada unsur **Praktik pemberian imbalan uang/barang (U3)** dan **Praktik pungutan liar/pungli (U4)** dengan nilai masing-masing sebesar 3,54. Meskipun nilai tersebut masih tergolong sangat baik, hasil ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap potensi praktik gratifikasi dan pungutan liar masih perlu menjadi perhatian untuk terus ditekan dan diminimalisir.

Pada unsur **Praktik pemberian imbalan uang/barang (U3)**, nilai tersebut mengindikasikan masih adanya persepsi kemungkinan pemberian imbalan di luar

ketentuan dalam proses pelayanan. Sedangkan pada unsur **Praktik pungutan liar (U4)**, nilai ini menunjukkan perlunya penguatan pengawasan agar tidak terjadi pungutan di luar biaya resmi yang telah ditetapkan.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei, Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian memperoleh hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik sebesar 3,526 dan hasil Survei Persepsi Anti Korupsi sebesar 3,57. Perolehan ini perlu dipertahankan dengan melakukan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Rencana tindak lanjut terfokus pada unsur yang memperoleh nilai terkecil adalah dengan: optimalisasi kanal media sosial Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian, pengaduan melalui website, maupun *whatsapp* sebagai sarana komunikasi aktif secara dua arah dengan masyarakat pengguna layanan.

Bogor, April 2026
Kepala Balai Besar



Dr. Suharyanto, S.P, M.P