BALAI BESAR PERAKITAN DAN MODERNISASI PASCAPANEN PERTANIAN

2026

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

TRIWULAN III

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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, 9 Oktober 2026

Kepala Balai Besar,



Dr. Suharyanto, S.P, M.P
NIP 197106131998031002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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.....9

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScNKK2UBOehdx2Yz2JKEoayiZvcMcn25qI9qmOSPEOXW9EmyA/viewform?usp=header.

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 diinfomasikan 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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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?

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

BAB II
METODOLOGI SURVEI

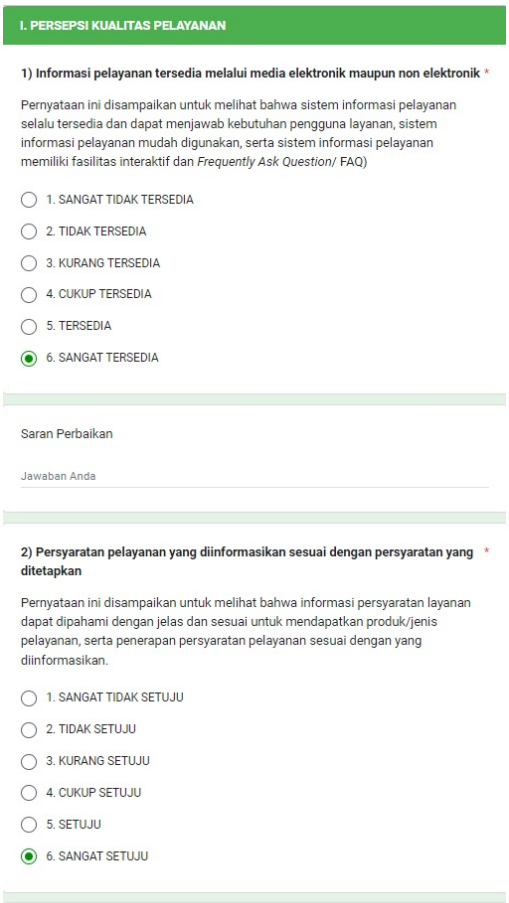
A. Kriteria Responden

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 1 Juli s.d. tanggal 30 September 2026.

B. Metode Pencacahan

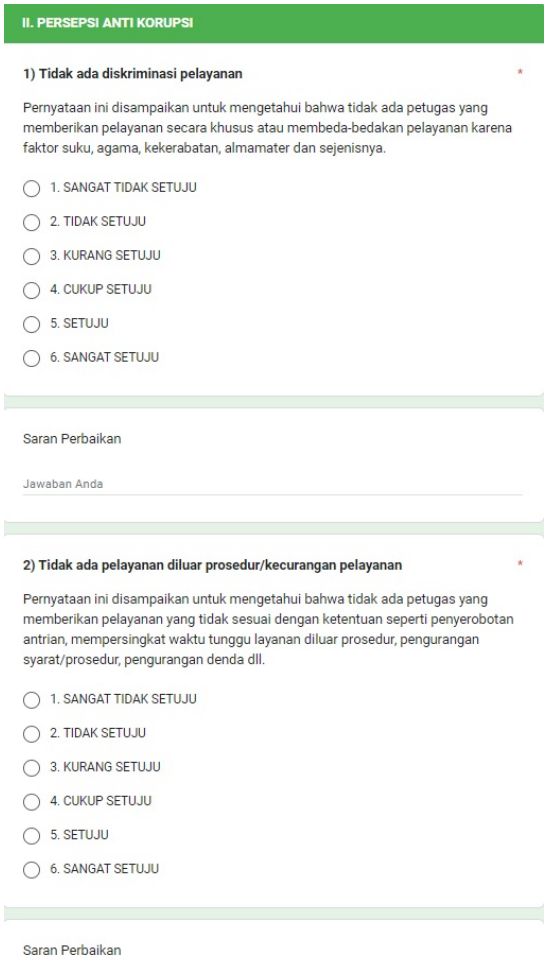
Survei dilakukan dengan metode penyampaian kuesioner melalui surat atau media komunikasi lainnya kepada para responden. Responden melaksanakan survei pada kurun waktu tanggal 1 Juli s.d. tanggal 30 September 2026, melalui pranala https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScNKK2UBOehdx2Yz2JKEoayiZvcMcn25qI9qmOSPEOXW9EmyA/viewform?usp=header.

1. Tampilan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

2. Tampilan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)



C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Dalam melakukan pengisian survei, responden diberikan pilihan opsi dari skala 1 s.d. 4. 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.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 53 responden.

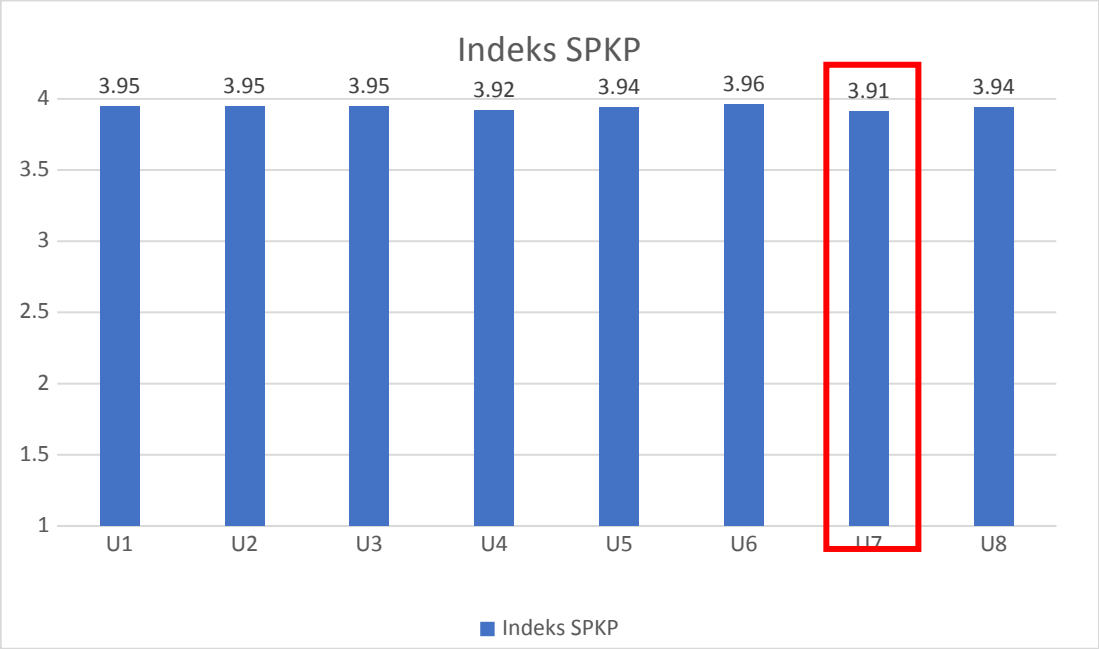
2. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

   Dari hasil pengolahan data SPKP, diperoleh nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3,94 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Triwulan III
U1	Informasi pelayanan	3,95
U2	Persyaratan pelayanan	3,95
U3	Prosedur/Alur pelayanan	3,95
U4	Jangka waktu	3,92
U5	Tarif/Biaya	3,94
U6	Sarana prasarana	3,96
U7	Respon Petugas pelayanan	3,91
U8	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,94
	Indeks SPKP	**3,94**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 Petugas 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 **Respon petugas pelayanan (U7)** yang masing-masing memperoleh nilai sebesar 3,91. Meskipun masih dalam kategori sangat baik, capaian ini menunjukkan bahwa unsur tersebut memerlukan perhatian lebih untuk ditingkatkan agar sejalan dengan unsur lainnya.

Pada unsur **Respon petugas pelayanan** nilai tersebut mengindikasikan bahwa respon petugas pelayanan masih belum maksimal kepada masyarakat. Hal ini

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

dapat diminimalisir dengan lebih responsif lagi terhadap kebutuhan masyarakat/ pengguna layanan seperti layanan yang cepat dan tepat, memberikan informasi secara terperinci, memberikan kepuasan , serta komunikatif dan jelas atau secara umum menerapkan pelayanan prima.

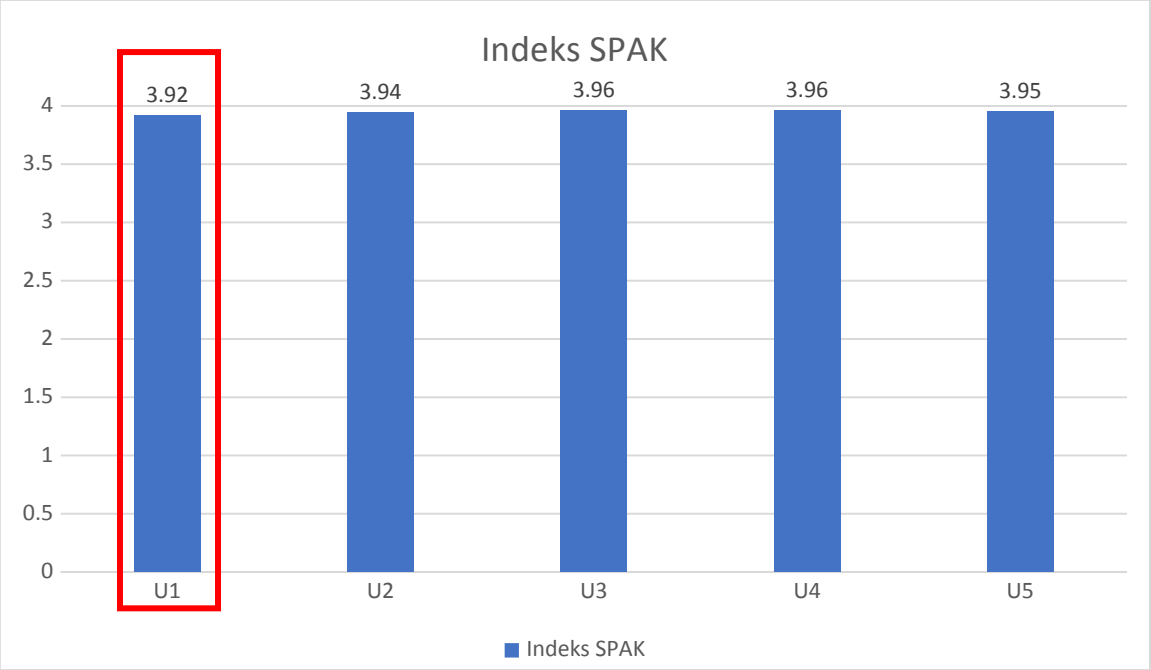
3. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi

Dari hasil pengolahan data SPAK, diperoleh nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 3,95, dengan rincian sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Triwulan III
U1	Diskriminasi pelayanan	3,92
U2	Indikasi kecurangan dalam pelayanan	3,94
U3	Praktik pemberian imbalan uang/barang	3,96
U4	Praktik pungutan liar (pungli)	3,96
U5	Praktik percaloan/perantara/biro	3,95
	Indeks SPAK	**3,95**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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 **Diskriminasi pelayanan (U1)** dengan nilai masing-masing sebesar 3,92. Meskipun nilai tersebut masih tergolong sangat baik, hasil ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan petugas masih perlu menjadi perhatian untuk terus ditekan dan diminimalisir.

Pada unsur **Diskriminasi pelayanan (U1)**, nilai tersebut mengindikasikan masih adanya persepsi terjadinya diskriminasi pelayanan terhadap pengguna layanan. Hal ini bisa diminimalisir dengan mengingatkan kepada petugas mengenai SOP pelayanan dan maklumat pelayanan bahwa untuk tidak membeda-bedakan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

pengguna layanan kecuali kaum rentan (disabilitas, ibu hamil, dan lansia), memasang prosedur alur layanan di ruang layanan yang dapat terlihat oleh pengguna layanan hal ini sebagai upaya transparansi layanan, dan memberitahukan kepada pengguna layanan mengenai layanan pengaduan apabila ada aduan dalam pelaksanaan pelayanan.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei, Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian memperoleh hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik sebesar 3,94 dan hasil Survei Persepsi Anti Korupsi sebesar 3,95. Perolehan ini perlu dipertahankan dengan melakukan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Rencana tindak lanjut terfokus pada unsur yang memperoleh nilai terkecil adalah dengan memberikan pelatihan kepada petugas layanan tentang penguatan pemahaman SOP dan standar pelayanan, penetapan standar waktu respons pada setiap kanal layanan, memasang prosedur alur pelayanan pada ruang layanan agar terlihat oleh pengguna layanan sebagai bentuk transparansi layanan, serta memaksimalkan kanal pengaduan.

Bogor, 9 Oktober 2026

Kepala Balai Besar

Dr. Suharyanto, S.P, M.P
NIP 197106131998031002

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).