

LAPORAN

**HASIL PELAKSANAAN SURVEI PERSEPSI ANTI
KORUPSI (SPAK) DAN SURVEI PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PADA
DIREKTORAT PENGAMANAN PERDAGANGAN**



**KEMENTERIAN
PERDAGANGAN**
REPUBLIK INDONESIA



DIREKTORAT PENGAMANAN PERDAGANGAN

KEMENTERIAN PERDAGANGAN

TAHUN 2025

DAFTAR ISI

COVER	i
DAFTAR ISI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Rencana Kerja	2
BAB II KUESIONER SURVEI	3
2.1 Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)	3
2.2 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)	4
2.3 Pelaksanaan Survei	6
BAB III METODOLOGI SURVEI	7
3.1 Kriteria Responden	7
3.2 Metode Pencacahan	8
3.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis	8
BAB IV PENGOLAHAN SURVEI	12
4.1 Analisis Hasil Survei	12
4.2 Kesimpulan	26
BAB V DATA SURVEI	27
5.1 Data Responden	27
5.2 Data Dukung Lainnya	30

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) DAN SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PADA DIREKTORAT PENGAMANAN PERDAGANGAN

Pelaksanaan Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025 dan 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. Dimana unit/satuan kerja yang melakukan pembangunan Zona Integritas untuk melakukan survei mandiri. Survei ini dilakukan dalam rangka memahami dan menganalisis persepsi masyarakat terkait isu anti korupsi dan kualitas pelayanan publik. Sehingga akan didapatkan data dan informasi mengenai pandangan masyarakat terhadap upaya pemberantasan korupsi serta evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang ada.

Disahkan di Jakarta, 30 Juni 2025

Direktur Pengamanan Perdagangan 



Reza Pahlevi Chairul

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), Direktorat Pengamanan Perdagangan berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Komitmen tersebut mengacu pada amanah Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi dan mengacu kepada 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. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan dilaksanakannya Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang menjadi salah satu parameter pemerintahan yang bersih dan melayani. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan komitmen pencegahan korupsi melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan pencegahan korupsi dalam bentuk yang lebih nyata secara terpadu dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap layanan.

Fokus pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tertuju pada dua sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). membutuhkan masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya. Oleh karena itu, Direktorat Pengamanan Perdagangan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perdagangan Luar Negeri untuk menjadi lokasi pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani dipandang perlu untuk melakukan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang menjadi komponen hasil dari pembangunan Zona Integritas (ZI) itu sendiri untuk mewujudkan komitmen pencegahan korupsi melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan pencegahan korupsi dalam bentuk yang lebih nyata secara terpadu dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap layanan.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Untuk mendapatkan informasi tentang persepsi anti korupsi dan persepsi kualitas pelayanan dari pengguna layanan pada Direktorat Pengamanan Perdagangan yang merupakan salah satu komponen hasil dari pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2025.

1.3 RENCANA KERJA

1.3.1 Persiapan

Sebelum melaksanakan survei persepsi korupsi beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Penetapan Pelaksana

Dilaksanakan sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya

2. Penyiapan Bahan

- a. Kuesioner.
- b. Bagian dari Kuesioner/Pengantar
- c. Kelengkapan peralatan.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

4. Penyusunan Jadwal

1.3.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengisian Kuesioner oleh responden melalui aplikasi survei <https://kemend.ag/surveykepuasanDPP2025> yang terlebih dahulu menerima penjelasan dari petugas.
2. Pengujian kualitas dan validitas data.

BAB II KUESIONER SURVEI

Kuesioner dalam Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini adalah kuesioner yang dibuat berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju WBK/WBBM dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas Tahun 2025

2.1 SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)

2.1.1 Ruang Lingkup Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

No	Ruang lingkup
1	Diskriminasi
2	Kecurangan Pelayanan
3	Imbalan
4	Pungutan Liar
5	Praktik Percaloan

Tabel 2.1 Ruang Lingkup Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) terdiri dari 5 (lima) unsur yang kemudian disusunlah kuesioner terdiri dari 3 (tiga) pernyataan yang berbentuk skala likert dan 1 pertanyaan terbuka untuk memberikan saran atau masukan sebagai berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	PILIHAN JAWABAN	BOBOT NILAI	JAWABAN RESPONDEN
1	Pemberian layanan tidak membedakan latar belakang suku, agama, ras, dan golongan (diskriminasi)	a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
2	Kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang berlaku	a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
3	Integritas pelayanan (tidak ada pungutan liar / imbalan / calo)	a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
SARAN ATAU MASUKAN:				
.....				
.....				

2.1.2 Bentuk Jawaban

Bentuk pilihan jawaban pernyataan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan persepsi anti korupsi. Semakin besar nilai yang responden berikan menunjukkan bahwa kualitas dan integritas pemberian layanan pada unit ini semakin baik, begitu pula sebaliknya. Pembagian jawaban menggunakan skala penilaian antara 1- 4 sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Baik

2 = Tidak Baik

3 = Baik

4 = Sangat Baik

2.2 SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)

2.2.1 Ruang Lingkup Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Ruang lingkup
1	Informasi Pelayanan
2	Persyaratan
3	Prosedur/Alur
4	Waktu Penyelesaian
5	Petugas Pelayanan/Sitem Pelayanan
6	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan
7	Sarana dan Prasarana
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Tabel 2.2 Ruang Lingkup Survei Indeks Presepsi Kualitas Pelayanan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terdiri dari 8 (delapan) unsur yang kemudian disusunlah kuesioner yang terdiri dari 8 (delapan) pertanyaan yang berbentuk skala likert dan 1 pertanyaan terbuka untuk memberikan saran atau masukan sebagai berikut:

NO	UNSUR PELAYANAN	PILIHAN JAWABAN	BOBOT NILAI	JAWABAN RESPONDEN
1	Ketepatan/Kejelasan data/informasi yang disampaikan	a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	

2	Kemudahan syarat pelayanan	a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
3	Kemudahan prosedur mendapatkan data/informasi	a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
4	Kecepatan dalam memberikan data/informasi	a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
5	Perilaku staf DPP dalam memberikan pelayanan	a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
6	Kemanfaatan data/informasi yang disampaikan	a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
7	Kemudahan akses pelayanan data/informasi melalui saluran yang tersedia	a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
8	Kemampuan staf DPP dalam penyelesaian layanan	a. Sangat Tidak Baik b. Tidak Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
SARAN ATAU MASUKAN:				
.....				
.....				

2.2.2 Bentuk Jawaban

Bentuk pilihan jawaban pernyataan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan persepsi kualitas pelayanan. Semakin besar nilai yang responden berikan menunjukkan bahwa kualitas dan integritas pemberian layanan pada unit ini semakin baik, begitu pula sebaliknya. Pembagian jawaban menggunakan skala penilaian antara 1- 4 sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Baik

2 = Tidak Baik

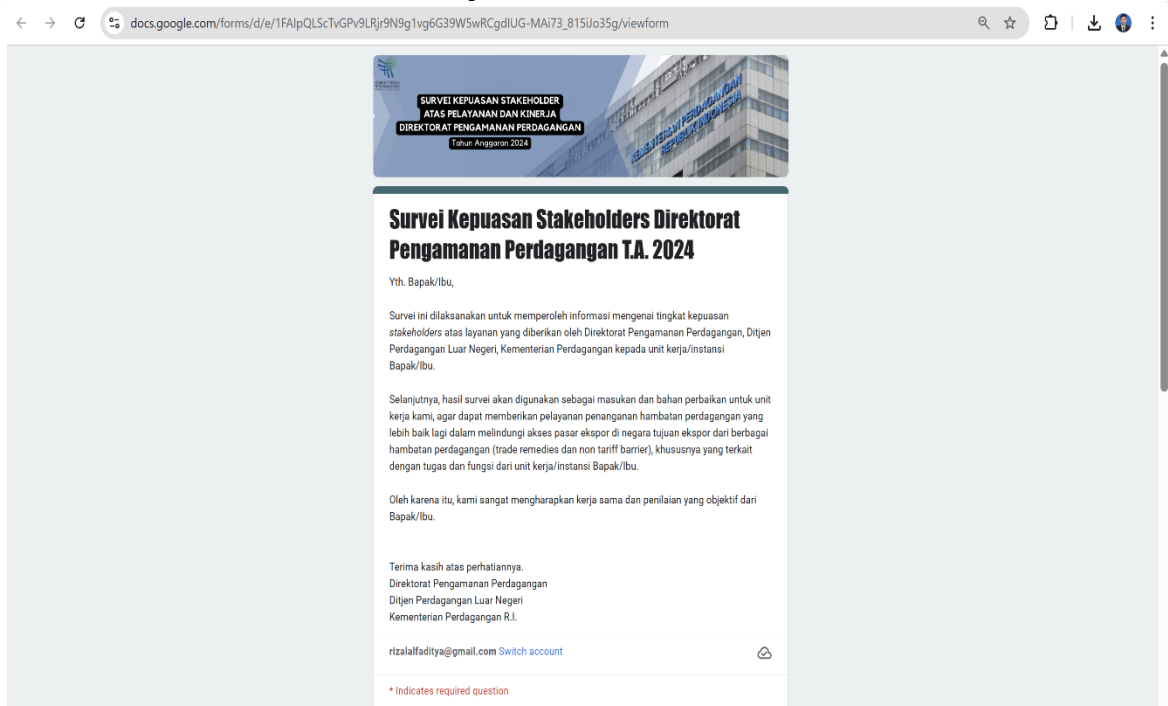
3 = Baik

4 = Sangat Baik

2.3 PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dilakukan dengan cara memanfaatkan media berbasis digital, yaitu dengan menggunakan media Google Form dan dapat diakses melalui tautan <https://kemend.ag/surveykepuasanDPP2025>

Gambar 2.1
Tampilan Kuesioner



The image shows a Google Form titled "Survei Kepuasan Stakeholders Direktorat Pengamanan Perdagangan T.A. 2024". The form is displayed in a web browser window with the URL "docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScTvGPv9LRjr9N9g1vg6G39W5wRCgdUG-MAI73_815Uo35g/viewform". The form header includes the text "SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDER ATAS PELAYANAN DAN KINERJA DIREKTORAT PENGAMANAN PERDAGANGAN Tahun Anggaran 2024". The main content of the form is as follows:

Survei Kepuasan Stakeholders Direktorat Pengamanan Perdagangan T.A. 2024

Yth. Bapak/Ibu,

Survei ini dilaksanakan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan stakeholders atas layanan yang diberikan oleh Direktorat Pengamanan Perdagangan, Ditjen Perdagangan Luar Negeri, Kementerian Perdagangan kepada unit kerja/instansi Bapak/Ibu.

Selanjutnya, hasil survei akan digunakan sebagai masukan dan bahan perbaikan untuk unit kerja kami, agar dapat memberikan pelayanan penanganan hambatan perdagangan yang lebih baik lagi dalam melindungi akses pasar ekspor di negara tujuan ekspor dari berbagai hambatan perdagangan (trade remedies dan non tariff barrier), khususnya yang terkait dengan tugas dan fungsi dari unit kerja/instansi Bapak/Ibu.

Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kerja sama dan penilaian yang objektif dari Bapak/Ibu.

Terima kasih atas perhatiannya.
Direktorat Pengamanan Perdagangan
Ditjen Perdagangan Luar Negeri
Kementerian Perdagangan R.I.

rizalalfaditya@gmail.com [Switch account](#)

* Indicates required question

BAB III METODOLOGI SURVEI

3.1 KRITERIA RESPONDEN

Survei dilakukan terhadap para pengguna layanan yang telah atau sedang menerima pelayanan dari unit kerja/satuan kerja terkait baik secara langsung/luring maupun secara daring. Responden ditentukan sesuai dengan jumlah pengguna layanan unit dengan memperhatikan tingkat keterwakilan jumlah sampel terhadap populasi melalui sistem pemilihan yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing tim kerja. Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Sedangkan untuk perhitungan penentuan besaran populasi dan sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sebagai berikut:

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Tabel 3.1 Tabel Sampel dari Krejcie and Morgan

Dengan memperhatikan rata-rata pengguna layanan (populasi) selama 1 tahun terakhir (2024-2025) pada Direktorat Pengamanan Perdagangan, maka merujuk pada tabel sampel dari Krejce and Morgan dapat menggunakan responden sebanyak 68 sampel.

3.2 METODE PENCACAHAN

Pada Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang memanfaatkan media Google Form dan diisi tanpa wawancara tatap muka. Responden dapat mengisi secara mandiri tautan yang telah disebarakan melalui Whatsapp maupun Email.

3.3 METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

1. Pengukuran Skala Likert

Analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualias Pelayanan (IPKP) menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala likert 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.

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

- Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Pada Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yang memiliki 5 (lima) unsur, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Adapun nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{5} = 0,2$$

- Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang memiliki 8 (delapan) unsur, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Adapun nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- a. Menghitung Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Adapun Unsur Rata-Rata (URR) per unsur dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

- b. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan Pendidikan terakhir, umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3. Analisis

Analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. 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.

a. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Data persepsi anti korupsi disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
- Mencari bobot rata-rata setiap unsur. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1-4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) antara 1- 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi korupsi semakin bersih dari korupsi. Hasil akhir akan memunculkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dengan mengacu kepada berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IPAK	Nilai Interval Konversi IPAK	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Bersih dari Korupsi
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Bersih dari Korupsi
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Cukup Bersih dari Korupsi
4	3,532– 4,00	88,31 – 100,00	A	Bersih dari Korupsi

Tabel 3.2 Nilai Persepsi Anti Korupsi

Untuk data yang berbentuk kualitatif atau *raw soft data* (data yang berbentuk kata kata dan kalimat yang masih mentah) yang berasal dari saran dan masukan responden, di kumpulkan dan dianalisa sesuai dengan tujuan penelitian dan dimanfaatkan sebagai rencana aksi dan perbaikan.

b. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Data persepsi kualitas pelayanan disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini.
- Mencari bobot rata-rata setiap unsur. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1-4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) antara 1- 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi kualitas pelayanan semakin prima. Hasil akhir akan memunculkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dengan mengacu kepada berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532– 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 3.3 Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan

Untuk data yang berbentuk kualitatif atau *raw soft data* (data yang berbentuk kata kata dan kalimat yang masih mentah) yang berasal dari saran dan masukan responden, di kumpulkan dan dianalisa sesuai dengan tujuan penelitian dan dimanfaatkan sebagai rencana aksi dan perbaikan.

BAB IV

PENGOLAHAN SURVEI

4.1 ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang disebarakan kepada 68 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Hasil dari Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang berupa Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dengan skala 4 (empat) menjadi komponen hasil “Pemerintah yang Bersih dan Akuntabel” dan komponen Pelayanan Publik yang Prima”. Adapun analisis Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) pada Direktorat Pengamanan Perdagangan dapat diuraikan sebagai berikut:

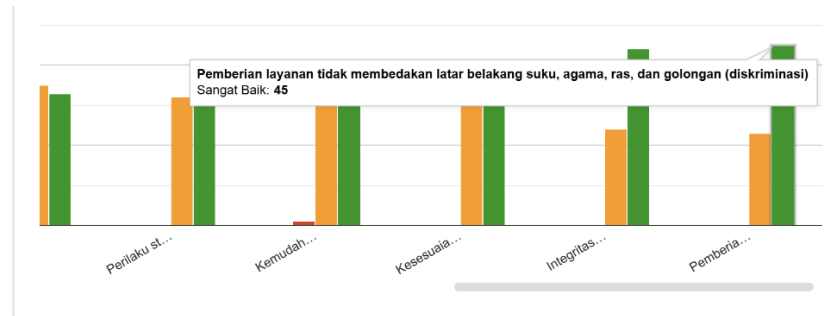
1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan hasil survei kuantitatif terhadap responden yang telah atau sedang menerima pelayanan dari unit kerja/satuan kerja terkait. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) memiliki skala antara 0 sampai dengan 4, dimana semakin mendekati skala 4 maka artinya pelayanan yang diberikan semakin bersih dan bebas korupsi. Indeks tersebut mengukur persepsi terhadap tingkat korupsi pada sektor publik (khususnya instansi pemerintah) yang dalam hal ini adalah pelayanan pada Direktorat Pengamanan Perdagangan

- **Unsur Tindakan Diskriminatif**

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden terhadap unsur tindakan diskriminatif menunjukkan bahwa 66,1% atau mayoritas responden menjawab “Sangat Baik” dan 33,9% menjawab “Baik” sehingga menunjukkan bahwa tidak ada diskriminasi pada unit layanan ini seperti yang tercantum dalam grafik berikut:

Grafik 4.1 Unsur Tindakan Diskriminatif



Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dengan rincian sebagai berikut:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Nilai
1.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2.	Tidak Baik	2	0	0
3.	Baik	3	23	69
4.	Sangat Baik	4	45	180
Nilai Riil Indikator				249
Nilai Maksimal Indikator				272
NRR Unsur				3,661

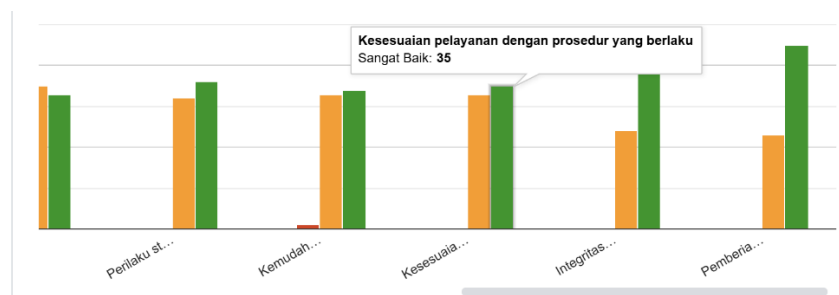
Tabel 4.1 Nilai Rata-Rata Persepsi Unsur Tindakan Diskriminatif

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, NRR Unsur Tindakan Diskriminatif berada di angka 3,661.

- **Unsur Indikasi Kecurangan Pelayanan**

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden terhadap unsur indikasi manipulasi peraturan menunjukkan bahwa 51,5% responden menjawab “Sangat Baik” dan 48,5% responden menjawab “Baik” seperti yang tercantum dalam grafik berikut:

Grafik 4.2 Unsur Kecurangan Pelayanan



Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dengan rincian sebagai berikut:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Nilai
1.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2.	Tidak Baik	2	0	0
3.	Baik	3	33	99
4.	Sangat Baik	4	35	140
Nilai Riil Indikator				239
Nilai Maksimal Indikator				272
NRR Unsur				3,514

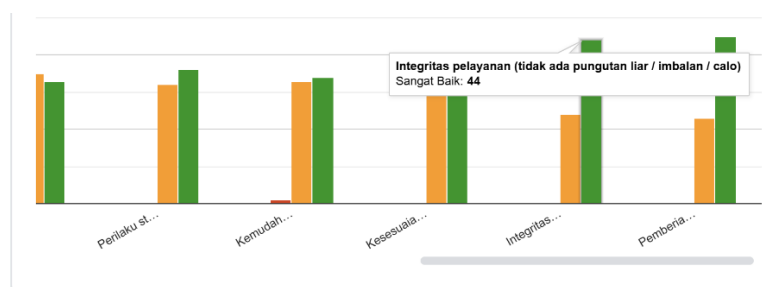
Tabel 4.2 Nilai Rata-Rata Unsur Kecurangan Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, NRR Unsur Kecurangan Pelayanan berada di angka 3,514.

- **Unsur Pemberian Imbalan**

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden terhadap unsur pemberian imbalan di luar ketentuan yang berlaku menunjukkan bahwa 64,7% atau mayoritas responden menjawab “Sangat Baik” dan 35,3% responden menjawab “Baik” seperti yang tercantum dalam grafik berikut:

Grafik 4.3 Unsur Pemberian Imbalan



Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dengan rincian sebagai berikut:

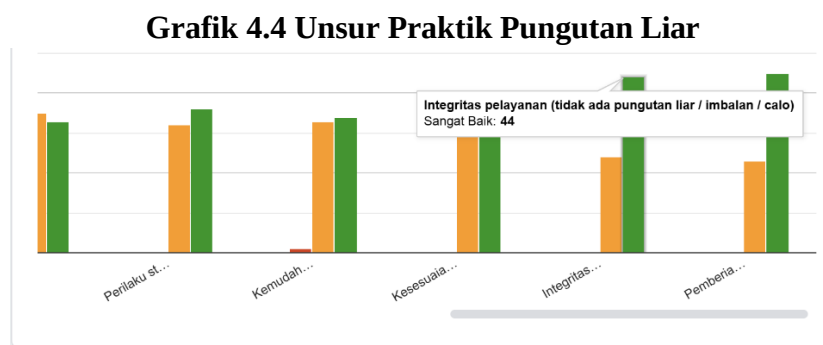
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Nilai
1.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2.	Tidak Baik	2	0	0
3.	Baik	3	24	72
4.	Sangat Baik	4	44	176
Nilai Riil Indikator				248
Nilai Maksimal Indikator				272
NRR Unsur				3,647

Tabel 4.3 Nilai Rata-Rata Unsur Pemberian Imbalan

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, NRR Unsur Pemberian Imbalan berada di angka 3,647.

- **Unsur Praktik Pungutan Liar**

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden terhadap unsur praktik pungutan liar menunjukkan bahwa 64,7% atau mayoritas responden menjawab “Sangat Baik” dan 35,3% responden menjawab “Baik” seperti yang tercantum dalam grafik berikut:



Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dengan rincian sebagai berikut:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Nilai
1.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0
2.	Tidak Setuju	2	0	0
3.	Setuju	3	24	72
4.	Sangat Tidak Setuju	4	44	176
Nilai Riil Indikator				248
Nilai Maksimal Indikator				272
NRR Unsur				3,647

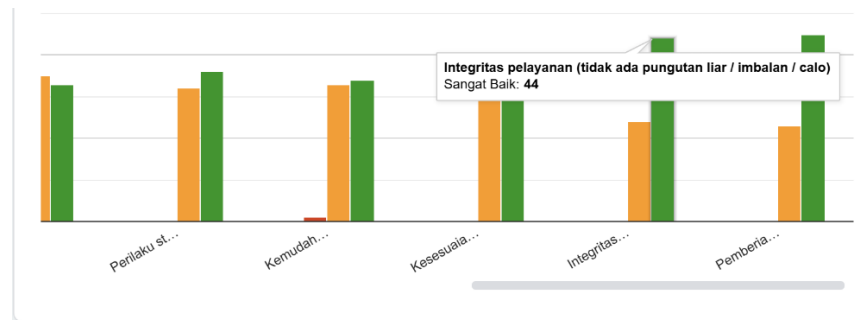
Tabel 4.4 Nilai Rata-Rata Unsur Praktik Pungutan Liar

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, NRR Unsur Praktik Pungutan Liar berada di angka 3,647

- **Unsur Praktik Percaloan/Perantara**

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden terhadap unsur praktik percaloan/perantara menunjukkan bahwa 64,7% atau mayoritas responden menjawab “Sangat Baik” dan 35,3% responden menjawab “Baik” seperti yang tercantum dalam grafik berikut ini:

Grafik 4.5 Unsur Praktik Percaloan/Perantara



Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dengan rincian sebagai berikut:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Nilai
1.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0
2.	Tidak Setuju	2	0	0
3.	Setuju	3	24	72
4.	Sangat Tidak Setuju	4	44	176
Nilai Riil Indikator				248
Nilai Maksimal Indikator				272
NRR Unsur				3,647

Tabel 4.5 Nilai Rata-Rata Unsur Praktik Percaloan

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, NRR Unsur Praktik Percaloan berada di angka 3,647.

Sehingga Nilai Rata-Rata seluruh unsur yang ada pada Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yang terdiri dari 5 (lima) unsur dapat dijabarkan sebagai berikut:

Unsur Layanan	Nilai per Unsur
U1	3,661
U2	3,514
U3	3,647
U4	3,647
U5	3,647

Tabel 4.6 Nilai Rata-Rata per Unsur SPAK

Selanjutnya menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur X Bobot Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang (0,2)

Unsur Layanan	NRR per Unsur	Bobot NRR Tertimbang	Nilai Tertimbang
(1)	(2)	(3)	(2 X 3)
U1	3,66	0,2	0,732
U2	3,51	0,2	0,702
U3	3,65	0,2	0,730
U4	3,65	0,2	0,730
U5	3,65	0,2	0,730
Jumlah			3.627

Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang SPAK

Setelah diperoleh Nilai Rata-Rata Tertimbang, maka selanjutnya adalah menghitung Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang}}{\text{Skala Penilaian}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sehingga dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\frac{3,627}{4} \times 4 = 3,627$$

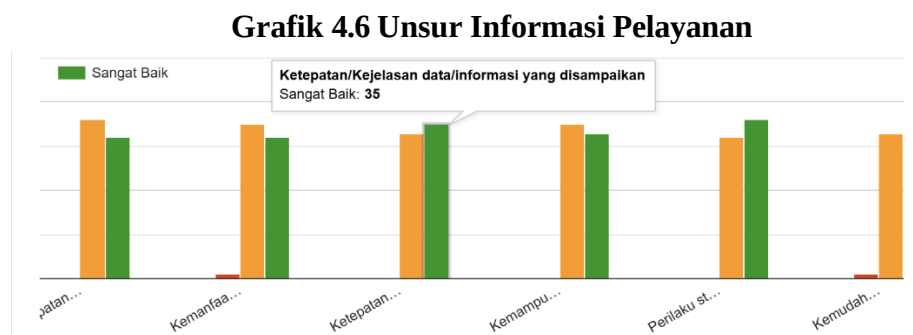
Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil bahwa nilai persepsi korupsi pada Direktorat Pengamanan Perdagangan dipersepsikan “Bersih dari Korupsi” oleh para pengguna layanan. Hal ini terlihat dari Nilai Rata-Rata Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) yang diperoleh sebesar **3,627**

2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) merupakan hasil survei kuantitatif terhadap pengguna layanan yang telah atau sedang menerima pelayanan dari unit kerja/satuan kerja terkait. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) memiliki skala antara 0 sampai dengan 4, dimana semakin mendekati skala 4 maka artinya pelayanan yang diberikan semakin prima. Indeks tersebut mengukur persepsi terhadap kualitas pelayanan pada sektor publik (khususnya instansi pemerintah) yang dalam hal ini adalah pelayanan pada Direktorat Pengamanan Perdagangan.

- **Unsur Informasi Pelayanan**

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden terhadap unsur informasi pelayanan menunjukkan bahwa 51,5% responden menjawab “Sangat Baik” dan 48,5% responden menjawab “Baik” seperti yang tercantum dalam grafik berikut ini:



Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dengan rincian sebagai berikut:

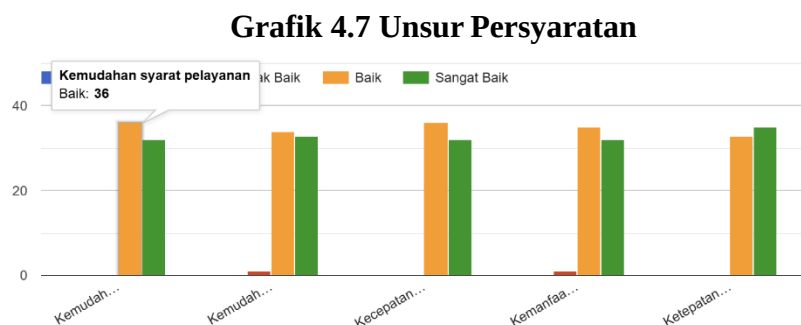
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Nilai
1.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2.	Tidak Baik	2	0	0
3.	Baik	3	33	99
4.	Sangat Baik	4	35	140
Nilai Riil Indikator				239
Nilai Maksimal Indikator				272
NRR Unsur				3,514

Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Unsur Informasi Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, NRR Unsur Informasi Pelayanan berada di angka 3,514.

- **Unsur Persyaratan**

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden terhadap unsur persyaratan menunjukkan bahwa 47.1% responden menjawab “Sangat Baik” dan 52.9% responden menjawab “Baik” seperti yang tercantum dalam grafik berikut ini:



Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dengan rincian sebagai berikut:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Nilai
1.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2.	Tidak Baik	2	0	0
3.	Setuju	3	36	99
4.	Sangat Baik	4	32	128
Nilai Riil Indikator				227
Nilai Maksimal Indikator				272
NRR Unsur				3,333

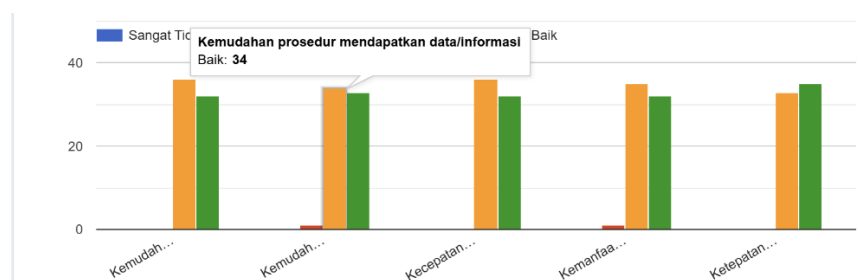
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata Unsur Persyaratan

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, NRR Unsur Persyaratan berada di angka 3,333.

- **Unsur Prosedur/Alur**

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden terhadap unsur prosedur/alur menunjukkan bahwa 48,5% atau responden menjawab “Sangat Baik”, 50% responden menjawab “Baik”, dan 1,5% responden menjawab “Tidak Baik” seperti yang tercantum dalam grafik berikut ini:

Grafik 4.8 Unsur Prosedur/Alur



Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dengan rincian sebagai berikut:

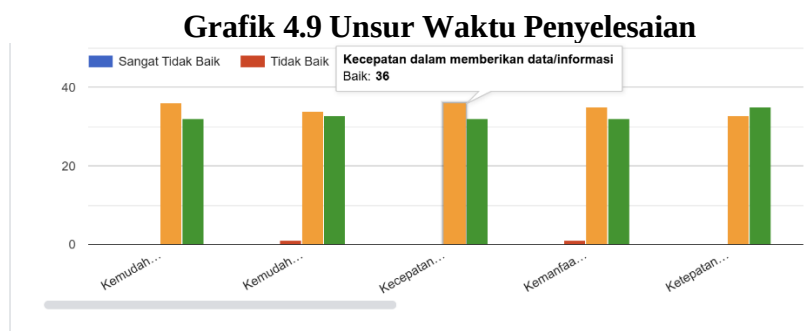
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Nilai
1.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2.	Tidak Baik	2	1	2
3.	Baik	3	34	102
4.	Sangat Baik	4	33	132
Nilai Riil Indikator				161
Nilai Maksimal Indikator				272
NRR Unsur				3,470

Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata Unsur Prosedur/Alur

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, NRR Unsur Prosedur/Alur berada di angka 3,470.

- **Unsur Waktu Penyelesaian**

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden terhadap unsur waktu penyelesaian menunjukkan bahwa 47,1% responden menjawab “Sangat Baik”, 52,9% responden menjawab “Baik” seperti yang tercantum dalam grafik berikut ini:



Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dengan rincian sebagai berikut:

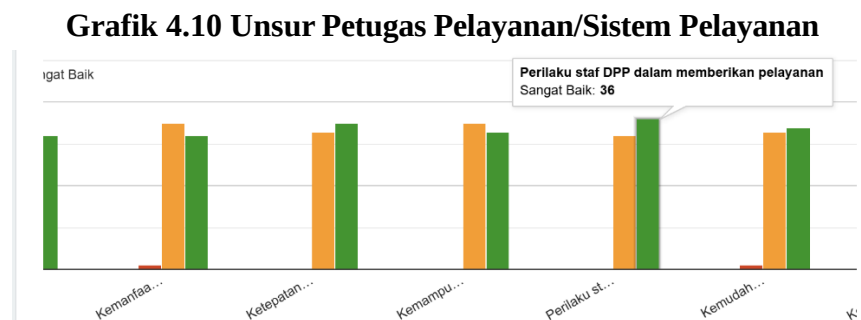
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Nilai
1.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2.	Tidak Baik	2	0	0
3.	Baik	3	36	108
4.	Sangat Baik	4	32	128
Nilai Riil Indikator				159
Nilai Maksimal Indikator				272
NRR Unsur				3,470

Tabel 4.11 Nilai Rata-Rata Unsur Waktu Penyelesaian

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, NRR Unsur Waktu Penyelesaian berada di angka 3,470.

- **Unsur Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan**

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden terhadap unsur petugas pelayanan/sistem pelayanan menunjukkan bahwa 52,9% responden menjawab “Sangat Baik” dan 47,1% responden menjawab “Baik” seperti yang tercantum dalam grafik berikut ini:



Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dengan rincian sebagai berikut:

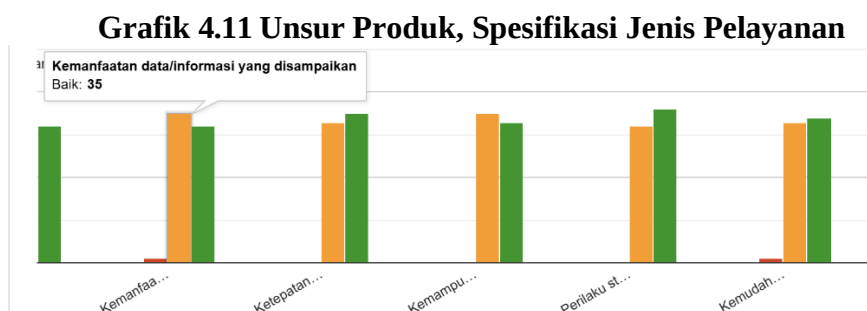
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Nilai
1.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2.	Tidak Baik	2	0	0
3.	Baik	3	32	96
4.	Sangat Baik	4	36	144
Nilai Riil Indikator				240
Nilai Maksimal Indikator				272
NRR Unsur				3,529

Tabel 4.12 Nilai Rata-Rata Unsur Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, NRR Unsur Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan berada di angka 3,529.

- **Unsur Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden terhadap unsur Kualitas Informasi menunjukkan bahwa 47.1% responden menjawab “Sangat Baik”, 51,4% responden menjawab “Baik”, dan 1,5% responden menjawab “Tidak Baik” seperti yang tercantum dalam grafik berikut ini:



Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dengan rincian sebagai berikut:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Nilai
1.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2.	Tidak Baik	2	1	2
3.	Baik	3	35	105
4.	Sangat Baik	4	32	128
Nilai Riil Indikator				235
Nilai Maksimal Indikator				272
NRR Unsur				3,455

Tabel 4.13 Nilai Rata-Rata Unsur Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, NRR Unsur Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan berada di angka 3,455.

- **Unsur Sarana dan Prasarana**

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden terhadap unsur sarana dan prasarana menunjukkan bahwa 50% responden menjawab “Sangat Baik”, 48,5% responden menjawab “Baik”, dan 1,5% responden menjawab “Tidak Baik” seperti yang tercantum dalam grafik berikut ini:

Grafik 4.12 Unsur Sarana dan Prasarana



Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dengan rincian sebagai berikut:

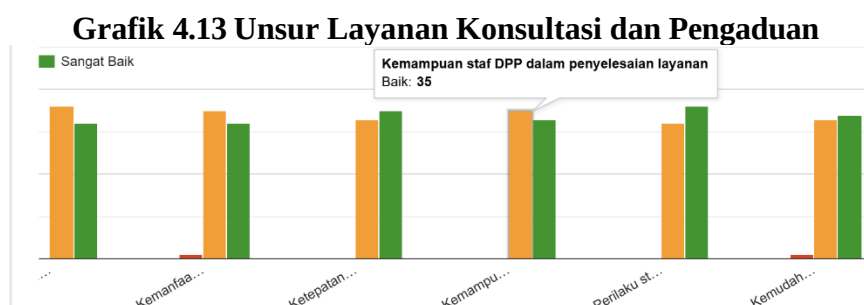
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Nilai
1.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2.	Tidak Baik	2	1	2
3.	Baik	3	33	99
4.	Sangat Baik	4	34	136
Nilai Riil Indikator				237
Nilai Maksimal Indikator				272
NRR Unsur				3,485

Tabel 4.14 Nilai Rata-Rata Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, NRR Unsur Sarana dan Prasarana berada di angka 3,485.

- **Unsur Layanan Konsultasi dan Pengaduan**

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden terhadap unsur layanan konsultasi dan pengaduan menunjukkan bahwa 48,5% responden menjawab “Sangat Baik”, 51,5% responden menjawab “Baik” seperti yang tercantum dalam grafik berikut ini:



Selanjutnya dilakukan perhitungan Nilai Rata-Rata (NRR) dengan rincian sebagai berikut:

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Jumlah Nilai
1.	Sangat Tidak Baik	1	0	0
2.	Tidak Baik	2	0	0
3.	Baik	3	35	105
4.	Sangat Baik	4	33	132
Nilai Riil Indikator				237
Nilai Maksimal Indikator				272
NRR Unsur				3,485

Tabel 4.15 Nilai Rata-Rata Unsur Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, NRR Unsur Layanan Konsultasi dan Pengaduan berada di angka 3,485.

Sehingga Nilai seluruh unsur yang ada pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang terdiri dari 8 (delapan) unsur dapat dijabarkan sebagai berikut:

Unsur Layanan	NRR per Unsur
U1	3,514
U2	3,333
U3	3,470
U4	3,470
U5	3,529
U6	3,455
U7	3,485
U8	3,485

Tabel 4.16 Nilai Index per Unsur SPKP

Selanjutnya menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur X Bobot Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang (0,125)

Unsur Layanan	NRR per Unsur	Bobot NRR Tertimbang	Nilai Tertimbang
(1)	(2)	(3)	(2 X 3)
U1	3,51	0,125	0,439
U2	3,33	0,125	0,414
U3	3,47	0,125	0,434
U4	3,47	0,125	0,434
U5	3,53	0,125	0,441
U6	3,46	0,125	0,433
U7	3,49	0,125	0,436
U8	3,49	0,125	0,436
Jumlah			3,467

Tabel 4.17 Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang SPKP

Setelah diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang, maka selanjutnya adalah menghitung Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang}}{\text{Skala Penilaian}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sehingga dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$$\frac{3,467}{4} \times 4 = 3,467$$

Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil bahwa nilai persepsi kualitas pelayanan pada Direktorat Pengamanan Perdagangan dipersepsikan “Baik” oleh penggunaanya. Hal ini terlihat dari Nilai Rata-Rata Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yang diperoleh sebesar **3,467**

4.2 KESIMPULAN

1. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi pada Direktorat Pengamanan Perdagangan diperoleh nilai IPAK 3,627 atau masuk kategori BERSIH DARI KORUPSI (kisaran nilai 3,532 - 4,00). Dengan demikian, pegawai Direktorat Pengamanan Perdagangan dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan baik namun semua Unsur masih harus ditingkatkan. Menindaklanjuti hal tersebut, sebagai perbaikan akan dilakukan sosialisasi berkala terkait kepatuhan peraturan, Whistle Blowing System, dan Penanganan Benturan Kepentingan sehingga meningkatkan konsistensi dan keteguhan yang tak tergoyahkan dalam menjunjung tinggi nilai-nilai luhur dan keyakinan dalam memberikan pelayanan.

2. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Nilai IPKP Direktorat Pengamanan Perdagangan mendapatkan nilai 3,467 dari skala 4. Nilai tersebut menunjukkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Direktorat Pengamanan Perdagangan mendapatkan predikat BAIK. Direktorat Pengamanan Perdagangan berkomitmen setiap meningkatkan semua unsur performa layanan sebagai bagian dari *continous improvement* kinerja pelayanan publik. Stakeholder merupakan partner, masukan dari stakeholder diperlukan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan harapan stakeholder terhadap layanan, sehingga sinergi keduanya akan mendorong pemilik layanan publik memberikan pelayanan prima.