



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PERIZINAN

DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA BALIKPAPAN

# 2025





## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Balikpapan Tahun 2025 dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan bagian dari komitmen DPMPTSP Kota Balikpapan dalam mendukung pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Melalui kegiatan survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat integritas dan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan berusaha.

Laporan ini tidak hanya menyajikan hasil pengukuran secara kuantitatif, tetapi juga memberikan pemahaman mengenai aspek-aspek yang telah berjalan baik serta hal-hal yang masih memerlukan perhatian dan perbaikan. Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus acuan strategis bagi DPMPTSP Kota Balikpapan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkesinambungan. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah mendukung terselenggaranya kegiatan survei ini, khususnya masyarakat sebagai responden yang telah memberikan masukan berharga. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menjadi kontribusi nyata dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima.

Balikpapan, 2025



## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| KATA PENGANTAR.....   | II  |
| DAFTAR ISI .....  | III |
| DAFTAR TABEL .....  | V   |
| DAFTAR GAMBAR.....  | VI  |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 2   |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 2   |
| 1.2 Maksud dan Tujuan.....  | 3   |
| 1.3 Sasaran yang Ingin dicapai .....  | 4   |
| 1.4 Dasar Hukum .....   | 4   |
| 1.5 Lingkup Kegiatan.....   | 5   |
| BAB II METODOLOGI.....  | 7   |
| 2.1 Kriteria Responden .....  | 7   |
| 2.2 Metode Pencacahan .....   | 7   |
| 2.2.1 Kuesioner.....  | 7   |
| 2.2.2 Bentuk Jawaban.....   | 8   |
| 2.1.1 Teknik Pencacahan .....   | 8   |
| 2.1.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data .....   | 9   |
| 2.1.3 Pelaksanaan Berkalan .....  | 9   |
| 2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis .....   | 9   |
| BAB III PENGOLAHAN SURVEY.....  | 13  |
| 3.1 Analisa Hasil Survey.....   | 13  |
| 3.2 Analisa Data SPAK.....  | 14  |
| 3.2.1 Analisa Pelayanan Perizinan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) ..... | 15  |
| 3.2.2 Analisa Pelayanan Perizinan Siteplan .....  | 19  |
| 3.2.3 Analisa Pelayanan Izin Persetujuan Bangunan Gedung.....                                     | 22  |
| 3.2.4 Analisa Pelayanan Izin Reklame .....  | 26  |
| 3.2.5 Analisa Pelayanan Izin Pendirian Sekolah .....  | 30  |
| 3.2.6 Analisa Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan (SIP) .....                                 | 33  |



|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 3.3   | Analisa Data SPKP .....   | 38        |
| 3.3.1   | Analisa Pelayanan Perizinan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) ..... | 39        |
| 3.3.2   | Analisa Pelayanan Perizinan Siteplan .....  | 45        |
| 3.3.3   | Analisa Pelayanan Izin Persetujuan Bangunan Gedung.....                                     | 51        |
| 3.3.4   | Analisa Pelayanan Izin Reklame .....  | 58        |
| 3.3.5   | Analisa Pelayanan Izin Pendirian Sekolah .....  | 64        |
| 3.3.6   | Analisa Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan (SIP) .....                                 | 70        |
| 3.4   | Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....  | 77        |
| 3.5   | Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) .....   | 78        |
| 3.6   | Rencana Tindak Lanjut .....   | 79        |
| <b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>         |   | <b>82</b> |
| 4.1   | Kesimpulan .....  | 82        |
| 4.2   | Saran .....   | 83        |
| Lampiran 1 Kuesioner .....                      |   | 85        |
| Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data .....          |   | 89        |
| Hasil Olah Data SPAK .....                      |   | 93        |
| Perhitungan SPAK.....                           |   | 96        |
| Hasil Olah Data SPKP.....                       |   | 101       |
| Perhitungan SPKP .....                          |   | 104       |
| Lampiran 3 Dokumentasi Pelaksanaan Survey ..... |   | 109       |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Kategori Nilai IPAK & IPKP .....                             | 10 |
| Tabel 3. 1 IPAK Semua Jenis Layanan .....                               | 14 |
| Tabel 3. 2 IPAK Perizinan PKKPR .....                                   | 15 |
| Tabel 3. 3 IPAK Perizinan Siteplan.....                                 | 19 |
| Tabel 3. 4 IPAK Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung .....              | 23 |
| Tabel 3. 5 IPAK Izin Reklame .....                                      | 26 |
| Tabel 3. 6 IPAK Izin Pendirian Sekolah .....                            | 30 |
| Tabel 3. 7 IPAK Izin SIP .....  | 33 |
| Tabel 3. 8 IPKP Semua Jenis Layanan .....                               | 38 |
| Tabel 3. 9 IPKP Perizinan PKKPR .....                                   | 39 |
| Tabel 3. 10 IPKP Perizinan Siteplan .....                               | 45 |
| Tabel 3. 11 IPKP Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung .....             | 51 |
| Tabel 3. 12 IPKP Izin Reklame .....                                     | 58 |
| Tabel 3. 13 IPKP Izin Pendirian Sekolah .....                           | 64 |
| Tabel 3. 14 IPKP Izin SIP .....   | 71 |
| Tabel 3. 15 Detail Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 2025 .....       | 77 |
| Tabel 3. 16 Detail Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) 2025 ..... | 78 |
| Tabel 3. 17 Rencana Tindak Lanjut 2025-2026 .....                       | 79 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 3. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 13 |
| Gambar 3. 2 Responden Berdasarkan Pendidikan.....   | 13 |
| Gambar 3. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....  | 14 |
| Gambar 3. 4 Grafik IPAK Semua Jenis Layanan.....  | 15 |
| Gambar 3. 5 Grafik IPAK Perizinan PKKPR.....  | 16 |
| Gambar 3. 6 Presentase Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR .....                               | 17 |
| Gambar 3. 7 Presentase Tidak Ada Kecurangan Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR.....                                  | 17 |
| Gambar 3. 8 Presentase Tidak Ada Penerimaan Imbalan/Gratifikasi Untuk Perizinan PKKPR<br>.....                    | 18 |
| Gambar 3. 9 Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Perizinan PKKPR.....   | 18 |
| Gambar 3. 10 Presentase Tidak Ada Percaloan Untuk Perizinan PKKPR.....  | 19 |
| Gambar 3. 11 Grafik IPAK Perizinan Siteplan .....   | 20 |
| Gambar 3. 12 Presentase Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan Untuk Perizinan Siteplan .....                           | 20 |
| Gambar 3. 13 Presentase Tidak Ada Kecurangan Pelayanan Untuk Perizinan Siteplan .....                             | 21 |
| Gambar 3. 14 Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Perizinan Siteplan .....                                    | 21 |
| Gambar 3. 15 Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Perizinan Siteplan .....                                    | 22 |
| Gambar 3. 16 Presentase Tidak Ada Percaloan Untuk Perizinan Siteplan .....  | 22 |
| Gambar 3. 17 Grafik IPAK Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung .....   | 23 |
| Gambar 3. 18 Presentase Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan Untuk Izin Persetujuan<br>Bangunan dan Gedung.....       | 24 |
| Gambar 3. 19 Presentase Tidak Ada Kecurangan Pelayanan Untuk Izin Persetujuan Bangunan<br>dan Gedung.....         | 24 |
| Gambar 3. 20 Presentase Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi Untuk Izin Persetujuan<br>Bangunan dan Gedung..... | 25 |
| Gambar 3. 21 Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Izin Persetujuan Bangunan dan<br>Gedung.....                | 25 |
| Gambar 3. 22 Presentase Tidak Ada Percaloan Untuk Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung<br>.....                   | 26 |
| Gambar 3. 23 Grafik IPAK Izin Reklame .....   | 27 |
| Gambar 3. 24 Presentase Tidak Ada Presentase Diskriminasi Pelayanan Untuk Izin Reklame<br>.....                   | 27 |
| Gambar 3. 25 Presentase Tidak Ada Kecurangan Pelayanan Untuk Izin Reklame .....                                   | 28 |



|  |    |
|--|----|
| Gambar 3. 26 Presentase Presentase Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi Untuk Izin Reklame ..... | 28 |
| Gambar 3. 27 Presentase Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Izin Reklame .....                | 29 |
| Gambar 3. 28 Presentase Presentase Tidak Ada Percaloan Untuk Izin Reklame .....                    | 29 |
| Gambar 3. 29 Grafik IPAK Izin Pendirian Sekolah .....  | 30 |
| Gambar 3. 30 Presentase Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah .....        | 31 |
| Gambar 3. 31 Presentase Tidak Ada Kecurangan Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah .....          | 31 |
| Gambar 3. 32 Presentase Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi Untuk Izin Pendirian Sekolah .....  | 32 |
| Gambar 3. 33 Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Izin Pendirian Sekolah .....                 | 32 |
| Gambar 3. 34 Presentase Tidak Ada Percaloan Untuk Izin Pendirian Sekolah .....                     | 33 |
| Gambar 3. 35 Grafik IPAK Izin SIP.....   | 34 |
| Gambar 3. 36 Presentase Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan Untuk Izin SIP .....                      | 35 |
| Gambar 3. 37 Presentase Tidak Ada Kecurangan Pelayanan Untuk Izin SIP.....                         | 35 |
| Gambar 3. 38 Presentase Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi Untuk Izin SIP.....                 | 36 |
| Gambar 3. 39 Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Izin SIP.....                                | 36 |
| Gambar 3. 40 Presentase Tidak Ada Percaloan Untuk Izin SIP.....                                    | 37 |
| Gambar 3. 41 Grafik IPKP Semua Jenis Layanan.....  | 38 |
| Gambar 3. 42 Grafik IPKP Perizinan PKKPR .....   | 40 |
| Gambar 3. 43 Presentase Informasi Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR .....                            | 40 |
| Gambar 3. 44 Presentase Persyaratan Untuk Perizinan PKKPR.....                                     | 41 |
| Gambar 3. 45 Presentase Prosedur Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR.....                              | 41 |
| Gambar 3. 46 Presentase Waktu Penyelesaian Untuk Perizinan PKKPR.....                              | 42 |
| Gambar 3. 47 Presentase Biaya/Tarif Untuk Perizinan PKKPR .....                                    | 42 |
| Gambar 3. 48 Presentase Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR.....              | 43 |
| Gambar 3. 49 Presentase Kompetensi Sistem dan Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR .....                | 43 |
| Gambar 3. 50 Presentase Perilaku dan Maklumat Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR .....                | 44 |
| Gambar 3. 51 Presentase Penanganan Pengaduan Untuk Perizinan PKKPR.....                            | 44 |
| Gambar 3. 52 Presentase Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem Untuk Perizinan PKKPR ...            | 45 |
| Gambar 3. 53 Grafik IPKP Perizinan Siteplan .....  | 46 |
| Gambar 3. 54 Presentase Informasi Pelayanan Untuk Perizinan Siteplan .....                         | 46 |
| Gambar 3. 55 Presentase Persyaratan Untuk Perizinan Siteplan.....                                  | 47 |
| Gambar 3. 56 Presentase Prosedur Pelayanan Untuk Perizinan Siteplan.....                           | 47 |
| Gambar 3. 57 Presentase Waktu Penyelesaian Untuk Perizinan Siteplan.....                           | 48 |



|  |    |
|--|----|
| Gambar 3. 58 Presentase Biaya/Tarif Untuk Perizinan Siteplan.....                          | 48 |
| Gambar 3. 59 Presentase Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Untuk Perizinan Siteplan.....   | 49 |
| Gambar 3. 60 Presentase Kompetensi Sistem dan Pelayanan Untuk Perizinan Siteplan.....      | 49 |
| Gambar 3. 61 Presentase Perilaku dan Maklumat Pelayanan Untuk Perizinan Siteplan .....     | 50 |
| Gambar 3. 62 Presentase Penanganan Pengaduan Untuk Perizinan Siteplan .....                | 50 |
| Gambar 3. 63 Presentase Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem Untuk Perizinan Siteplan ... | 51 |
| Gambar 3. 64 Grafik IPKP Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung.....                         | 52 |
| Gambar 3. 65 Presentase Informasi Pelayanan Untuk Izin PBG .....                           | 53 |
| Gambar 3. 66 Presentase Persyaratan Untuk Izin PBG.....                                    | 53 |
| Gambar 3. 67 Presentase Prosedur Pelayanan Untuk Izin PBG.....                             | 54 |
| Gambar 3. 68 Presentase Waktu Penyelesaian Untuk Izin PBG.....                             | 54 |
| Gambar 3. 69 Presentase Biaya/Tarif Untuk Izin PBG .....                                   | 55 |
| Gambar 3. 70 Presentase Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Untuk Izin PBG.....             | 55 |
| Gambar 3. 71 Presentase Kompetensi Sistem dan Pelayanan Untuk Izin PBG.....                | 56 |
| Gambar 3. 72 Presentase Perilaku dan Maklumat Pelayanan Untuk Izin PBG .....               | 56 |
| Gambar 3. 73 Presentase Penanganan Pengaduan Untuk Izin PBG.....                           | 57 |
| Gambar 3. 74 Presentase Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem Untuk Izin PBG .....         | 57 |
| Gambar 3. 75 Grafik IPKP Izin Reklame.....   | 59 |
| Gambar 3. 76 Presentase Informasi Pelayanan Untuk Izin Reklame .....                       | 59 |
| Gambar 3. 77 Presentase Persyaratan Untuk Izin Reklame .....                               | 60 |
| Gambar 3. 78 Presentase Prosedur Pelayanan Untuk Izin Reklame .....                        | 60 |
| Gambar 3. 79 Presentase Waktu Penyelesaian Untuk Izin Reklame .....                        | 61 |
| Gambar 3. 80 Presentase Biaya/Tarif Untuk Izin Reklame.....                                | 61 |
| Gambar 3. 81 Presentase Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Untuk Izin Reklame .....        | 62 |
| Gambar 3. 82 Presentase Kompetensi Sistem dan Pelayanan Untuk Izin Reklame.....            | 62 |
| Gambar 3. 83 Presentase Perilaku dan Maklumat Pelayanan Untuk Izin Reklame .....           | 63 |
| Gambar 3. 84 Presentase Penanganan Pengaduan Untuk Izin Reklame .....                      | 63 |
| Gambar 3. 85 Presentase Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem Untuk Izin Reklame.....      | 64 |
| Gambar 3. 86 Grafik IPKP Izin Pendirian Sekolah.....                                       | 65 |
| Gambar 3. 87 Presentase Informasi Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah.....              | 66 |
| Gambar 3. 88 Presentase Persyaratan Untuk Izin Pendirian Sekolah .....                     | 66 |
| Gambar 3. 89 Presentase Prosedur Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah .....              | 67 |
| Gambar 3. 90 Presentase Waktu Penyelesaian Untuk Izin Pendirian Sekolah .....              | 67 |
| Gambar 3. 91 Presentase Biaya/Tarif Untuk Izin Pendirian Sekolah.....                      | 68 |



|  |    |
|--|----|
| Gambar 3. 92 Presentase Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah          | 68 |
| Gambar 3. 93 Presentase Kompetensi Sistem dan Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah..           | 69 |
| Gambar 3. 94 Presentase Perilaku dan Maklumat Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah..           | 69 |
| Gambar 3. 95 Presentase Penanganan Pengaduan Untuk Izin Pendirian Sekolah .....                  | 70 |
| Gambar 3. 96 Presentase Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem Untuk Izin Pendirian Sekolah ..... | 70 |
| Gambar 3. 97 Grafik IPKP Izin SIP .....  | 71 |
| Gambar 3. 98 Presentase Informasi Pelayanan Untuk Izin SIP .....                                 | 72 |
| Gambar 3. 99 Presentase Persyaratan Untuk Izin SIP .....   | 72 |
| Gambar 3. 100 Presentase Prosedur Pelayanan Untuk Izin SIP .....                                 | 73 |
| Gambar 3. 101 Presentase Waktu Penyelesaian Untuk Izin SIP .....                                 | 73 |
| Gambar 3. 102 Presentase Biaya/Tarif Untuk Izin SIP .....  | 74 |
| Gambar 3. 103 Presentase Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Untuk Izin SIP .....                 | 74 |
| Gambar 3. 104 Presentase Kompetensi Sistem dan Pelayanan Untuk Izin SIP .....                    | 75 |
| Gambar 3. 105 Presentase Perilaku dan Maklumat Pelayanan Untuk Izin SIP .....                    | 75 |
| Gambar 3. 106 Presentase Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem Untuk Izin SIP .....              | 76 |
| Gambar 3. 107 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 2025 .....                                     | 77 |
| Gambar 3. 108 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) 2025 .....                               | 78 |



# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan Pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu role model Reformasi Birokrasi dalam penegakan integritas dan pelayanan berkualitas adalah Pembangunan Zona Integritas. Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi Pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani khususnya dalam hal mewujudkan Pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima.

Fokus Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korups (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 6 area perubahan dan komponen hasil melalui Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Sejalan dengan Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Zona Integritas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan agar semakin optimal, efektif, dan efisien.

Ketentuan Pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di instansi Pemerintah. Sedangkan ketentuan lain dalam rangka pemenuhan syarat pengusulan unit berpredikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) diatur dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 tahun 2025 tentang teknis pengusulan unit kerja atau satuan kerja menuju WBK/WBBM dan pelaksanaan Survey Mandiri Zona Integritas tahun 2025.

Oleh karena itu untuk menindaklanjuti ketentuan-ketentuan tersebut dan mewujudkan komitmen perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya di layanan perizinan berusaha, maka perlu melaksanakan kegiatan Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Harapannya pelaksanaan survey tersebut dapat mendeteksi potensi korupsi sebagai bentuk pencegahan korupsi dan

peningkatan kualitas pelayanan. Hasil survey dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik. Sehingga dapat mendukung pengoptimalan Reformasi Birokrasi.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari Pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan yaitu untuk memperoleh informasi berupa data akurat mengenai persepsi anti korupsi dan persepsi kualitas pelayanan dari pengguna layanan. Dimana langkah tersebut dapat menjadi bahan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan yaitu:

1. Memperoleh gambaran persepsi anti korupsi dan persepsi kualitas pelayanan.  
Dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan Masyarakat melalui survey kepuasan Masyarakat. DPMPTSP Kota Balikpapan dapat mengetahui gambaran sejauh mana masyarakat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Mendukung peningkatan kualitas pelayanan.  
Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan melakukan pembenahan terhadap unsur-unsur yang masih lemah dan peningkatan terhadap unsur-unsur yang telah baik.
3. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi.  
Survey tersebut memberikan gambaran sejauh mana masyarakat percaya bahwa Lembaga ini berkomitmen melawan korupsi. Dengan mendapatkan persepsi langsung dari masyarakat, DPMPTSP dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi operasionalnya.
4. Mendeteksi potensi korupsi.  
Survey dapat mengidentifikasi area atau kegiatan yang mungkin rentan terhadap praktik korupsi dan organisasi dapat mengambil langkah preventif untuk meminimalkan resiko tersebut.
5. Bahan perbaikan dan evaluasi kebijakan.  
Hasil survey dapat dijadikan sebagai basis untuk perbaikan dan evaluasi kebijakan anti korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh DPMPTSP Kota Balikpapan.

### 1.3 Sasaran yang Ingin dicapai

Sasaran yang ingin dicapai pada Survey Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tahun 2025 adalah:

1. Meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan instansi Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat secara transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik korupsi.
2. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif sesuai kebutuhan masyarakat.
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang mudah diakses.
5. Menata sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, berhasil guna, serta minim potensi penyimpangan.
6. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa, dan peran serta Masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik serta penguatan budaya anti korupsi.

### 1.4 Dasar Hukum

1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 ).
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan instansi Pemerintah.
4. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.
5. Peraturan Pemerintah Nomer 5 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.
6. Peraturan Wali Kota Balikpapan No 12 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Pelayanan Publik Non-perizinan Berusaha.
7. Peraturan Nomer 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.



8. 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.
9. 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.

### **1.5 Lingkup Kegiatan**

Lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan tahun 2025 yaitu mencakup beberapa perizinan berikut :

1. Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)
2. Siteplan
3. Izin Persetujuan Bangunan Gedung
4. Izin Reklame
5. Izin Pendirian Sekolah
6. Izin Praktek Tenaga Kesehatan (SIP)



# **BAB II**

# **METODOLOGI**

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **2.1 Kriteria Responden**

Penentuan responden dalam survey ini didasarkan pada tujuan untuk mengukur Survey Persepsi Anti Korupsi dan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan. Responden yang dipilih adalah pengguna layanan yang telah menerima dan menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari DPMPTSP. Untuk menjamin keterwakilan dan validitas, Teknik penarikan sampel yang kami terapkan adalah dengan mengambil sampel minimal 25 responden untuk setiap jenis layanan. Penetapan ini dimaksudkan agar evaluasi memiliki standar konsisten dan memungkinkan perbandingan antar unit layanan, meskipun jumlah populasi pengguna berbeda-beda. Dengan pendekatan tersebut, setiap unit layanan memiliki sampel yang memadai untuk dianalisis sehingga hasil survey mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai pengalaman dan persepsi pengguna.

#### **2.2 Metode Pencacahan**

Pengumpulan data dalam survey ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada masyarakat pengguna layanan. Instrumen kuesioner disusun secara sistematis dengan mengacu pada pedoman Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta pelaksanaan Survey Mandiri Zona Integritas Tahun 2025.

##### **2.2.1 Kuesioner**

Kuesioner disusun sebagai alat bantu pengumpulan data primer. Kuesioner disusun secara terstruktur untuk menangkap pengalaman langsung responden terhadap integritas dan kualitas pelayanan. Penyusunan pertanyaan memperhatikan prinsip kejelasan dan relevansi agar mudah dipahami oleh Masyarakat pengguna layanan. Kuesioner yang digunakan terdiri dari 15 pertanyaan utama. Rincian unsur yang diukur adalah sebagai berikut:

- Unsur Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK)
  1. Diskriminasi Pelayanan
  2. Kecurangan Pelayanan
  3. Penerimaan Imbalan/Gratifikasi
  4. Pungutan Liar
  5. Percaloan

- Unsur Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)
  1. Informasi Pelayanan
  2. Persyaratan
  3. Prosedur Pelayanan
  4. Waktu Penyelesaian
  5. Biaya atau Tarif
  6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
  7. Kompetensi Sistem dan Pelayanan
  8. Perilaku dan Maklumat Pelayanan
  9. Penanganan Pengaduan
  10. Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem

### **2.2.2 Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur anti korupsi dan kualitas pelayanan dalam kuesioner menggunakan skala likert enam tingkat. Responden diminta memberikan penilaian sesuai tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan. Skala tersebut terdiri dari:

1. Sangat Tidak Setuju (1 bintang)
2. Tidak Setuju (2 bintang)
3. Kurang Setuju (3 bintang)
4. Cukup Setuju (4 bintang)
5. Setuju (5 bintang)
6. Sangat Setuju (6 bintang)

### **2.1.1 Teknik Pencacahan**

Pengisian kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode self-enumeration atau pengisian mandiri. Responden mengisi kuesioner secara langsung, sementara surveyor berperan sebagai fasilitator. Tugas surveyor mencakup:

- Mendatangi pengguna layanan yang telah menyelesaikan pelayanan.
- Memberikan penjelasan singkat mengenai maksud dan tujuan survey, termasuk perbedaan unsur Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).
- Menyerahkan kuesioner serta memastikan responden memahami cara pengisian.
- Memberikan pendampingan apabila responden menemui kesulitan teknis.

Dengan mekanisme ini, responden tetap memiliki otonomi penuh atas jawaban yang mereka berikan, sementara surveyor memastikan kelancaran serta validitas data.

### 2.1.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara surveyor mendatangi langsung alamat responden sesuai daftar pengguna layanan yang telah menyelesaikan prosedur pelayanan. Dengan cara ini, responden dapat mengisi kuesioner secara lebih tenang di lingkungan mereka sendiri, sementara surveyor dapat memberikan penjelasan langsung apabila ada butir pertanyaan yang kurang dipahami. Survey dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan instansi.

### 2.1.3 Pelaksanaan Berkalan

Survey dilaksanakan secara periodik setiap satu tahun sekali sebagai bagian dari evaluasi mandiri. Tahapan kegiatan meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis, hingga penyusunan laporan hasil. Dengan pola pelaksanaan berkala, DPMPTSP memperoleh basis data yang berkesinambungan untuk menilai perkembangan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu.

### 2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis

Survey dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pengolahan data dalam survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Balikpapan dilakukan dengan mengacu pada metode yang ditetapkan oleh Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode ini digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berupa Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP). Berikut adalah langkah-langkah pengolahan data yang dilakukan:

#### 1. Konversi Skala 4

Sebelum pengolahan data dilakukan, terlebih dahulu dilakukan konversi dari pilihan responden dalam skala 1-6 menjadi skala 1-4.

$$\text{Konversi Skala 1 - 4} = \frac{\text{Pilihan Responden (Skala 1 - 6)}}{6} \times 4$$

#### 2. Pengolahan data SPAK

Setiap pertanyaan survey masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam

perhitungan Survey Persepsi Anti Korupsi terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{5} = 0,20$$

Untuk memperoleh nilai SPAK untuk pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SPAK} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

### 3. Pengolahan data SPKP

Setiap pertanyaan survey masing-masing diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai SPKP untuk pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SPKP} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPAK dan SPKP yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi SPAK \& SPKP} = \text{SPAK \& SPKP unit pelayanan} \times 25$$

Hasil konversi SPAK dan SPKP tersebut kemudian disandingkan dengan tabel nilai interval untuk memperoleh hasil penilaian atas mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan. Nilai interval ditentukan dari pembobotan masing-masing indikator yang berkisar 1-4 yang jika dikonversikan menjadi 0-100.

Tabel 2. 1 Kategori Nilai IPAK & IPKP

| Nilai Persepsi<br>(Skala 4) | Nilai Interval<br>IKM | Nilai Interval<br>Konversi IKM | Kinerja Unit Pelayanan                    |
|-----------------------------|-----------------------|--------------------------------|---|
| 1                           | 1,00 – 1,75           | 25,00 – 43,75                  | Tidak Bersih dari<br>Korupsi / Tidak Baik |



|   |             |                |                                    |
|---|-------------|----------------|------------------------------------|
| 2 | 1,76 – 2,50 | 43,76 – 62,50  | Kurang Bersih dari Korupsi / Cukup |
| 3 | 2,51 – 3,25 | 62,51 – 81,25  | Cukup Bersih dari Korupsi / Baik   |
| 4 | 3,26 – 4,00 | 81,25 – 100,00 | Bersih dari Korupsi / Sangat Baik  |

Untuk data yang berbentuk kualitatif atau raw soft data (data yang berbentuk kata dan kalimat yang masih mentah) yang berasal dari saran atau masukan responden, dikumpulkan dan dimanfaatkan sebagai rencana aksi dan perbaikan.



# **BAB III**

# **PENGOLAHAN SURVEY**

## BAB III

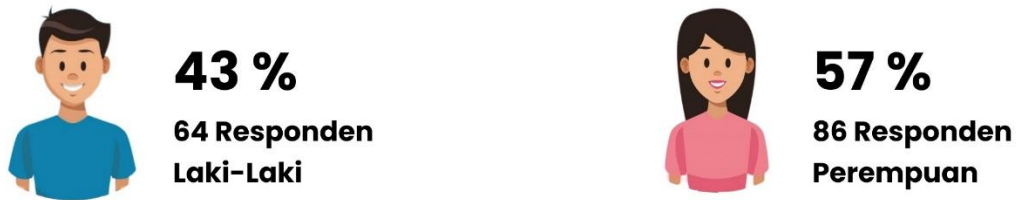
### PENGOLAHAN SURVEY

#### 3.1 Analisa Hasil Survey

Analisa hasil survey bertujuan memberikan gambaran menyeluruh terkait kriteria umum responden yang mengisi Survey Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil pengumpulan data dengan jumlah responden 150 orang, diperoleh rincian berikut:

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

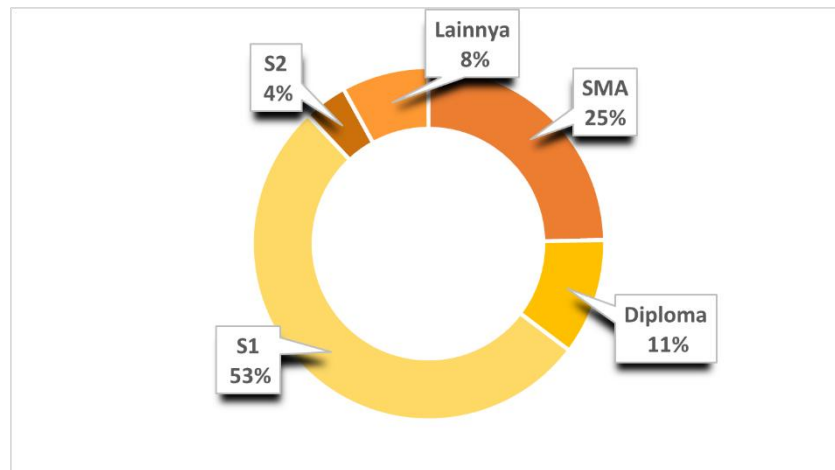
Komposisi responden dalam survey ini terdiri dari 64 responden laki-laki (43%) dan 86 responden perempuan (57%). Proporsi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan perizinan cukup merata antara laki-laki dan perempuan. Berikut visualisasi presentasinya.



Gambar 3. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

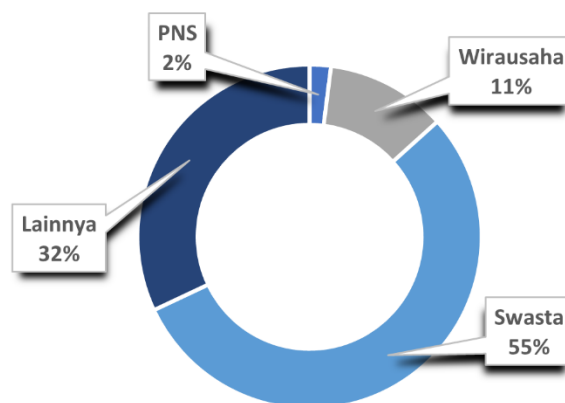
Dilihat dari latar belakang pendidikan, responden yang mendominasi adalah lulusan S1 sebanyak 79 responden (53%). Selanjutnya, terdapat 37 responden (25%) dengan pendidikan terakhir SMA, 16 responden (11%) lulusan Diploma, 6 responden (4%) lulusan S2, serta 12 responden (8%) dari kategori lainnya. Variasi ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan perizinan memiliki tingkat pendidikan yang relatif baik. Berikut visualisasi presentasinya.



Gambar 3. 2 Responden Berdasarkan Pendidikan

### 3. Berdasarkan Pekerjaan

Jika ditinjau dari jenis pekerjaan, sebagian besar responden berprofesi sebagai pekerja swasta yaitu sebanyak 82 responden (55%). Selanjutnya, responden yang termasuk kategori pekerjaan lainnya tercatat 48 responden (32%), diikuti oleh wirausaha sebanyak 17 responden (11%), dan 3 responden (2%) yang berstatus sebagai PNS. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas penerima layanan perizinan berasal dari kalangan pekerja swasta, yang kemungkinan besar memiliki ketergantungan tinggi terhadap layanan DPMPTSP dalam mendukung kegiatan usaha maupun pekerjaan mereka. Berikut visualisasi presentasinya.



Gambar 3. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan

### 3.2 Analisa Data SPAK

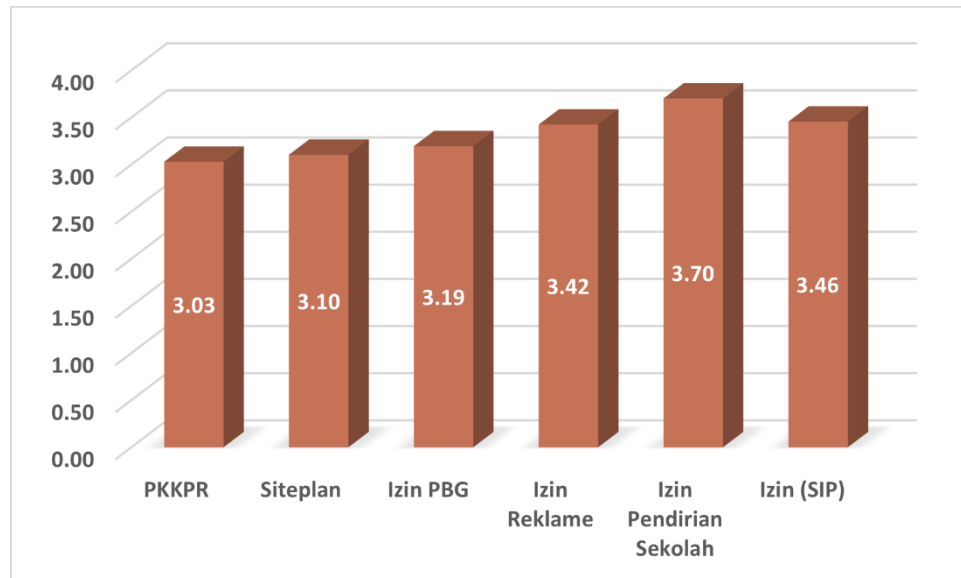
Pada bagian ini akan disajikan hasil analisa data tentang persepsi anti korupsi pada setiap perizinan yang diperoleh dari pengolahan kuesioner yang telah disebarakan kepada masyarakat yang pernah mengurus perizinan di DPMPTSP Kota Balikpapan selama tahun 2025. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap 6 jenis layanan perizinan, diperoleh nilai rata-rata Indeks Persepsi Anti Korupsi sebagai berikut.

Tabel 3. 1 IPAK Semua Jenis Layanan

| No | Layanan Perizinan | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi | Kinerja                   |
|----|-------------------|-----------------|----------------|---------------------------|
| 1  | PKKPR             | 3.03            | 75.73          | Cukup Bersih dari Korupsi |
| 2  | Siteplan          | 3.10            | 77.60          | Cukup Bersih dari Korupsi |
| 3  | Izin PBG          | 3.19            | 79.87          | Cukup Bersih dari Korupsi |
| 4  | Izin Reklame      | 3.42            | 85.60          | Bersih dari Korupsi       |

|      |                        |      |       |                     |
|------|------------------------|------|-------|---------------------|
| 5    | Izin Pendirian Sekolah | 3.70 | 92.53 | Bersih dari Korupsi |
| 6    | Izin (SIP)             | 3.46 | 86.40 | Bersih dari Korupsi |
| IPAK |                        | 3.32 | 83.04 | Bersih dari Korupsi |

Visualisasi berikut menampilkan grafik batang yang menunjukkan rata-rata indeks persepsi anti korupsi terhadap masing-masing jenis perizinan.



Gambar 3. 4 Grafik IPAK Semua Jenis Layanan

### 3.2.1 Analisa Pelayanan Perizinan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)

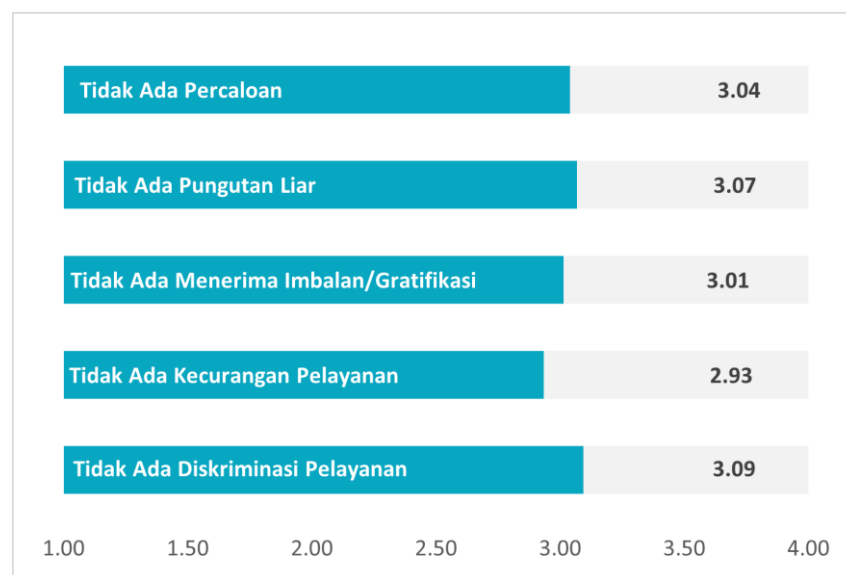
Berdasarkan data hasil kuesioner mengenai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan perizinan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) di DPMPTSP Kota Balikpapan yang telah dikumpulkan dan direkap. Data ini memberikan gambaran mengenai penilaian responden terhadap tiap unsur layanan, sehingga memperjelas aspek-aspek yang dinilai. Nilai rata-rata untuk masing-masing unsur pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 2 IPAK Perizinan PKKPR

| No | Unsur Anti Korupsi                     | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi |
|----|--|-----------------|----------------|
| 1  | Tidak ada diskriminasi pelayanan       | 3.09            | 77.33          |
| 2  | Tidak ada kecurangan pelayanan         | 2.93            | 73.33          |
| 3  | Tidak ada menerima imbalan/gratifikasi | 3.01            | 75.33          |

|      |                         |      |       |
|------|-------------------------|------|-------|
| 4    | Tidak ada pungutan liar | 3.07 | 76.67 |
| 5    | Tidak ada percaloan     | 3.04 | 76.00 |
| IPAK |                         | 3.03 | 75.73 |

Dari hasil tersebut mendapatkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 3.03 dengan nilai 75.73 dan termasuk kedalam kategori **Cukup Bersih dari Korupsi**. Hasil data terkait persepsi anti korupsi di visualisasikan pada grafik batang berikut, dimana terlihat pada unsur tidak ada diskriminasi pelayanan memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 3.09 dan unsur tidak ada kecurangan pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 2.93.

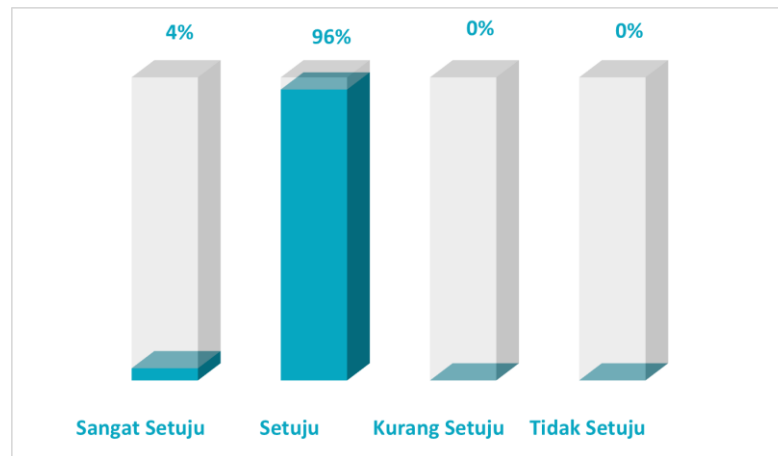


Gambar 3. 5 Grafik IPAK Perizinan PKKPR

Nilai rata-rata yang dihasilkan di setiap unsur persepsi anti korupsi pada pelayanan Perizinan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) dirincikan sebagai berikut:

1. Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan

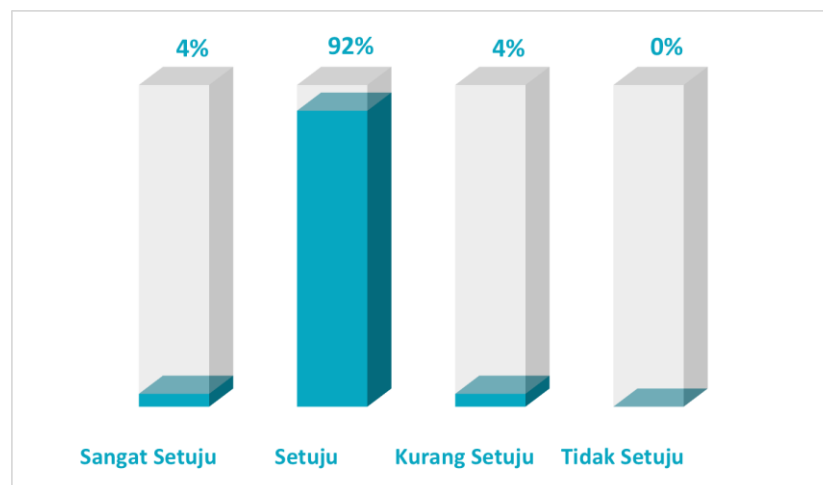
Pada unsur tidak ada diskriminasi pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.09 dengan tingkat kepuasan 77.33. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 6 Presentase Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR

## 2. Tidak Ada Kecurangan Pelayanan

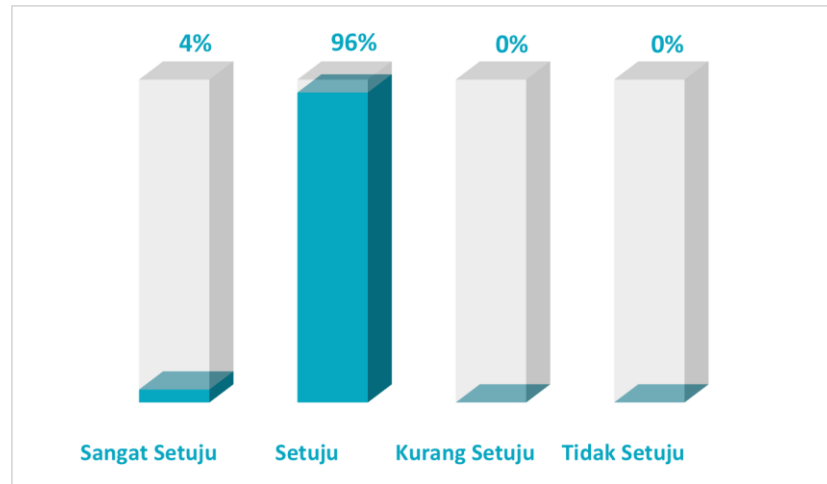
Pada unsur tidak ada kecurangan pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 2.93 dengan tingkat kepuasan 73.33. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju. 23 orang (92%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 7 Presentase Tidak Ada Kecurangan Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR

## 3. Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi

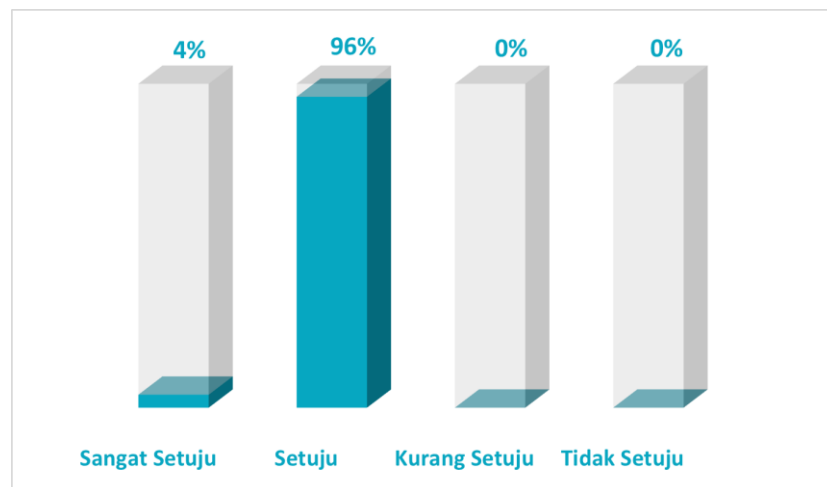
Pada unsur tidak ada menerima imbalan/gratifikasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.01 dengan tingkat kepuasan 75.33. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 8 Presentase Tidak Ada Penerimaan Imbalan/Gratifikasi Untuk Perizinan PKKPR

#### 4. Tidak Ada Pungutan Liar

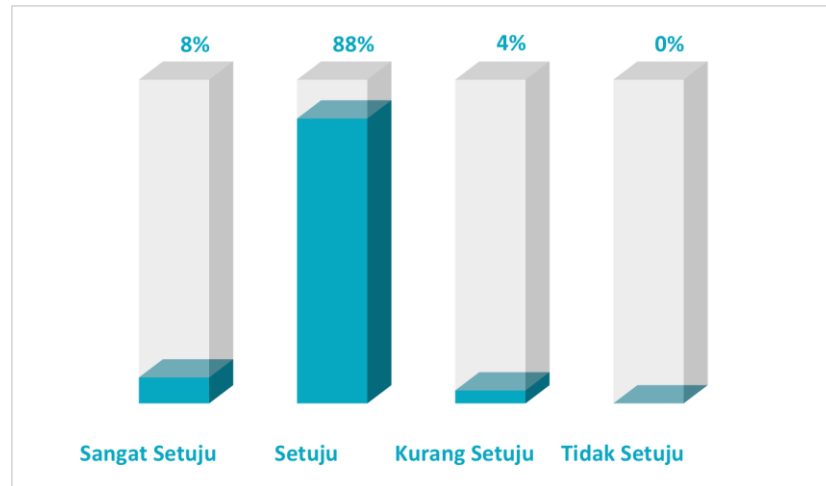
Pada unsur tidak ada pungutan liar memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.07 dengan tingkat kepuasan 76.67. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 9 Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Perizinan PKKPR

#### 5. Tidak Ada Percaloan

Pada unsur tidak ada percaloan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.04 dengan tingkat kepuasan 76.00. Dari 25 responden, sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 22 orang (88%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 10 Presentase Tidak Ada Percaloan Untuk Perizinan PKKPR

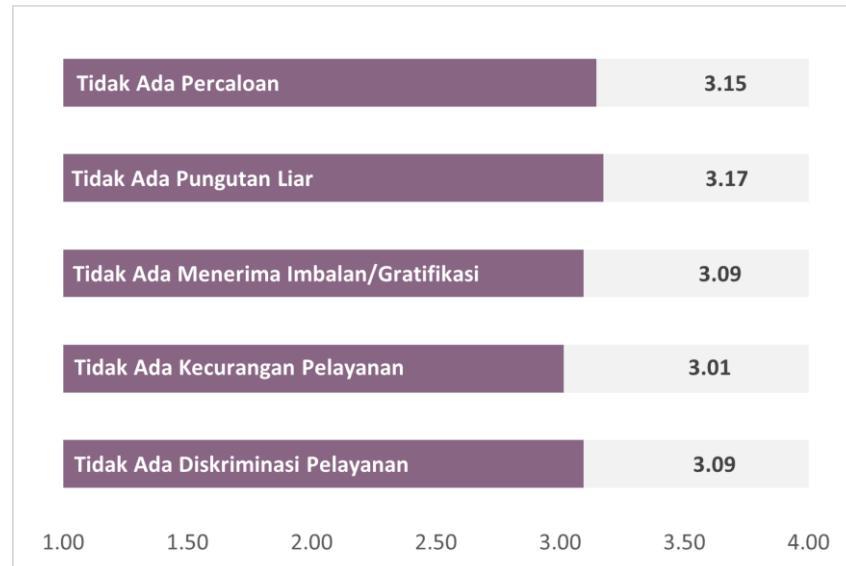
### 3.2.2 Analisa Pelayanan Perizinan Siteplan

Berdasarkan data hasil kuesioner mengenai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan perizinan Siteplan di DPMPTSP Kota Balikpapan yang telah dikumpulkan dan direkap. Data ini memberikan gambaran mengenai penilaian responden terhadap tiap unsur layanan, sehingga memperjelas aspek-aspek yang dinilai. Nilai rata-rata untuk masing-masing unsur layanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 3 IPAK Perizinan Siteplan

| No   | Unsur Anti Korupsi                     | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi |
|------|--|-----------------|----------------|
| 1    | Tidak ada diskriminasi pelayanan       | 3.09            | 77.33          |
| 2    | Tidak ada kecurangan pelayanan         | 3.01            | 75.33          |
| 3    | Tidak ada menerima imbalan/gratifikasi | 3.09            | 77.33          |
| 4    | Tidak ada pungutan liar                | 3.17            | 79.33          |
| 5    | Tidak ada percaloan                    | 3.15            | 78.67          |
| IPAK |  | 3.10            | 77.60          |

Dari hasil tersebut mendapatkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 3.10 dengan nilai 77.60 dan termasuk kedalam kategori **Cukup Bersih dari Korupsi**. Hasil data terkait persepsi anti korupsi di visualisasikan pada grafik batang berikut, dimana terlihat pada unsur tidak ada pungutan liar memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 3.17 dan unsur tidak ada kecurangan pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 3.01.

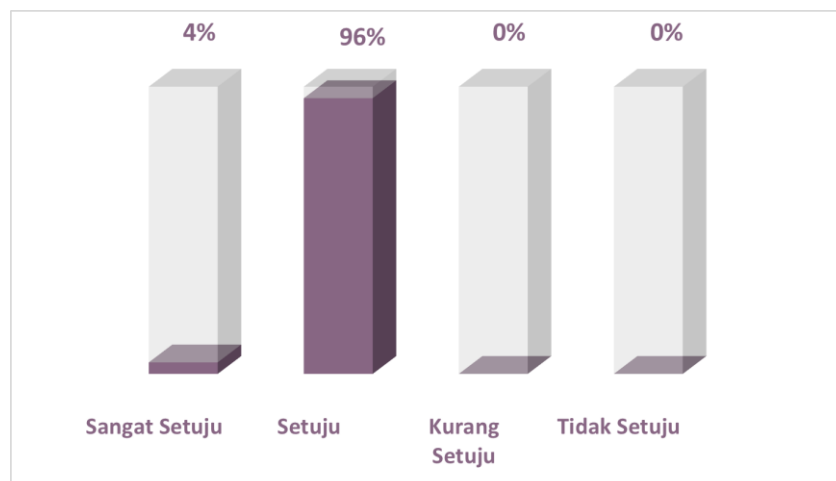


Gambar 3. 11 Grafik IPAK Perizinan Siteplan

Nilai rata-rata yang dihasilkan di setiap unsur persepsi anti korupsi pada pelayanan perizinan Siteplan dirincikan sebagai berikut:

1. Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan

Pada unsur tidak ada diskriminasi pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.09 dengan tingkat kepuasan 77.33. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

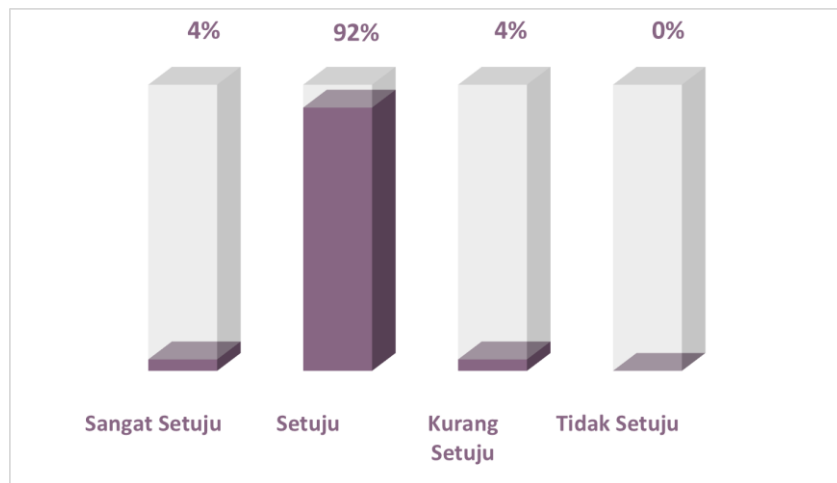


Gambar 3. 12 Presentase Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan Untuk Perizinan Siteplan

2. Tidak Ada Kecurangan Pelayanan

Pada unsur tidak ada kecurangan pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.01 dengan tingkat kepuasan 75.33. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju. 23 orang (92%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang

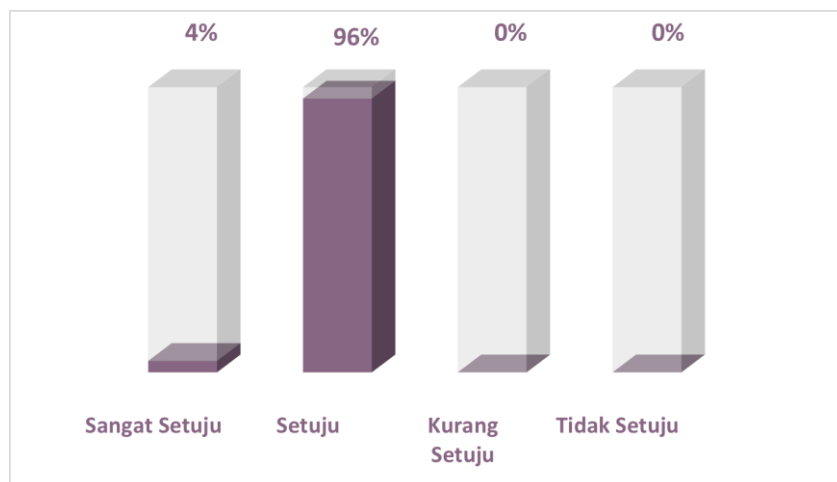
memilih jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 13 Presentase Tidak Ada Kecurangan Pelayanan Untuk Perizinan Siteplan

### 3. Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi

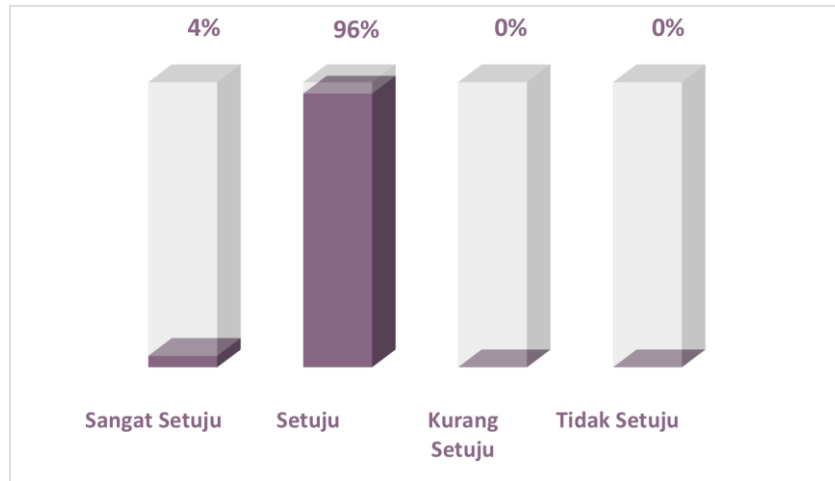
Pada unsur tidak ada menerima imbalan/gratifikasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.09 dengan tingkat kepuasan 77.33. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 14 Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Perizinan Siteplan

### 4. Tidak Ada Pungutan Liar

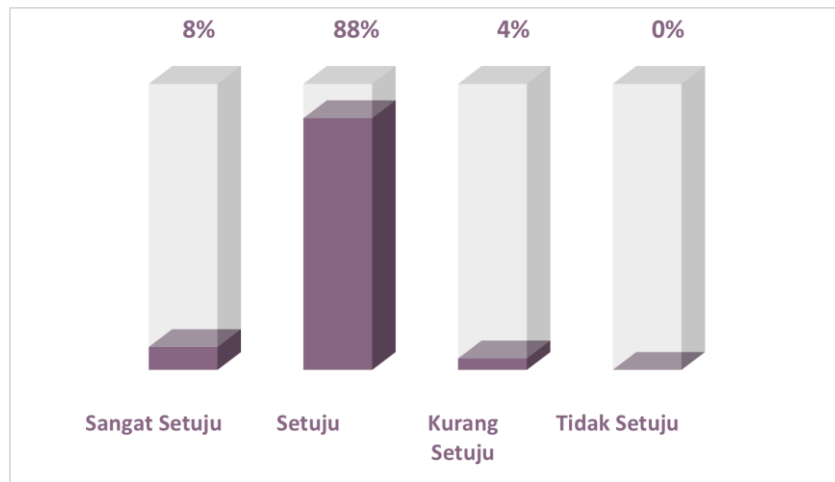
Pada unsur tidak ada pungutan liar memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.17 dengan tingkat kepuasan 79.33. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 15 Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Perizinan Siteplan

#### 5. Tidak Ada Percaloan

Pada unsur tidak ada percaloan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.15 dengan tingkat kepuasan 78.67. Dari 25 responden, sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat Setuju. 22 orang (88%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 16 Presentase Tidak Ada Percaloan Untuk Perizinan Siteplan

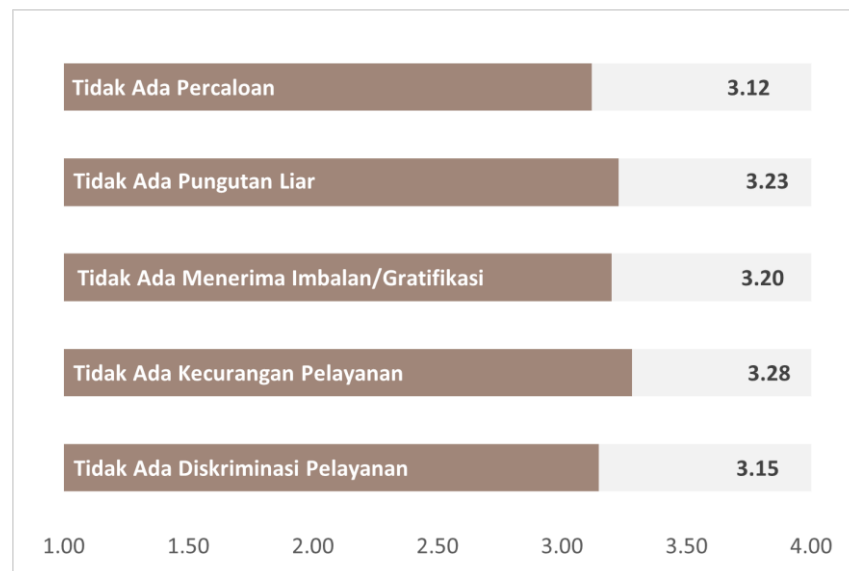
### 3.2.3 Analisa Pelayanan Izin Persetujuan Bangunan Gedung

Berdasarkan data hasil kuesioner mengenai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan Izin Persetujuan Bangunan Gedung di DPMPTSP Kota Balikpapan yang telah dikumpulkan dan direkap. Data ini memberikan gambaran mengenai penilaian responden terhadap tiap unsur layanan. sehingga memperjelas aspek-aspek yang dinilai. Nila rata-rata untuk masing-masing unsur layanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 4 IPAK Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung

| No   | Unsur Anti Korupsi                     | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi |
|------|--|-----------------|----------------|
| 1    | Tidak ada diskriminasi pelayanan       | 3.15            | 78.67          |
| 2    | Tidak ada kecurangan pelayanan         | 3.28            | 82.00          |
| 3    | Tidak ada menerima imbalan/gratifikasi | 3.20            | 80.00          |
| 4    | Tidak ada pungutan liar                | 3.23            | 80.67          |
| 5    | Tidak ada percaloan                    | 3.12            | 78.00          |
| IPAK |  | 3.19            | 79.87          |

Dari hasil tersebut mendapatkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 3.19 dengan nilai 79.87 dan termasuk kedalam kategori **Cukup Bersih Dari Korupsi**. Hasil data terkait persepsi anti korupsi di visualisasikan pada grafik batang berikut, dimana terlihat pada unsur tidak ada kecurangan pelayanan memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 3.28. Sedangkan unsur tidak ada percaloan memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 3.12.



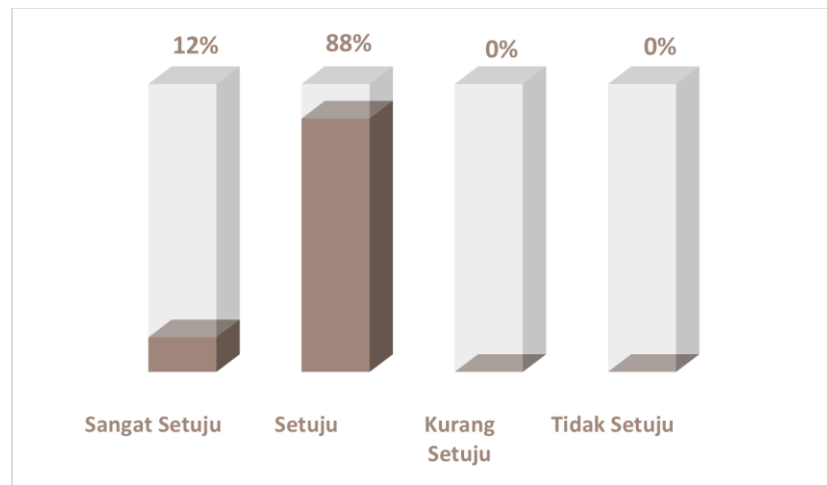
Gambar 3. 17 Grafik IPAK Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung

Nilai rata-rata yang dihasilkan di setiap unsur persepsi anti korupsi pada pelayanan Izin Persetujuan Bangunan Gedung dirincikan sebagai berikut:

1. Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan

Pada unsur tidak ada diskriminasi pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.15 dengan tingkat kepuasan 78.67. Dari 25 responden, sebanyak 3 orang (12%)

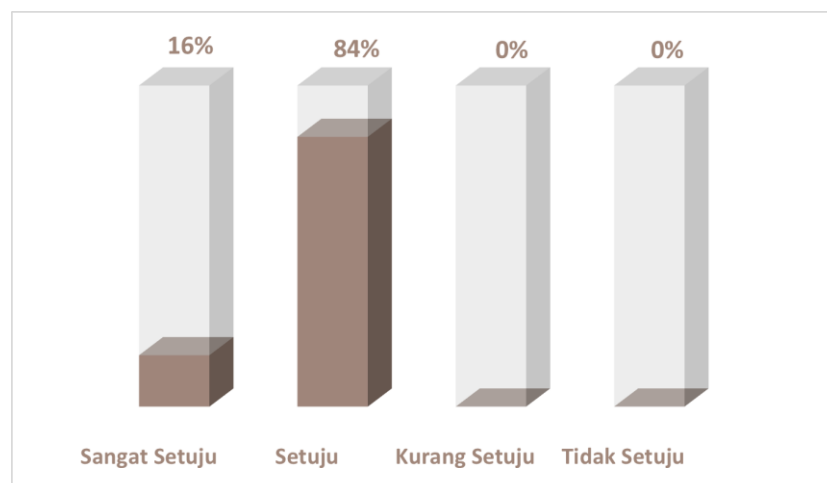
memberikan jawaban Sangat Setuju dan 22 orang (88%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 18 Presentase Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan Untuk Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung

## 2. Tidak Ada Kecurangan Pelayanan

Pada unsur tidak ada kecurangan pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.28 dengan tingkat kepuasan 82.00. Dari 25 responden, sebanyak 4 orang (16%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 21 orang (84%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

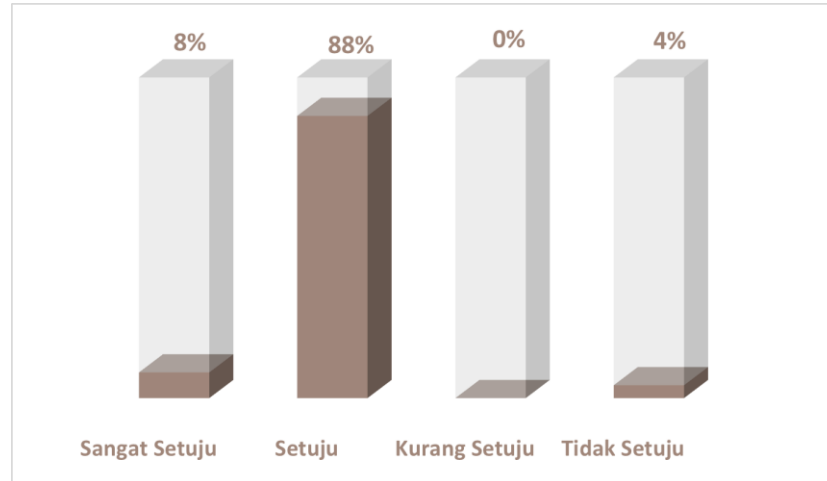


Gambar 3. 19 Presentase Tidak Ada Kecurangan Pelayanan Untuk Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung

## 3. Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi

Pada unsur tidak ada menerima imbalan/gratifikasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.20 dengan tingkat kepuasan 80.00. Dari 25 responden, sebanyak 2 orang

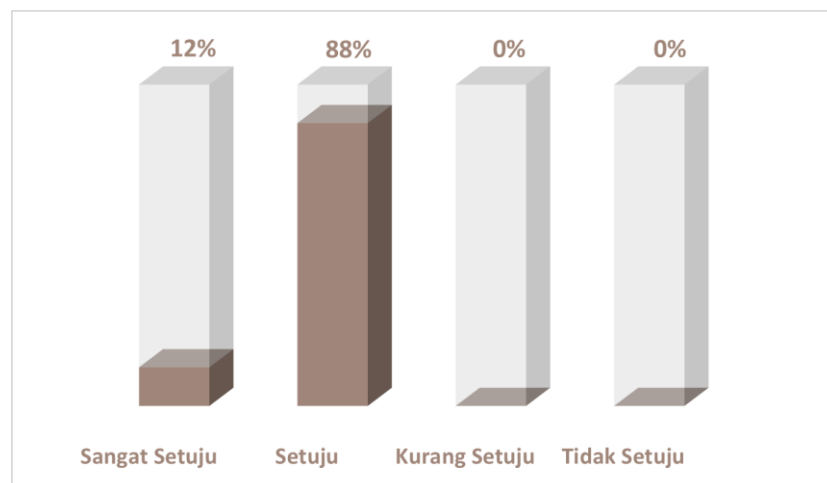
(8%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 22 orang (88%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 20 Presentase Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi Untuk Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung

#### 4. Tidak Ada Pungutan Liar

Pada unsur tidak ada pungutan liar memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.23 dengan tingkat kepuasan 80.67. Dari 25 responden, sebanyak 3 orang (12%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 22 orang (88%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

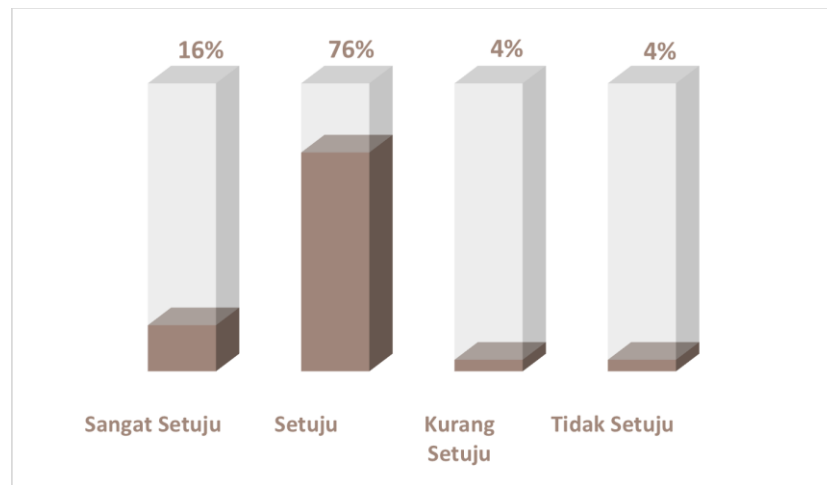


Gambar 3. 21 Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung

#### 5. Tidak Ada Percaloan

Pada unsur tidak ada percaloan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.12 dengan tingkat kepuasan 78.00. Dari 25 responden, sebanyak 4 orang (16%) memberikan

jawaban Sangat Setuju, 19 orang (76%) memberikan jawaban Setuju, 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 22 Presentase Tidak Ada Percaloan Untuk Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung

### 3.2.4 Analisa Pelayanan Izin Reklame

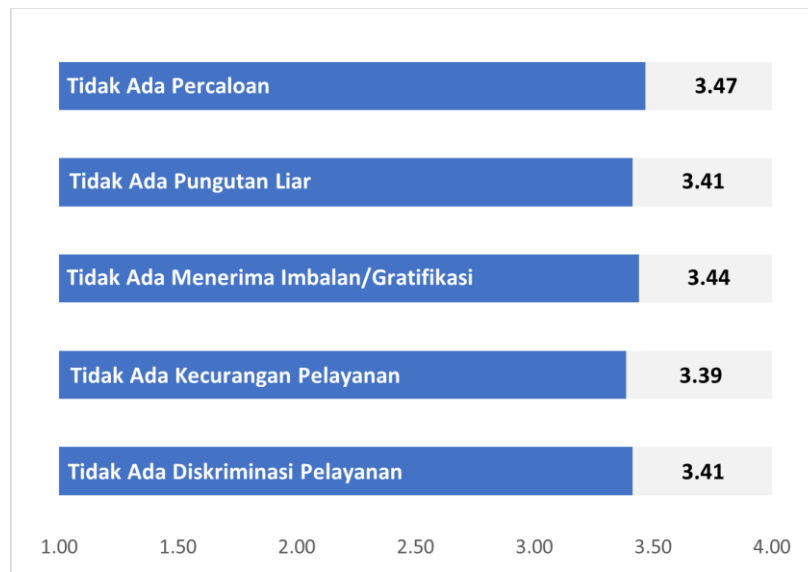
Berdasarkan data hasil kuesioner mengenai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan perizinan Reklame di DPMPTSP Kota Balikpapan yang telah dikumpulkan dan direkap. Data ini memberikan gambaran mengenai penilaian responden terhadap tiap unsur layanan. sehingga memperjelas aspek-aspek yang dinilai. Nila rata-rata untuk masing-masing unsur layanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 5 IPAK Izin Reklame

| No   | Unsur Anti Korupsi                     | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi |
|------|--|-----------------|----------------|
| 1    | Tidak ada diskriminasi pelayanan       | 3.41            | 85.33          |
| 2    | Tidak ada kecurangan pelayanan         | 3.39            | 84.67          |
| 3    | Tidak ada menerima imbalan/gratifikasi | 3.44            | 86.00          |
| 4    | Tidak ada pungutan liar                | 3.41            | 85.33          |
| 5    | Tidak ada percaloan                    | 3.47            | 86.67          |
| IPAK |  | 3.42            | 85.60          |

Dari hasil tersebut mendapatkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 3.42 dengan nilai 85.60 dan termasuk kedalam kategori **Bersih dari Korupsi**. Hasil data terkait persepsi anti korupsi di visualisasikan pada grafik batang berikut, dimana terlihat

pada unsur tidak ada percaloan memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 3.47 dan unsur tidak ada kecurangan pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 3.39.

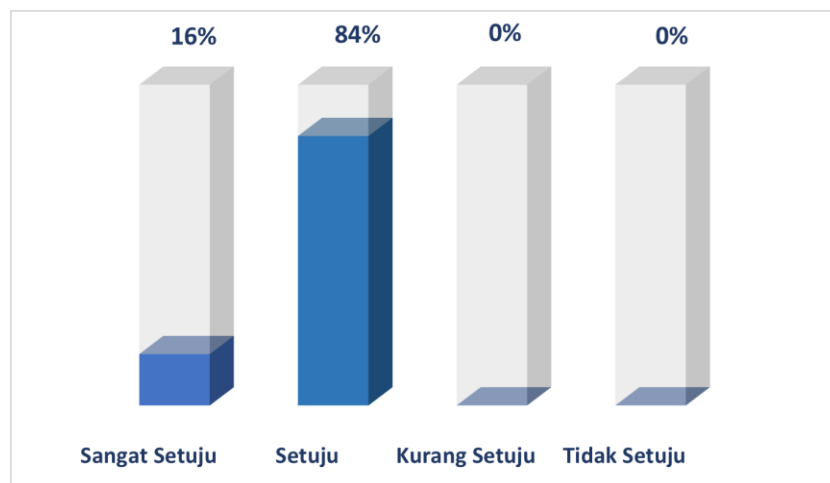


Gambar 3. 23 Grafik IPAK Izin Reklame

Nilai rata-rata yang dihasilkan di setiap unsur persepsi anti korupsi pada pelayanan perizinan Reklame dirincikan sebagai berikut:

1. Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan

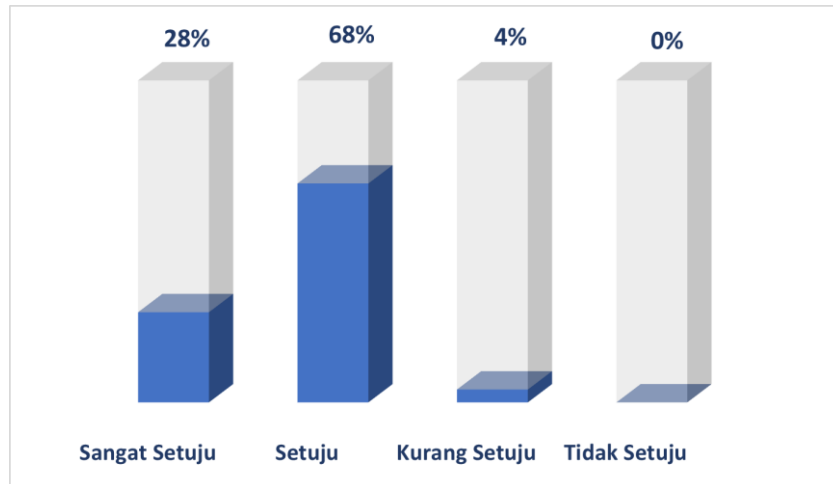
Pada unsur tidak ada diskriminasi pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.41 dengan tingkat kepuasan 85.33. Dari 25 responden, sebanyak 4 orang (16%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 21 orang (84%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 24 Presentase Tidak Ada Presentase Diskriminasi Pelayanan Untuk Izin Reklame

## 2. Tidak Ada Kecurangan Pelayanan

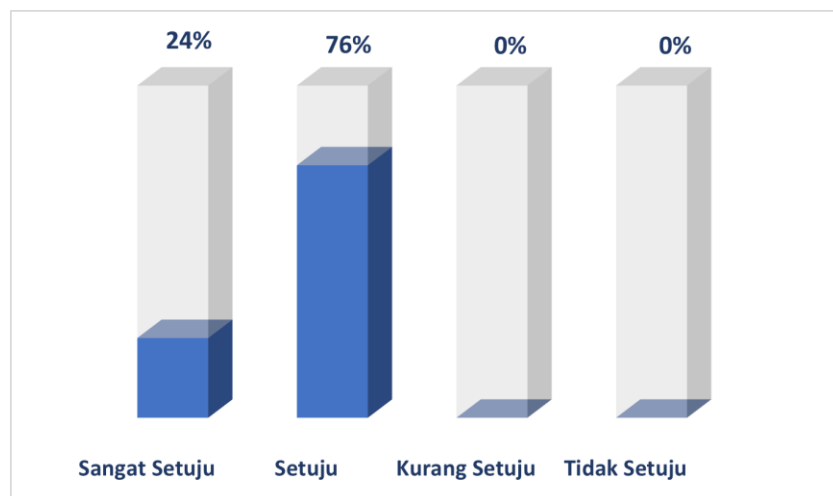
Pada unsur tidak ada kecurangan pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.39 dengan tingkat kepuasan 84.67. Dari 25 responden, sebanyak 7 orang (28%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 17 orang (68%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 25 Presentase Tidak Ada Kecurangan Pelayanan Untuk Izin Reklame

## 3. Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi

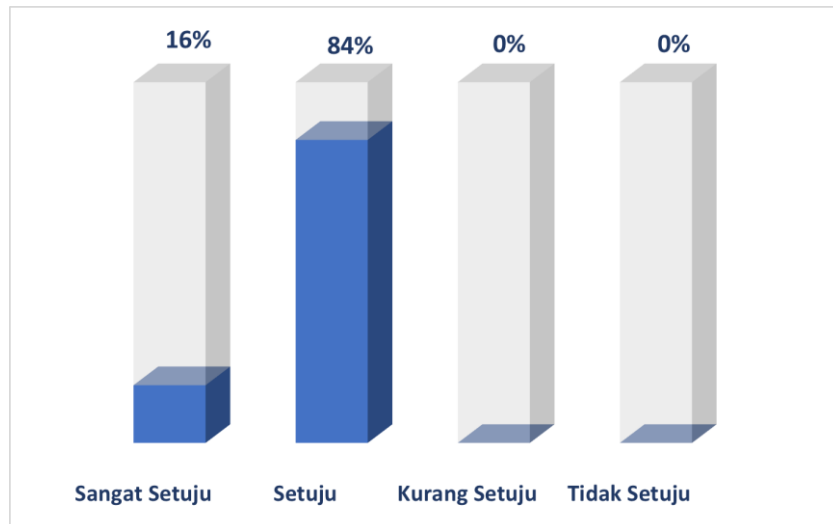
Pada unsur tidak ada menerima imbalan/gratifikasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.44 dengan tingkat kepuasan 86.00. Dari 25 responden, sebanyak 6 orang (24%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 19 orang (76%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 26 Presentase Presentase Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi Untuk Izin Reklame

#### 4. Tidak Ada Pungutan Liar

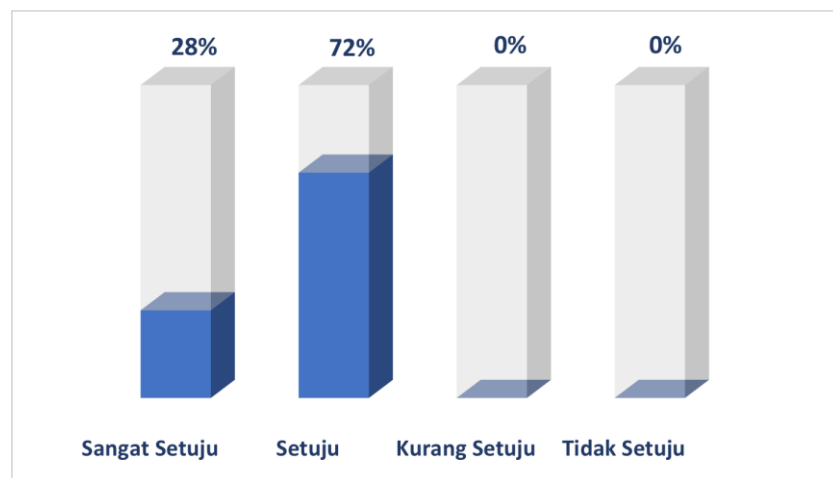
Pada unsur tidak ada pungutan liar memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.41 dengan tingkat kepuasan 85.33. Dari 25 responden, sebanyak 4 orang (16%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 21 orang (84%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 27 Presentase Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Izin Reklame

#### 5. Tidak Ada Percaloan

Pada unsur tidak ada percaloan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.47 dengan tingkat kepuasan 86.67. Dari 25 responden, sebanyak 7 orang (28%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 18 orang (72%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 28 Presentase Presentase Tidak Ada Percaloan Untuk Izin Reklame

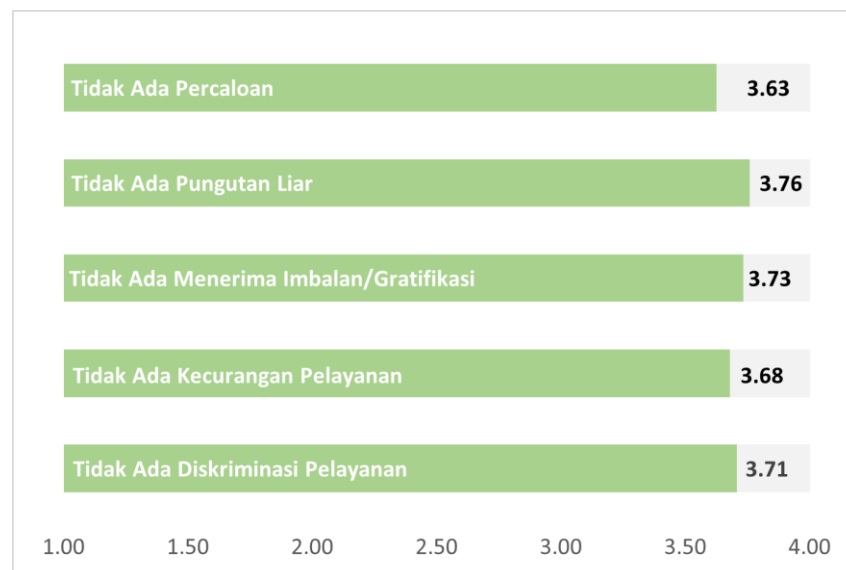
### 3.2.5 Analisa Pelayanan Izin Pendirian Sekolah

Berdasarkan data hasil kuesioner mengenai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan perizinan Sekolah di DPMPTSP Kota Balikpapan yang telah dikumpulkan dan direkap. Data ini memberikan gambaran mengenai penilaian responden terhadap tiap unsur layanan. sehingga memperjelas aspek-aspek yang dinilai. Nila rata-rata untuk masing-masing unsur layanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 6 IPAK Izin Pendirian Sekolah

| No   | Unsur Anti Korupsi                     | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi |
|------|--|-----------------|----------------|
| 1    | Tidak ada diskriminasi pelayanan       | 3.71            | 92.67          |
| 2    | Tidak ada kecurangan pelayanan         | 3.68            | 92.00          |
| 3    | Tidak ada menerima imbalan/gratifikasi | 3.73            | 93.33          |
| 4    | Tidak ada pungutan liar                | 3.76            | 94.00          |
| 5    | Tidak ada percaloan                    | 3.63            | 90.67          |
| IPAK |  | 3.70            | 92.53          |

Dari hasil tersebut mendapatkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 3.70 dengan nilai 92.53 dan termasuk kedalam kategori **Bersih dari Korupsi**. Hasil data terkait persepsi anti korupsi di visualisasikan pada grafik batang berikut, dimana terlihat pada unsur tidak ada pungutan liar memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 3.76 dan unsur tidak ada percaloan memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 3.63.

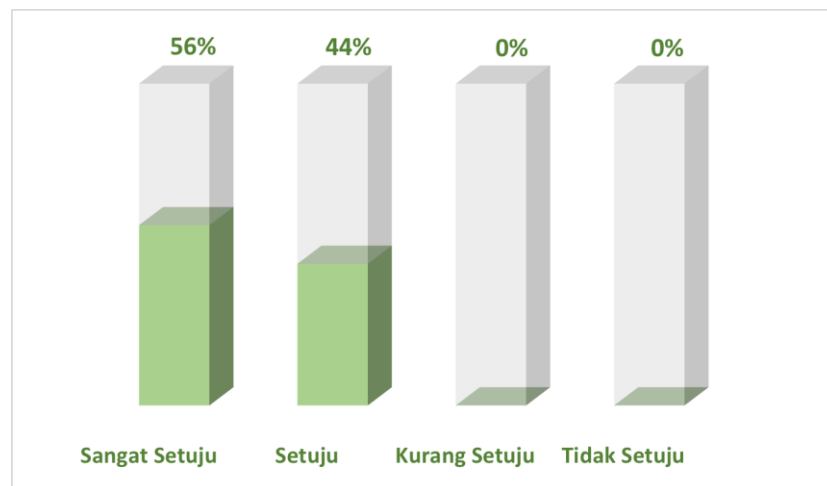


Gambar 3. 29 Grafik IPAK Izin Pendirian Sekolah

Nilai rata-rata yang dihasilkan di setiap unsur persepsi anti korupsi pada pelayanan perizinan Sekolah dirincikan sebagai berikut:

1. Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan

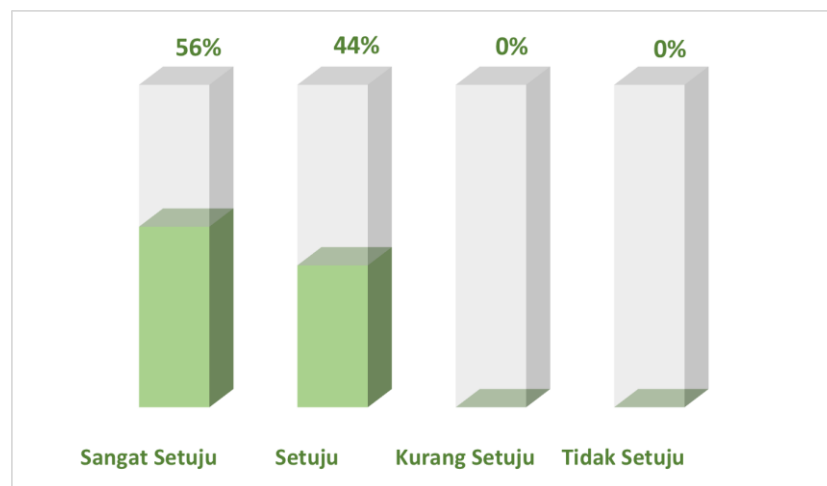
Pada unsur tidak ada diskriminasi pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.71 dengan tingkat kepuasan 92.67. Dari 25 responden, sebanyak 14 orang (56%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 11 orang (44%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 30 Presentase Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah

2. Tidak Ada Kecurangan Pelayanan

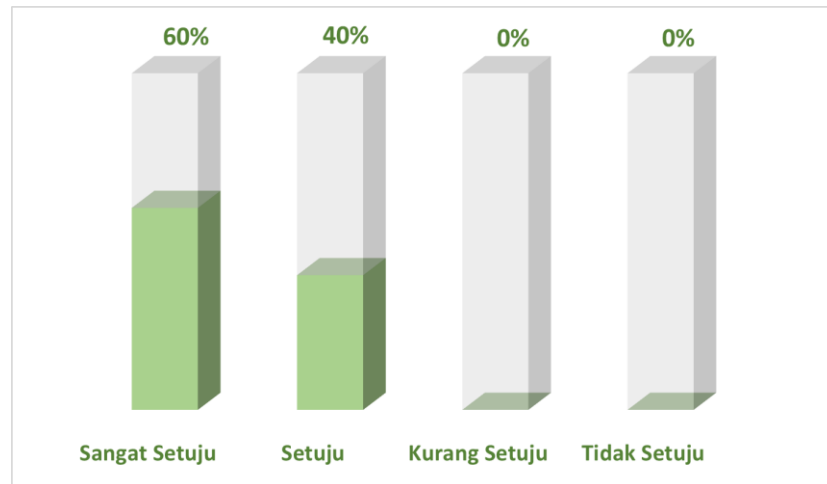
Pada unsur tidak ada kecurangan pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.68 dengan tingkat kepuasan 92.00. Dari 25 responden, sebanyak 14 orang (56%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 11 orang (44%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 31 Presentase Tidak Ada Kecurangan Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah

### 3. Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi

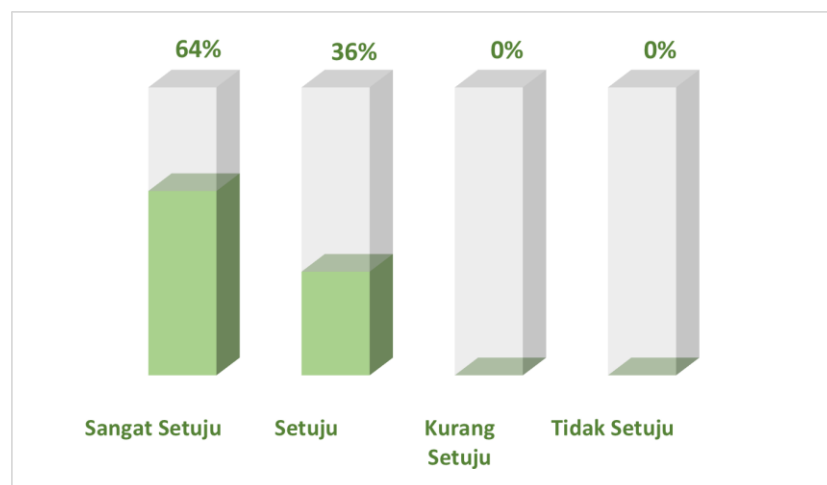
Pada unsur tidak ada menerima imbalan/gratifikasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.73 dengan tingkat kepuasan 93.33. Dari 25 responden, sebanyak 15 orang (60%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 10 orang (40%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 32 Presentase Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi Untuk Izin Pendirian Sekolah

### 4. Tidak Ada Pungutan Liar

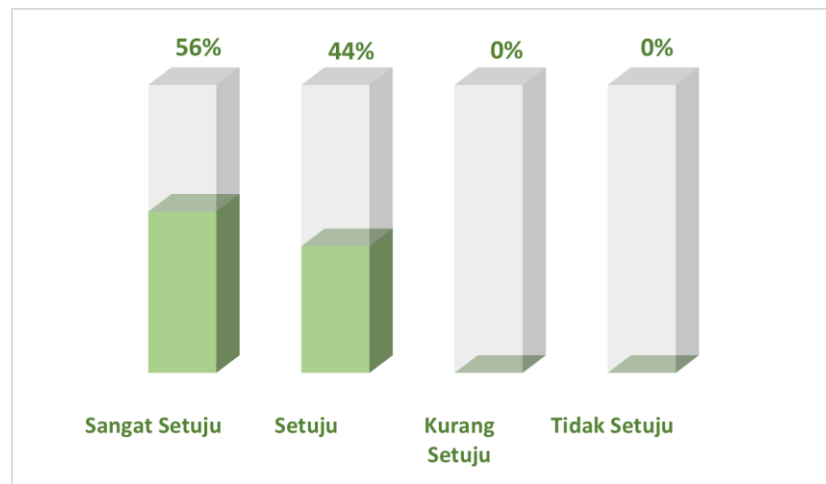
Pada unsur tidak ada pungutan liar memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.76 dengan tingkat kepuasan 94.00. Dari 25 responden, sebanyak 16 orang (64%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 9 orang (36%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 33 Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Izin Pendirian Sekolah

### 5. Tidak Ada Percaloan

Pada unsur tidak ada percaloan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.63 dengan tingkat kepuasan 90.67. Dari 25 responden, sebanyak 14 orang (56%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 11 orang (44%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 34 Presentase Tidak Ada Percaloan Untuk Izin Pendirian Sekolah

### 3.2.6 Analisa Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan (SIP)

Berdasarkan data hasil kuesioner mengenai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan (SIP) di DPMPTSP Kota Balikpapan yang telah dikumpulkan dan direkap. Data ini memberikan gambaran mengenai penilaian responden terhadap tiap unsur layanan. sehingga memperjelas aspek-aspek yang dinilai. Nilai rata-rata untuk masing-masing unsur layanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 7 IPAK Izin SIP

| No   | Unsur Anti Korupsi                     | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi |
|------|--|-----------------|----------------|
| 1    | Tidak ada diskriminasi pelayanan       | 3.44            | 86.00          |
| 2    | Tidak ada kecurangan pelayanan         | 3.44            | 86.00          |
| 3    | Tidak ada menerima imbalan/gratifikasi | 3.47            | 86.67          |
| 4    | Tidak ada pungutan liar                | 3.44            | 86.00          |
| 5    | Tidak ada percaloan                    | 3.49            | 87.33          |
| IPAK |  | 3.46            | 86.40          |

Dari hasil tersebut mendapatkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 3.46 dengan nilai 86.40 dan termasuk kedalam kategori **Bersih dari Korupsi**. Hasil data terkait persepsi anti korupsi di visualisasikan pada grafik batang berikut, dimana terlihat pada unsur percaloan memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 3.49. Sedangkan unsur tidak ada diskriminasi pelayanan, unsur tidak ada kecurangan pelayanan, dan unsur tidak ada pungutan liar memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 3.44.

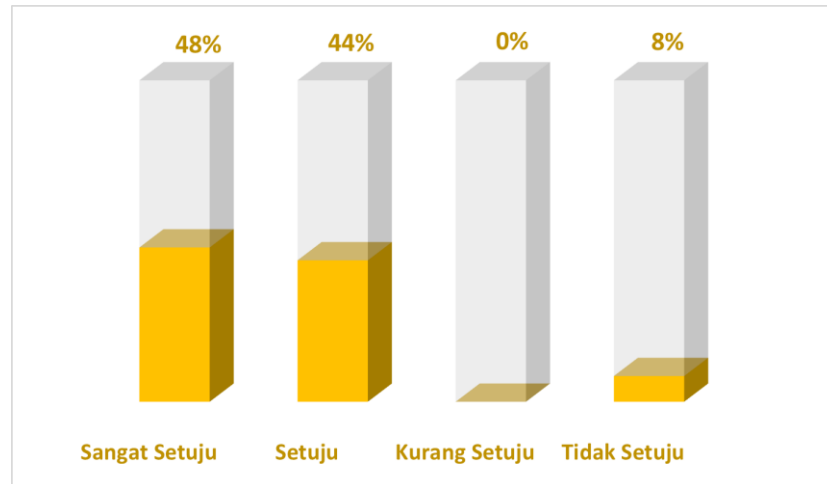


Gambar 3. 35 Grafik IPAK Izin SIP

Nilai rata-rata yang dihasilkan di setiap unsur persepsi anti korupsi pada pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan (SIP) dirincikan sebagai berikut:

1. Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan

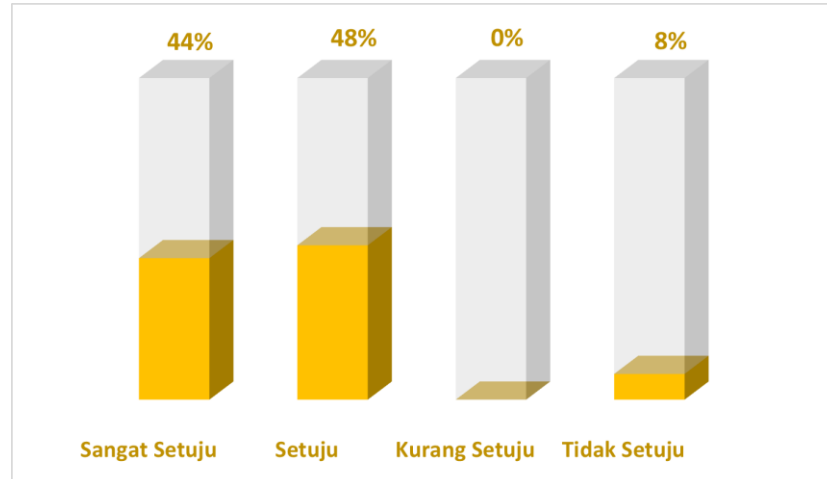
Pada unsur tidak ada diskriminasi pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.44 dengan tingkat kepuasan 86.00. Dari 25 responden, sebanyak 12 orang (48%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 11 orang (44%) memberikan jawaban Setuju, dan 2 orang (8%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 36 Presentase Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan Untuk Izin SIP

## 2. Tidak Ada Kecurangan Pelayanan

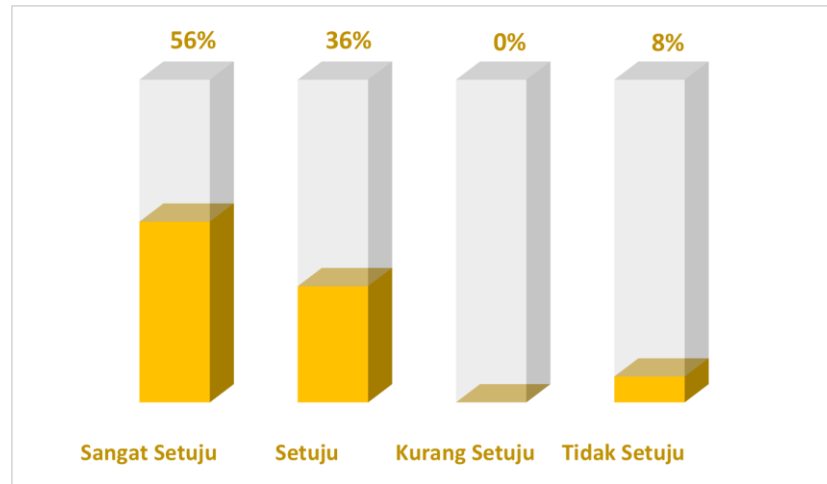
Pada unsur tidak ada kecurangan pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.44 dengan tingkat kepuasan 86.00. Dari 25 responden, sebanyak 11 orang (44%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 12 orang (48%) memberikan jawaban Setuju, dan 2 orang (8%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 37 Presentase Tidak Ada Kecurangan Pelayanan Untuk Izin SIP

## 3. Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi

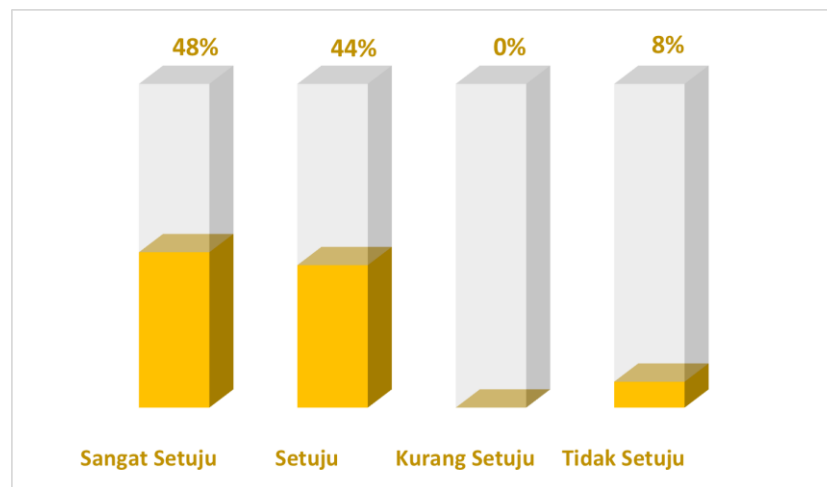
Pada unsur tidak ada menerima imbalan/gratifikasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.47 dengan tingkat kepuasan 86.67. Dari 25 responden, sebanyak 14 orang (56%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 9 orang (36%) memberikan jawaban Setuju, dan 2 orang (8%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 38 Presentase Tidak Ada Menerima Imbalan/Gratifikasi Untuk Izin SIP

#### 4. Tidak Ada Pungutan Liar

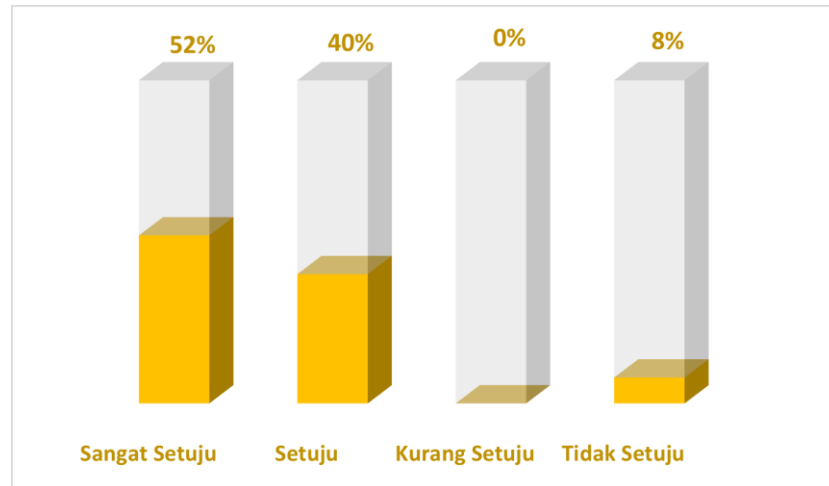
Pada unsur tidak ada pungutan liar memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.44 dengan tingkat kepuasan 86.00. Dari 25 responden, sebanyak 12 orang (48%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 11 orang (44%) memberikan jawaban Setuju, dan 2 orang (8%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 39 Presentase Tidak Ada Pungutan Liar Untuk Izin SIP

#### 5. Tidak Ada Percaloan

Pada unsur tidak ada percaloan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.49 dengan tingkat kepuasan 87.33. Dari 25 responden, sebanyak 13 orang (56%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 10 orang (40%) memberikan jawaban Setuju, dan 2 orang (8%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 40 Presentase Tidak Ada Percaloan Untuk Izin SIP

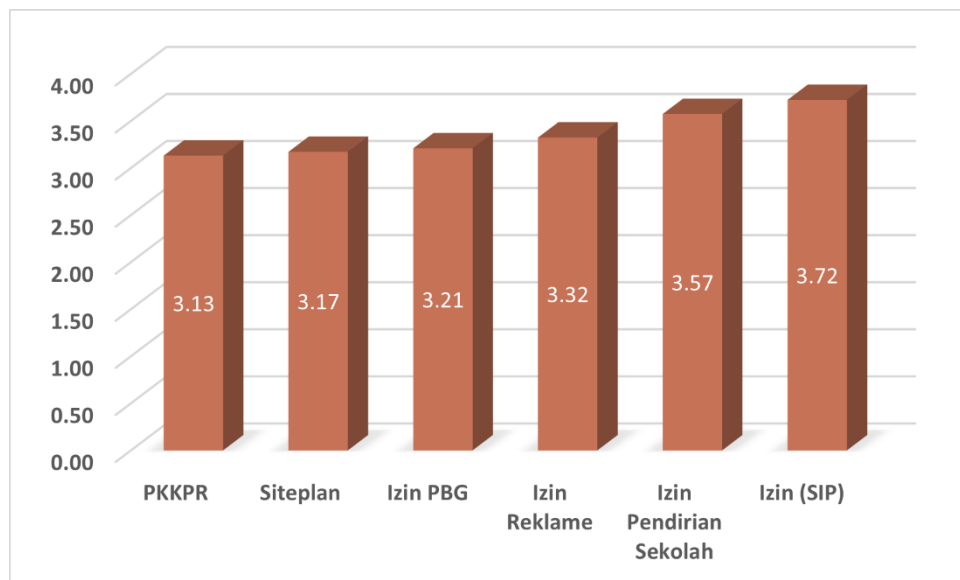
### 3.3 Analisa Data SPKP

Pada bagian ini akan disajikan hasil analisa data tentang persepsi kualitas pelayanan pada setiap perizinan yang diperoleh dari pengolahan kuesioner yang telah disebarakan kepada masyarakat yang pernah mengurus perizinan di DPMPTSP Kota Balikpapan selama tahun 2025. Berdasarkan hasil survey yang dilakukan terhadap 6 jenis layanan perizinan, diperoleh nilai rata-rata Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebagai berikut.

Tabel 3. 8 IPKP Semua Jenis Layanan

| No | Layanan Perizinan      | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi | Kinerja     |
|----|------------------------|-----------------|----------------|-------------|
| 1  | PKKPR                  | 3.13            | 78.27          | Baik        |
| 2  | Siteplan               | 3.17            | 79.27          | Baik        |
| 3  | Izin PBG               | 3.21            | 80.20          | Baik        |
| 4  | Izin Reklame           | 3.32            | 83.07          | Sangat Baik |
| 5  | Izin Pendirian Sekolah | 3.57            | 89.33          | Sangat Baik |
| 6  | Izin (SIP)             | 3.72            | 93.07          | Sangat Baik |
|    | IPAK                   | 3.35            | 83.87          | Sangat Baik |

Visualisasi berikut menampilkan grafik batang yang menunjukkan rata-rata indeks persepsi kualitas pelayanan terhadap masing-masing jenis perizinan.



Gambar 3. 41 Grafik IPKP Semua Jenis Layanan

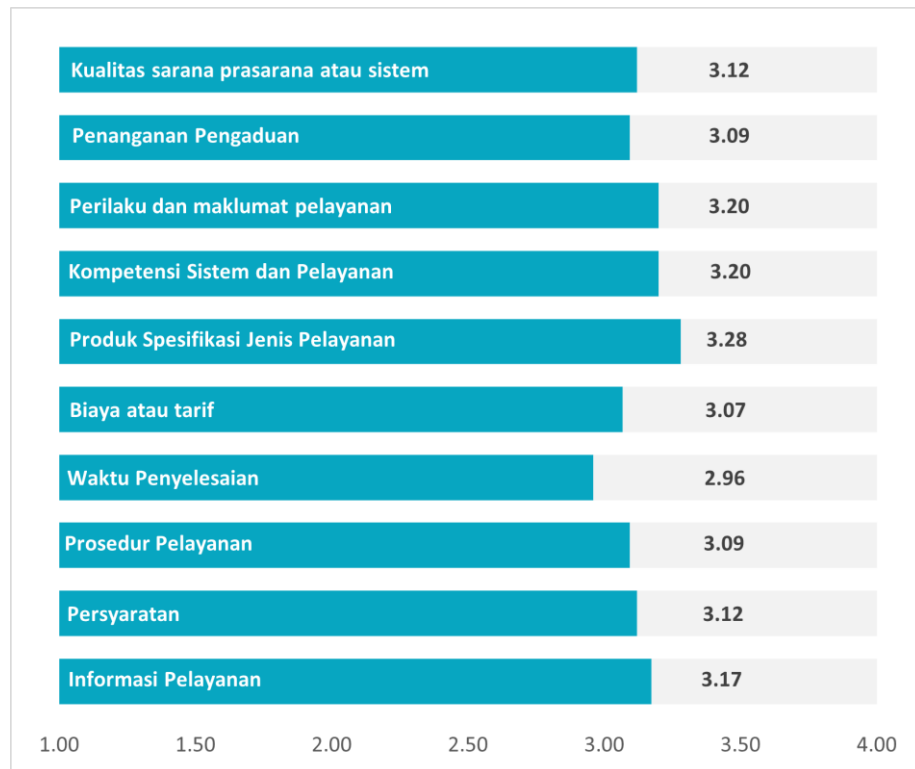
### 3.3.1 Analisa Pelayanan Perizinan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)

Berdasarkan data hasil kuesioner mengenai persepsi kualitas pelayanan terhadap pelayanan perizinan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) di DPMPTSP Kota Balikpapan yang telah dikumpulkan dan direkap. Data ini menunjukkan persepsi responden terhadap tiap unsur layanan, sehingga mempermudah pemahaman mengenai komponen-komponen yang dinilai. Nilai rata-rata untuk masing-masing unsur pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 9 IPKP Perizinan PKKPR

| No   | Unsur Kualitas Pelayanan              | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi |
|------|---------------------------------------|-----------------|----------------|
| 1    | Informasi pelayanan                   | 3.17            | 79.33          |
| 2    | Persyaratan                           | 3.12            | 78.00          |
| 3    | Prosedur pelayanan                    | 3.09            | 77.33          |
| 4    | Waktu penyelesaian                    | 2.96            | 74.00          |
| 5    | Biaya atau tarif                      | 3.07            | 76.67          |
| 6    | Produk spesifikasi jenis pelayanan    | 3.28            | 82.00          |
| 7    | Kompetensi sistem dan pelayanan       | 3.20            | 80.00          |
| 8    | Perilaku dan maklumat pelayanan       | 3.20            | 80.00          |
| 9    | Penanganan pengaduan                  | 3.09            | 77.33          |
| 10   | Kualitas sarana prasarana atau sistem | 3.12            | 78.00          |
| IPKP |                                       | 3.13            | 78.27          |

Dari hasil tersebut mendapatkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3.13 dengan nilai 78.27 dan termasuk kedalam kategori **Baik**. Hasil data terkait persepsi kualitas pelayanan di visualisasikan pada grafik batang berikut, dimana terlihat pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 3.28 dan unsur Waktu Penyelesaian memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 2.96.

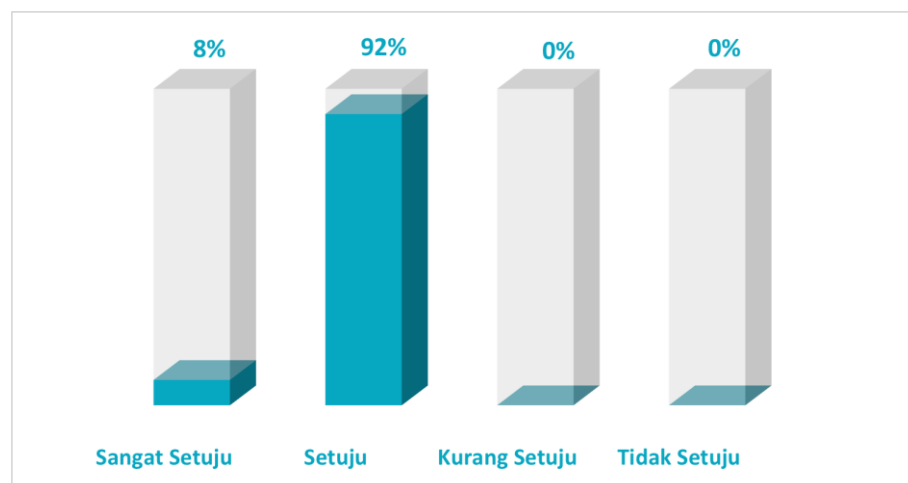


Gambar 3. 42 Grafik IPKP Perizinan PKKPR

Nilai rata-rata yang dihasilkan di setiap unsur persepsi kualitas pelayanan pada pelayanan perizinan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) dirincikan sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan

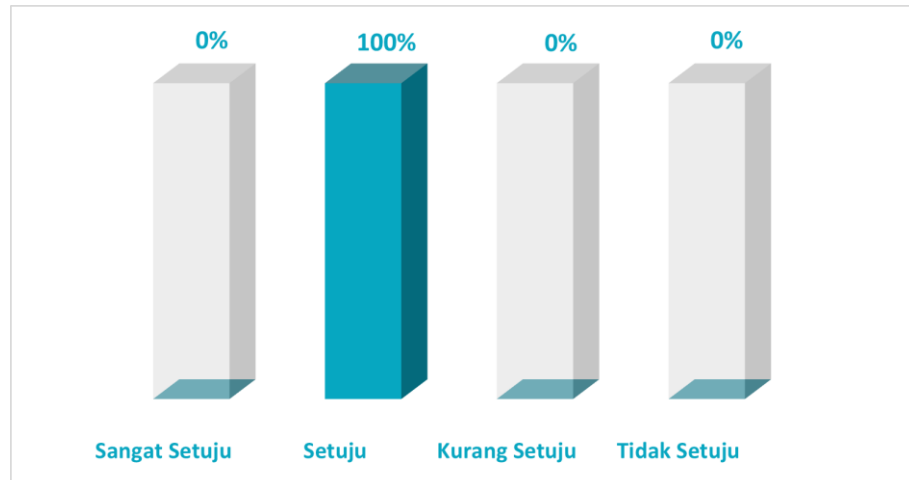
Unsur Informasi Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.17 dengan tingkat kepuasan 79.33. Dari 25 responden, sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 23 orang (92%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 43 Presentase Informasi Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR

## 2. Persyaratan

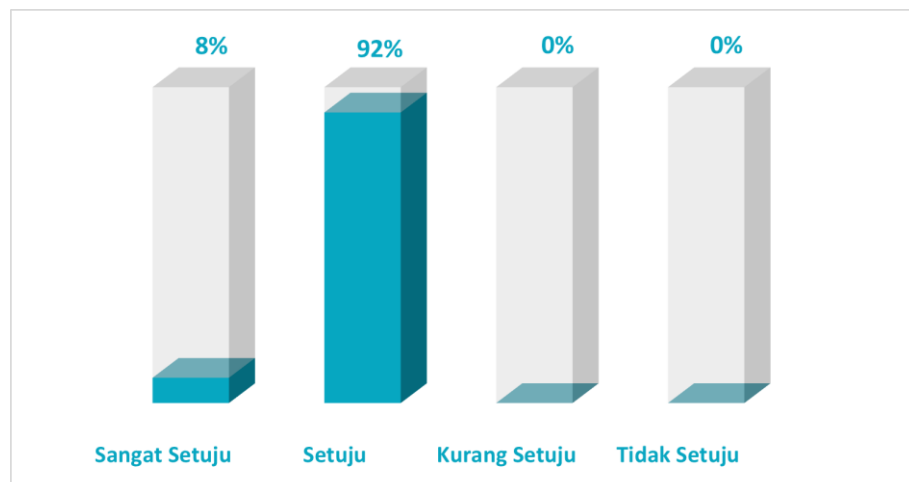
Unsur Persyaratan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.12 dengan tingkat kepuasan 78.00. Dari 25 responden, semua orang (100%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Setuju, Kurang Setuju, dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 44 Presentase Persyaratan Untuk Perizinan PKKPR

## 3. Prosedur Pelayanan

Unsur Prosedur Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.09 dengan tingkat kepuasan 77.33. Dari 25 responden, sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 23 orang (92%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

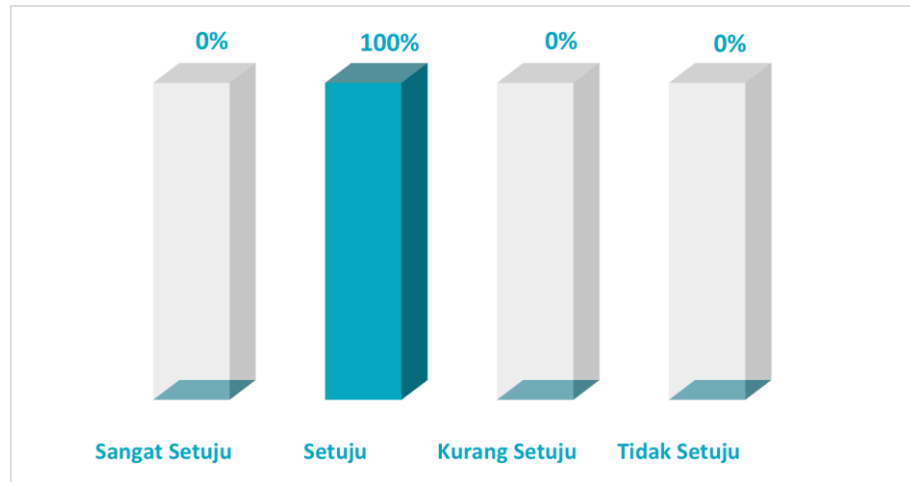


Gambar 3. 45 Presentase Prosedur Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR

## 4. Waktu Penyelesaian

Unsur Waktu Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 2.96 dengan tingkat kepuasan 74.00. Dari 25 responden, semua orang (100%) memberikan jawaban

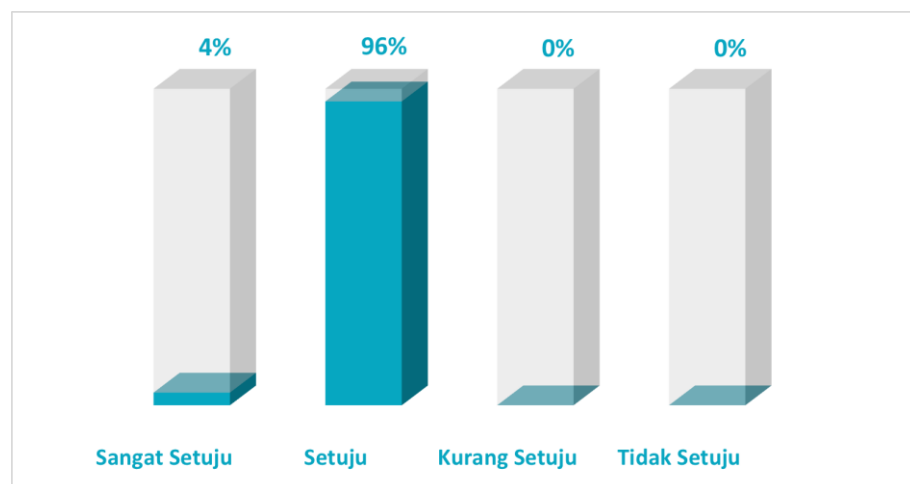
Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Setuju, Kurang Setuju, dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 46 Presentase Waktu Penyelesaian Untuk Perizinan PKKPR

#### 5. Biaya atau Tarif

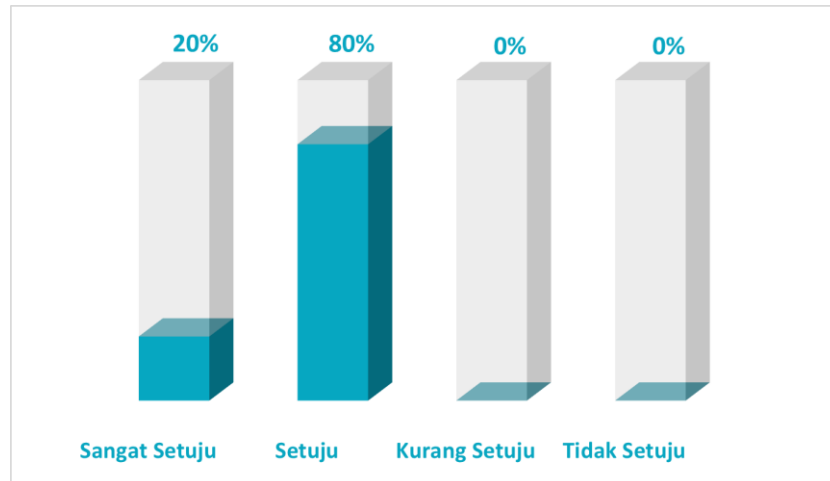
Unsur Biaya atau Tarif memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.07 dengan tingkat kepuasan 76.67. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 47 Presentase Biaya/Tarif Untuk Perizinan PKKPR

#### 6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

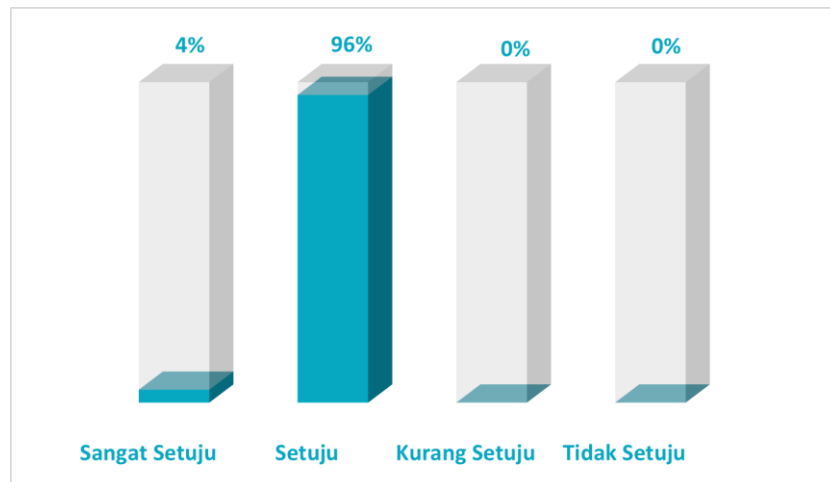
Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.28 dengan tingkat kepuasan 82.00. Dari 25 responden, sebanyak 5 orang (20%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 20 orang (80%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 48 Presentase Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR

#### 7. Kompetensi Sistem dan Pelayanan

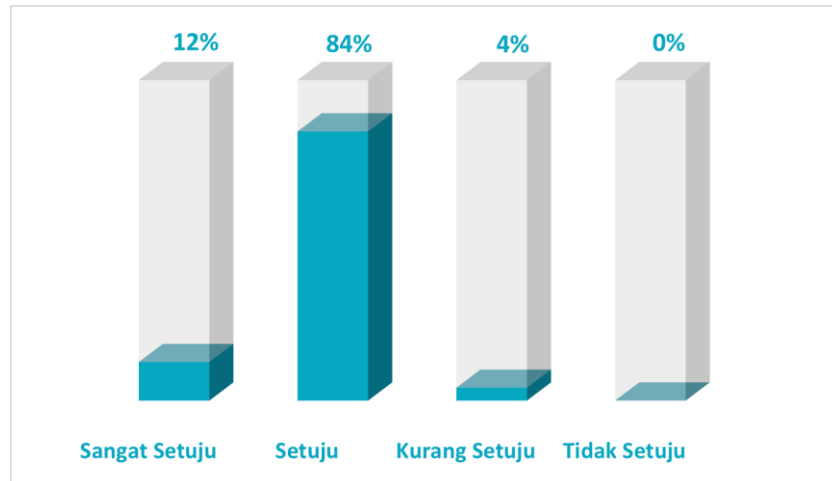
Unsur Kompetensi Sistem dan Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.20 dengan tingkat kepuasan 80.00. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 49 Presentase Kompetensi Sistem dan Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR

#### 8. Perilaku dan Maklumat Pelayanan

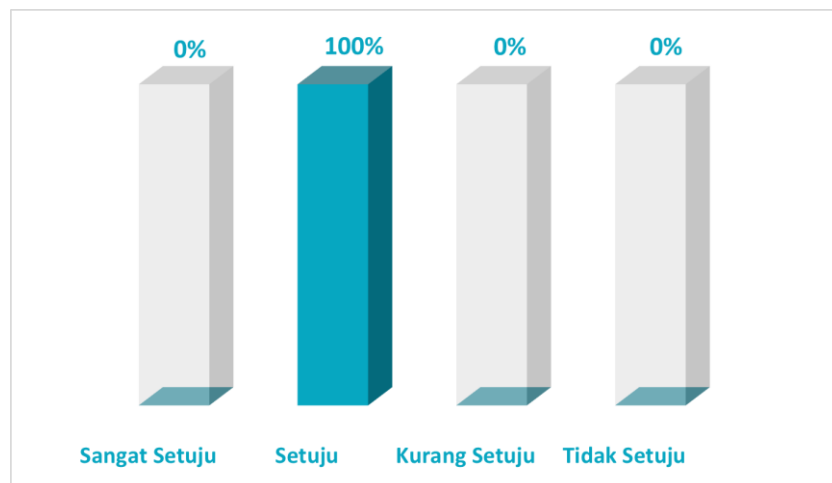
Unsur Perilaku dan maklumat Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.20 dengan tingkat kepuasan 80.00. Dari 25 responden, sebanyak 3 orang (12%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 21 orang (84%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 50 Presentase Perilaku dan Maklumat Pelayanan Untuk Perizinan PKKPR

#### 9. Penanganan Pengaduan

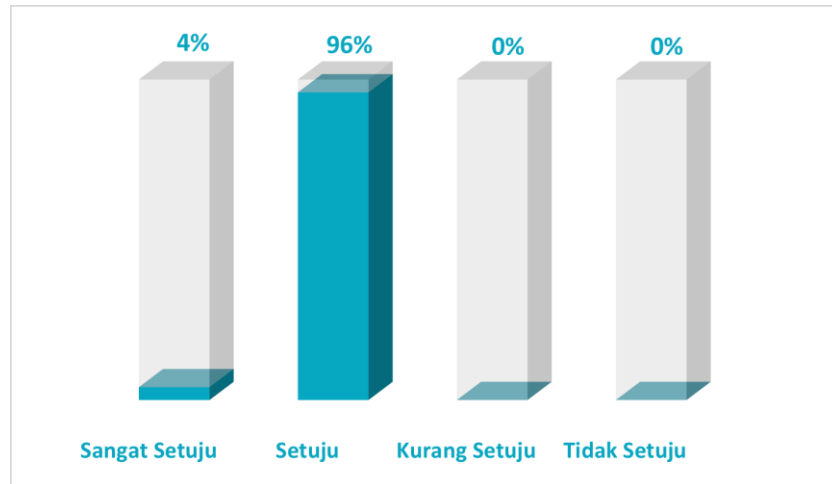
Unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.09 dengan tingkat kepuasan 77.33. Dari 25 responden, semua orang (100%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Setuju, Kurang Setuju, dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 51 Presentase Penanganan Pengaduan Untuk Perizinan PKKPR

#### 10. Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem

Unsur Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.12 dengan tingkat kepuasan 78.00. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 52 Presentase Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem Untuk Perizinan PKKPR

### 3.3.2 Analisa Pelayanan Perizinan Siteplan

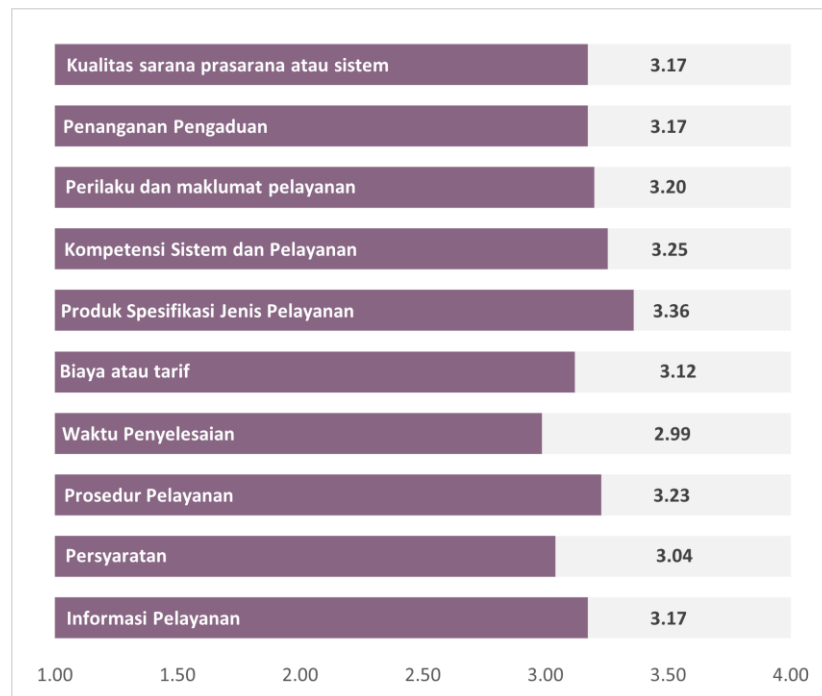
Berdasarkan data hasil kuesioner mengenai persepsi kualitas pelayanan terhadap pelayanan perizinan Siteplan di DPMPTSP Kota Balikpapan yang telah dikumpulkan dan direkap. Data ini menunjukkan persepsi responden terhadap tiap unsur layanan, sehingga mempermudah pemahaman mengenai komponen-komponen yang dinilai. Nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 10 IPKP Perizinan Siteplan

| No   | Unsur Kualitas Pelayanan              | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi |
|------|---------------------------------------|-----------------|----------------|
| 1    | Informasi pelayanan                   | 3.17            | 79.33          |
| 2    | Persyaratan                           | 3.04            | 76.00          |
| 3    | Prosedur pelayanan                    | 3.23            | 80.67          |
| 4    | Waktu penyelesaian                    | 2.99            | 74.67          |
| 5    | Biaya atau tarif                      | 3.12            | 78.00          |
| 6    | Produk spesifikasi jenis pelayanan    | 3.36            | 84.00          |
| 7    | Kompetensi sistem dan pelayanan       | 3.25            | 81.33          |
| 8    | Perilaku dan maklumat pelayanan       | 3.20            | 80.00          |
| 9    | Penanganan pengaduan                  | 3.17            | 79.33          |
| 10   | Kualitas sarana prasarana atau sistem | 3.17            | 79.33          |
| IPKP |                                       | 3.17            | 79.27          |

Dari hasil tersebut mendapatkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3.17 dengan nilai 79.27 dan termasuk kedalam kategori **Baik**. Hasil data terkait persepsi

kualitas pelayanan di visualisasikan pada grafik batang berikut, dimana terlihat pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 3.36 dan unsur Waktu Penyelesaian memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 2.99.

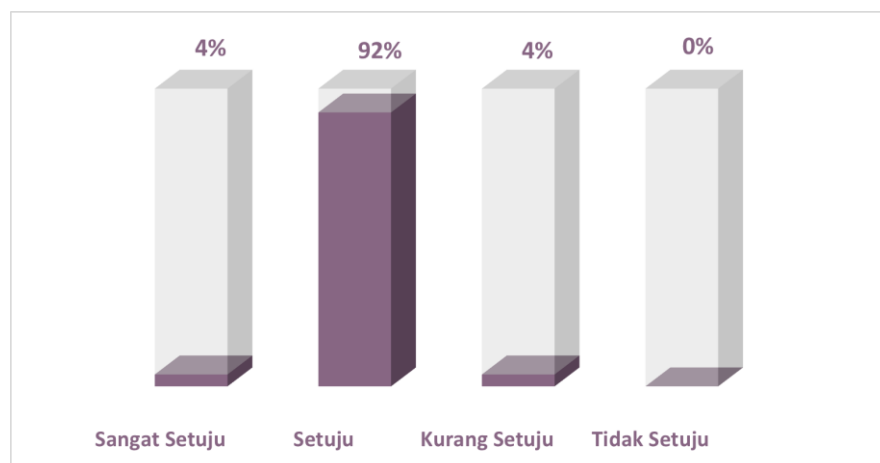


Gambar 3. 53 Grafik IPKP Perizinan Siteplan

Nilai rata-rata yang dihasilkan di setiap unsur persepsi kualitas pelayanan pada pelayanan perizinan Siteplan dirincikan sebagai berikut:

#### 1. Informasi Pelayanan

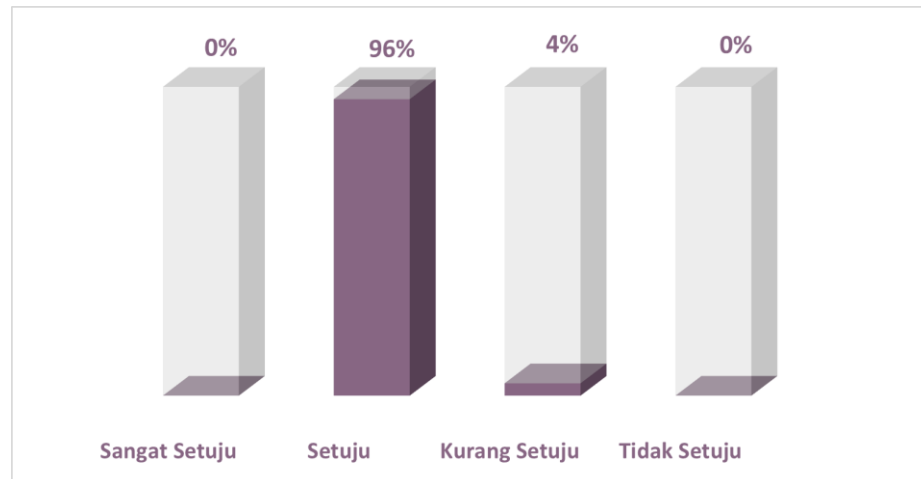
Unsur Informasi Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.17 dengan tingkat kepuasan 79.33. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 23 orang (92%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 54 Presentase Informasi Pelayanan Untuk Perizinan Siteplan

## 2. Persyaratan

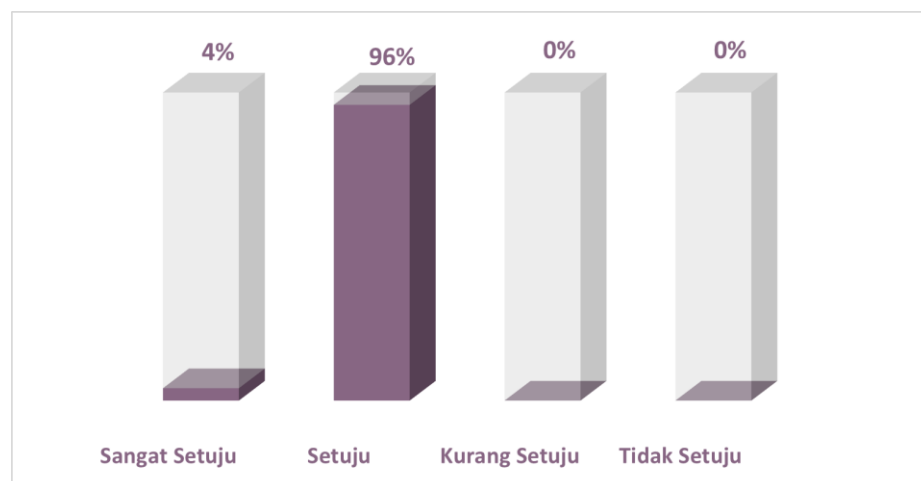
Unsur Persyaratan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.04 dengan tingkat kepuasan 76.00. Dari 25 responden, sebanyak 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 55 Presentase Persyaratan Untuk Perizinan Siteplan

## 3. Prosedur Pelayanan

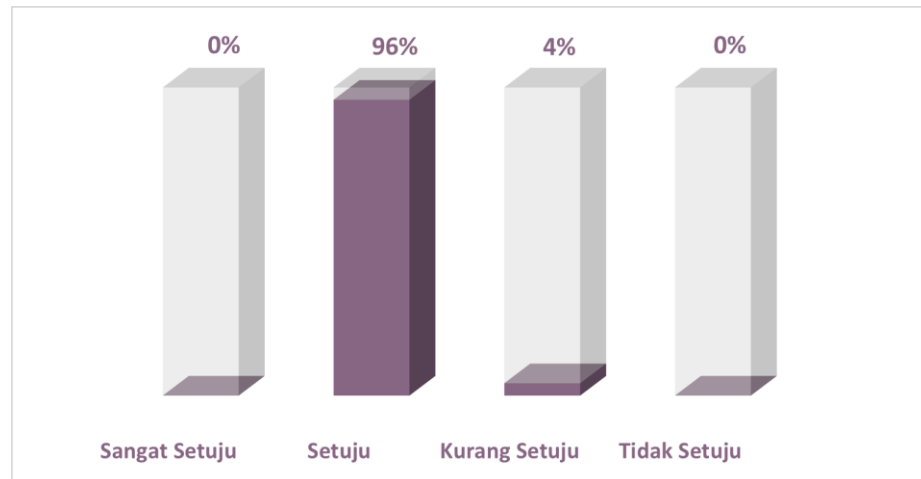
Unsur Prosedur Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.23 dengan tingkat kepuasan 80.67. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 56 Presentase Prosedur Pelayanan Untuk Perizinan Siteplan

#### 4. Waktu Penyelesaian

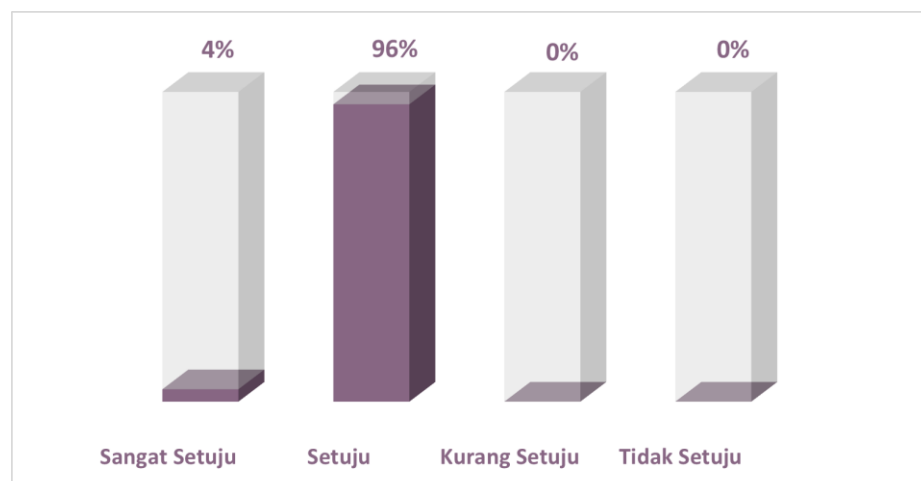
Unsur Waktu Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 2.99 dengan tingkat kepuasan 74.67. Dari 25 responden, sebanyak 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 57 Presentase Waktu Penyelesaian Untuk Perizinan Siteplan

#### 5. Biaya atau Tarif

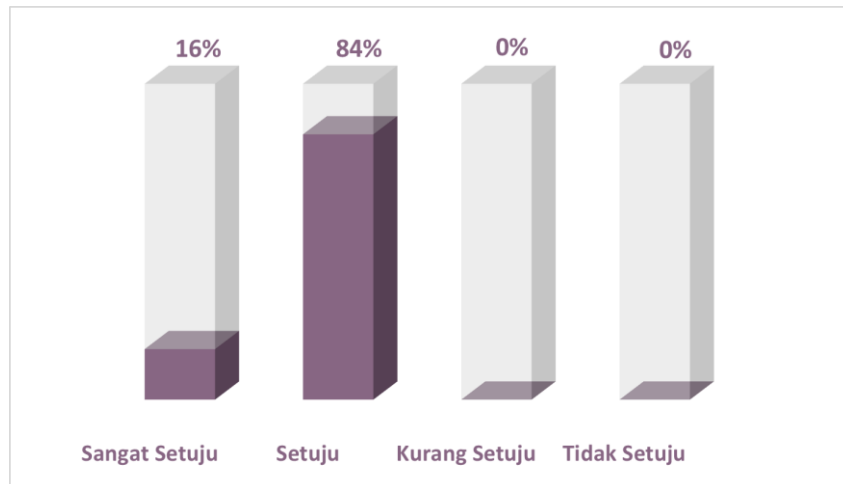
Unsur Biaya atau Tarif memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.12 dengan tingkat kepuasan 78.00. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 58 Presentase Biaya/Tarif Untuk Perizinan Siteplan

## 6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

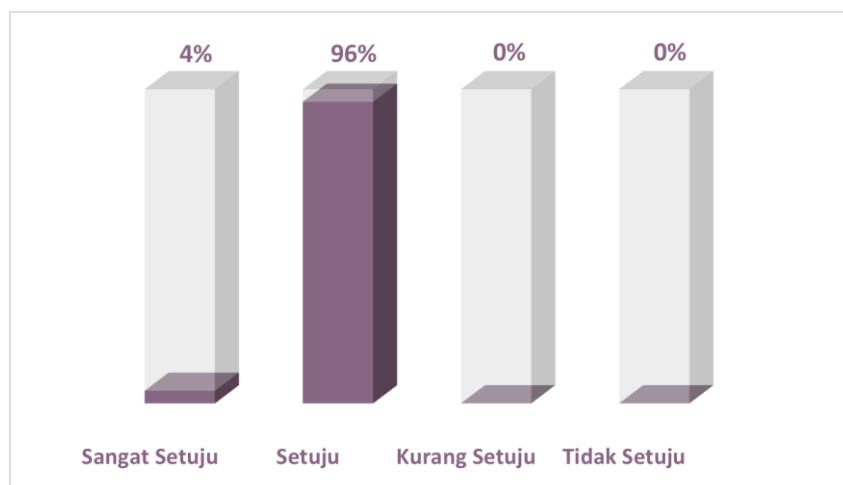
Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.36 dengan tingkat kepuasan 84.00. Dari 25 responden, sebanyak 4 orang (16%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 21 orang (84%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 59 Presentase Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Untuk Perizinan Siteplan

## 7. Kompetensi Sistem dan Pelayanan

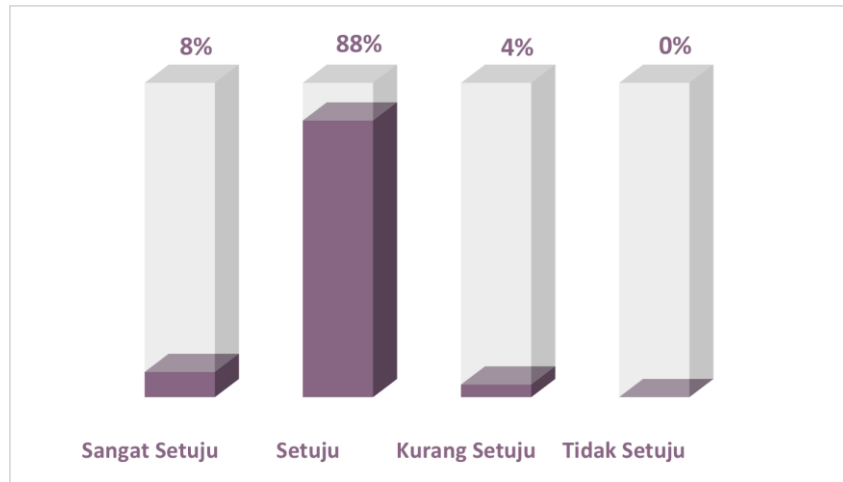
Unsur Kompetensi Sistem dan Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.25 dengan tingkat kepuasan 81.33. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 60 Presentase Kompetensi Sistem dan Pelayanan Untuk Perizinan Siteplan

## 8. Perilaku dan Maklumat Pelayan

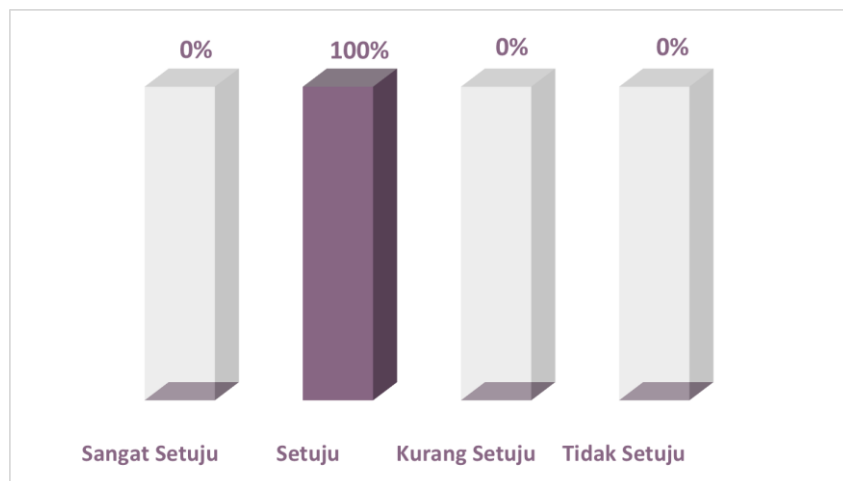
Unsur Perilaku dan Maklumat Pelayan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.20 dengan tingkat kepuasan 80.00. Dari 25 responden, sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 22 orang (88%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 61 Presentase Perilaku dan Maklumat Pelayan Untuk Perizinan Siteplan

## 9. Penanganan Pengaduan

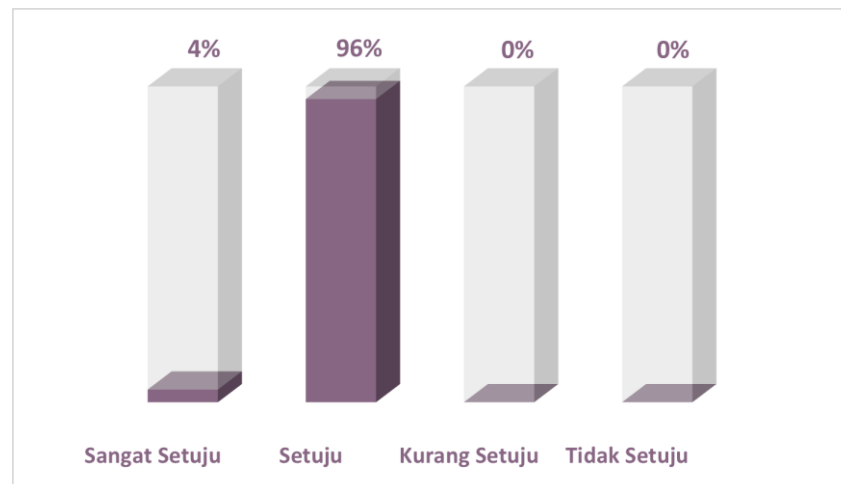
Unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.17 dengan tingkat kepuasan 79.33. Dari 25 responden, semua orang (100%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Sangat Setuju, Kurang Setuju, dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 62 Presentase Penanganan Pengaduan Untuk Perizinan Siteplan

## 10. Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem

Unsur Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.17 dengan tingkat kepuasan 79.33. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 63 Presentase Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem Untuk Perizinan Siteplan

### 3.3.3 Analisa Pelayanan Izin Persetujuan Bangunan Gedung

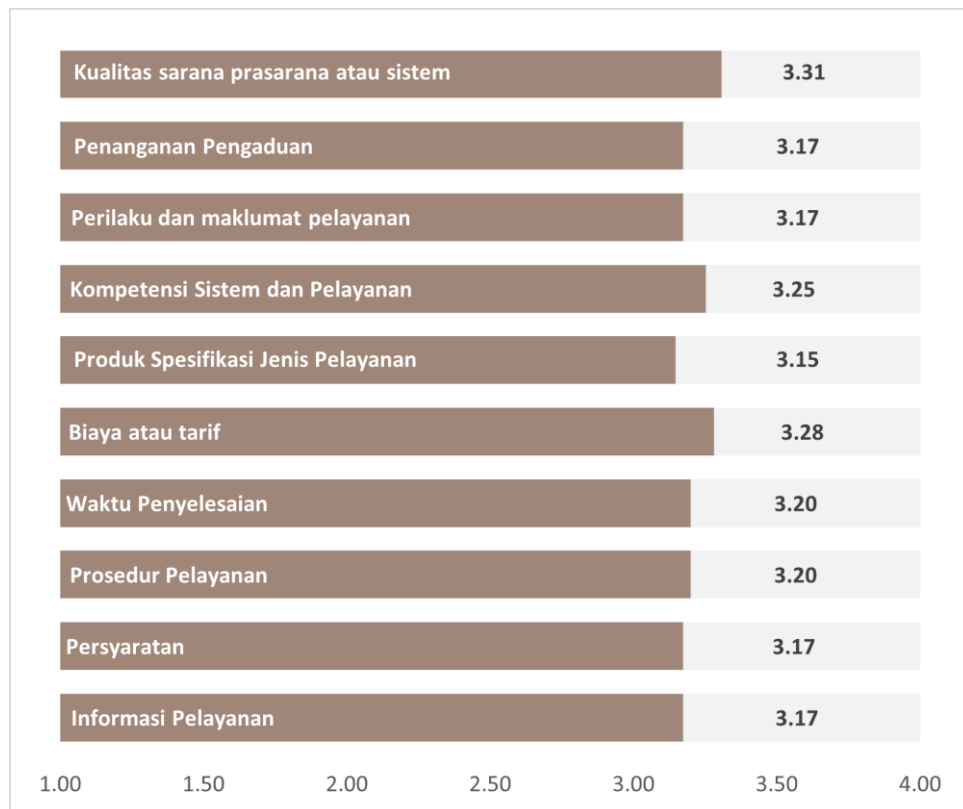
Berdasarkan data hasil kuesioner mengenai persepsi kualitas pelayanan terhadap pelayanan Izin Persetujuan Bangunan Gedung di DPMPTSP Kota Balikpapan yang telah dikumpulkan dan direkap. Data ini menunjukkan persepsi responden terhadap tiap unsur layanan, sehingga mempermudah pemahaman mengenai komponen-komponen yang dinilai. Nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 11 IPKP Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung

| No | Unsur Kualitas Pelayanan           | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi |
|----|------------------------------------|-----------------|----------------|
| 1  | Informasi pelayanan                | 3.17            | 79.33          |
| 2  | Persyaratan                        | 3.17            | 79.33          |
| 3  | Prosedur pelayanan                 | 3.20            | 80.00          |
| 4  | Waktu penyelesaian                 | 3.20            | 80.00          |
| 5  | Biaya atau tarif                   | 3.28            | 82.00          |
| 6  | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 3.15            | 78.67          |
| 7  | Kompetensi Sistem dan Pelayanan    | 3.25            | 81.33          |

|      |                                       |      |       |
|------|---------------------------------------|------|-------|
| 8    | Perilaku dan maklumat pelayanan       | 3.17 | 79.33 |
| 9    | Penanganan pengaduan                  | 3.17 | 79.33 |
| 10   | Kualitas sarana prasarana atau sistem | 3.31 | 82.67 |
| IPKP |                                       | 3.21 | 80.20 |

Dari hasil tersebut mendapatkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3.21 dengan nilai 80.20 dan termasuk kedalam kategori **Baik**. Hasil data terkait persepsi kualitas pelayanan di visualisasikan pada grafik batang berikut, dimana terlihat pada unsur Kualitas sarana prasarana atau sistem memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 3.31 dan unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 3.15.



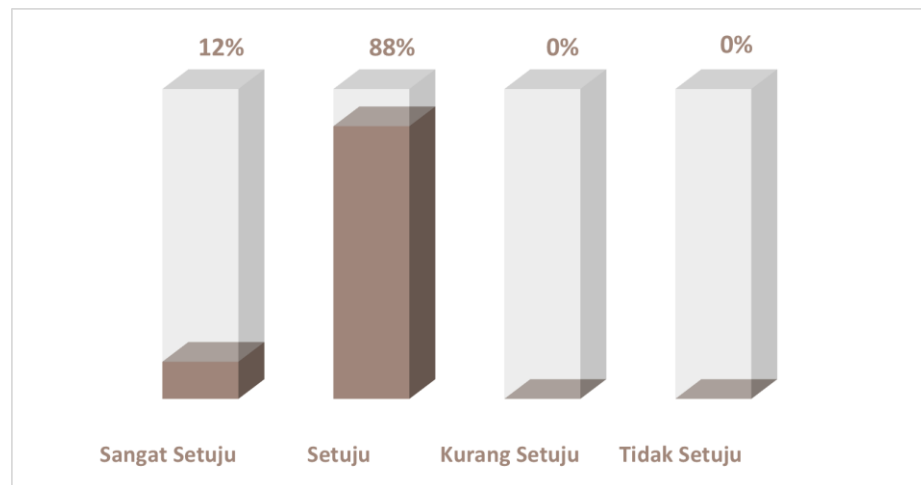
Gambar 3. 64 Grafik IPKP Izin Persetujuan Bangunan dan Gedung

Nilai rata-rata yang dihasilkan di setiap unsur persepsi kualitas pelayanan pada pelayanan Izin Persetujuan Bangunan Gedung dirincikan sebagai berikut:

#### 1. Informasi Pelayanan

Unsur Informasi Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.17 dengan tingkat kepuasan 79.33. Dari 25 responden, sebanyak 3 orang (12%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 22 orang (88%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada

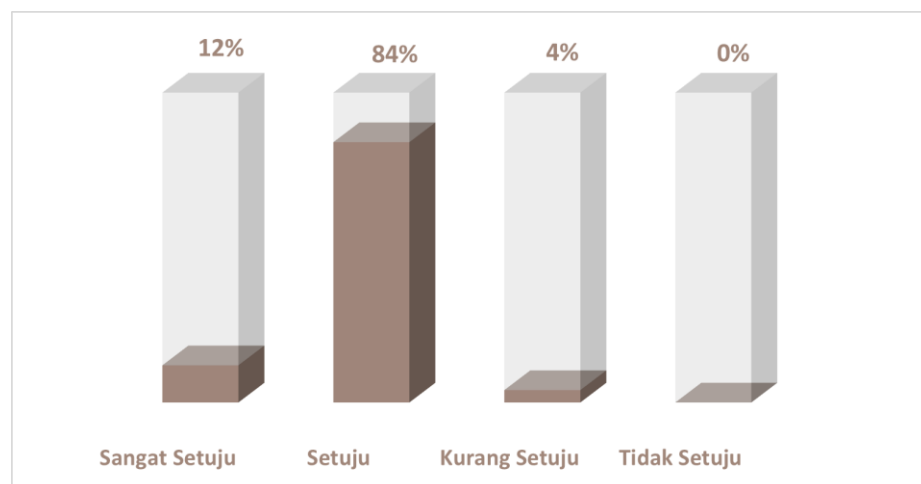
responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 65 Presentase Informasi Pelayanan Untuk Izin PBG

## 2. Persyaratan

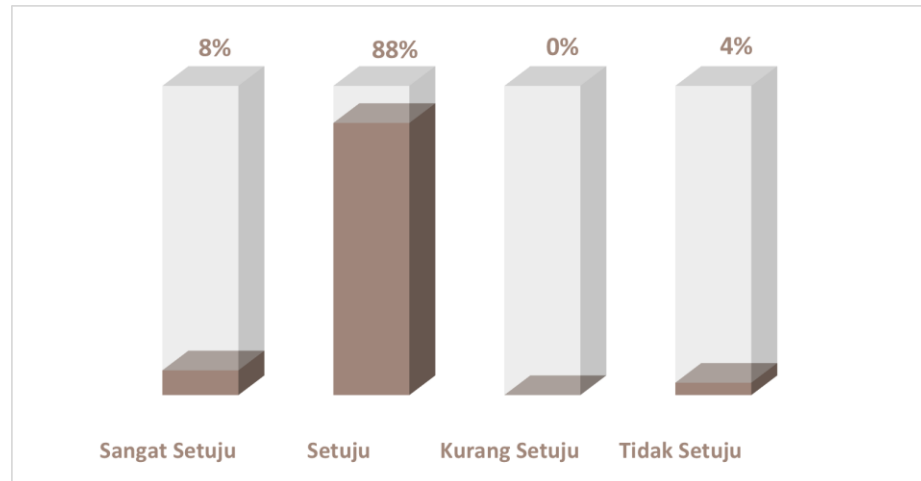
Unsur Persyaratan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.17 dengan tingkat kepuasan 79.33. Dari 25 responden, sebanyak 3 orang (12%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 21 orang (84%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 66 Presentase Persyaratan Untuk Izin PBG

## 3. Prosedur Pelayanan

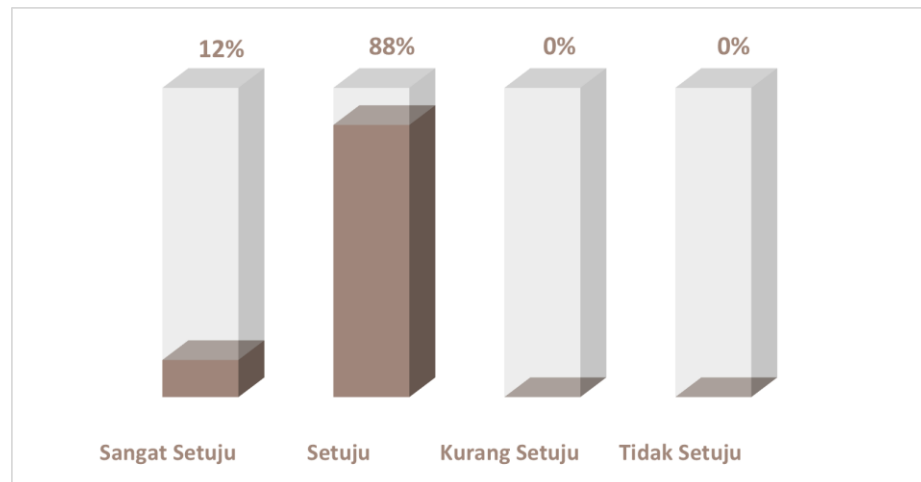
Unsur Prosedur Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.20 dengan tingkat kepuasan 80.00. Dari 25 responden, sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 23 orang (92%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 67 Presentase Prosedur Pelayanan Untuk Izin PBG

#### 4. Waktu Penyelesaian

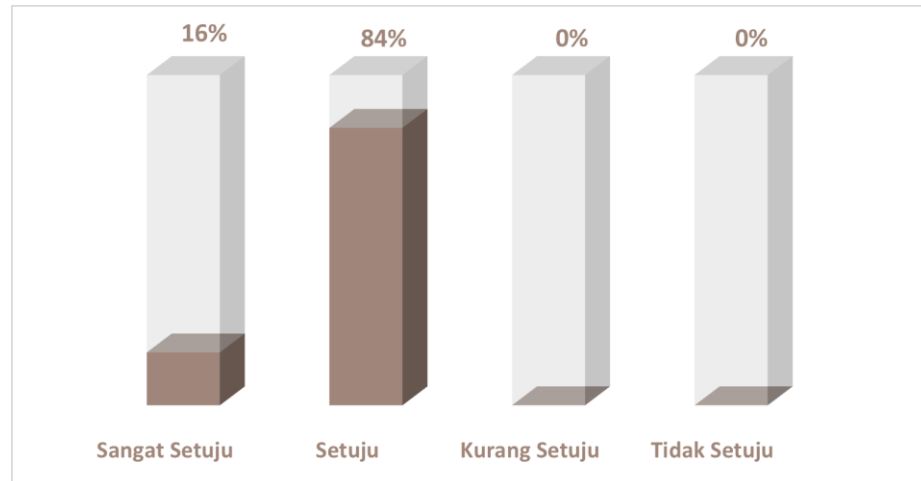
Unsur Waktu Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.20 dengan tingkat kepuasan 80.00. Dari 25 responden, sebanyak 3 orang (12%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 22 orang (88%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 68 Presentase Waktu Penyelesaian Untuk Izin PBG

#### 5. Biaya atau Tarif

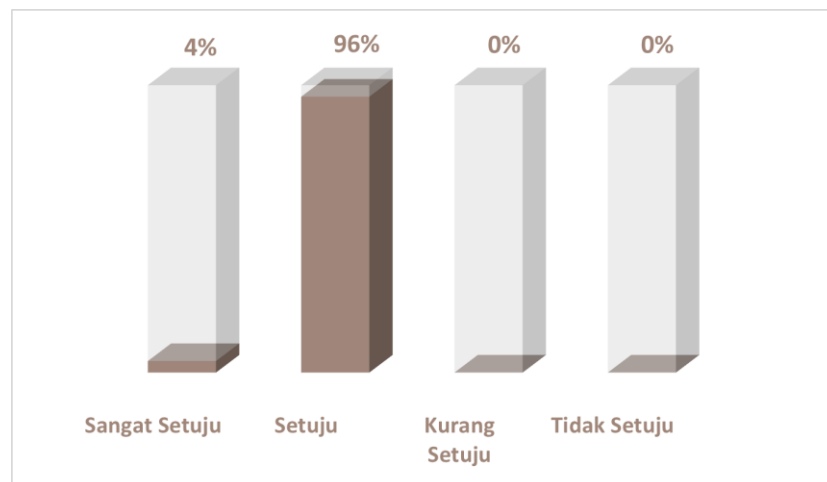
Unsur Biaya atau Tarif memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.28 dengan tingkat kepuasan 82.00. Dari 25 responden, sebanyak 4 orang (16%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 21 orang (84%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 69 Presentase Biaya/Tarif Untuk Izin PBG

#### 6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

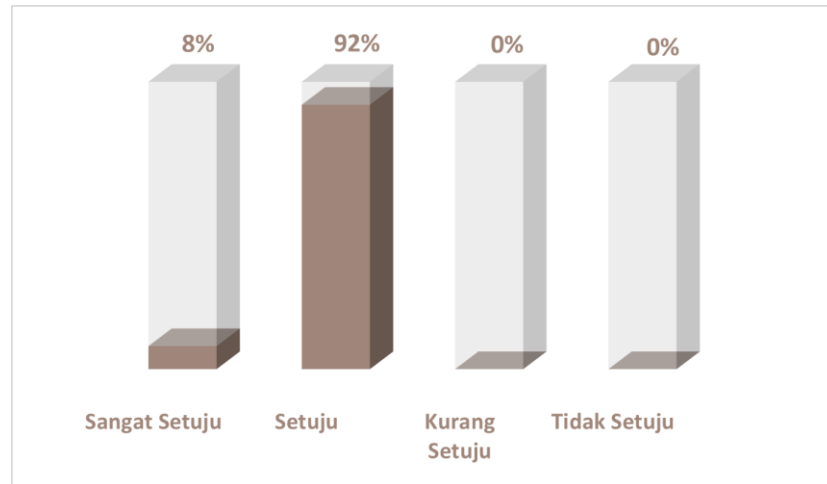
Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.15 dengan tingkat kepuasan 78.67. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 70 Presentase Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Untuk Izin PBG

#### 7. Kompetensi Sistem dan Pelayanan

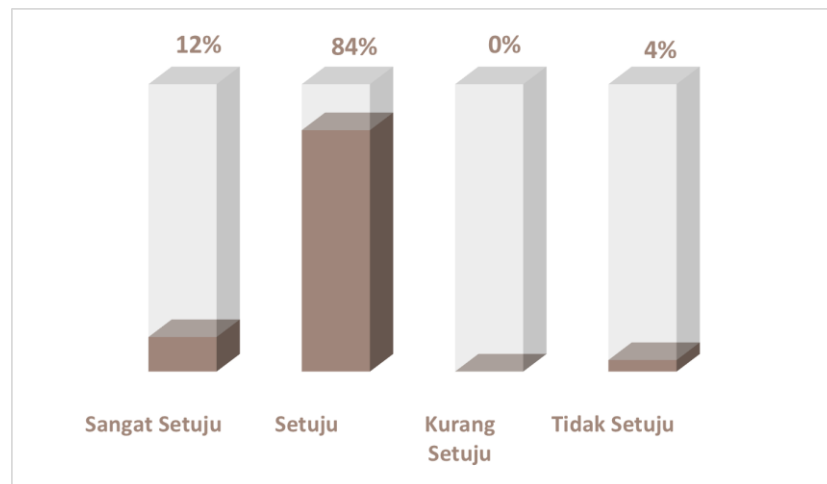
Unsur Kompetensi Sistem dan Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.25 dengan tingkat kepuasan 81.33. Dari 25 responden, sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 23 orang (92%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 71 Presentase Kompetensi Sistem dan Pelayanan Untuk Izin PBG

#### 8. Perilaku dan Maklumat Pelayanan

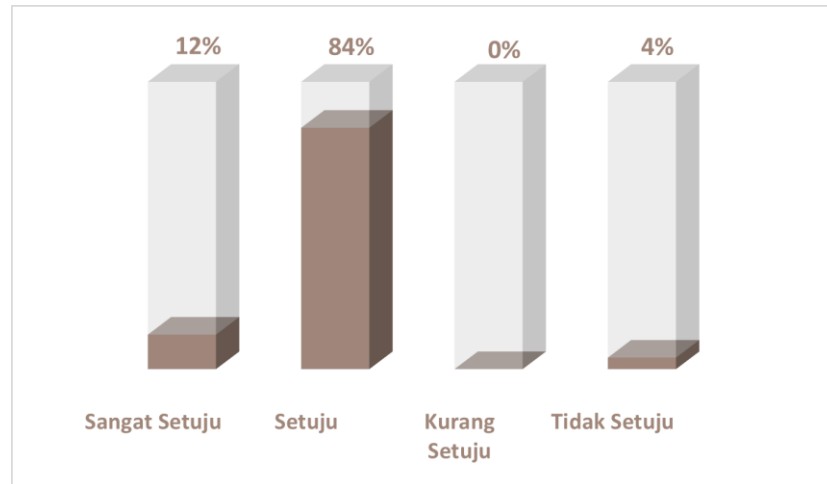
Unsur Perilaku dan maklumat Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.17 dengan tingkat kepuasan 79.33. Dari 25 responden, sebanyak 3 orang (12%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 21 orang (84%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 72 Presentase Perilaku dan Maklumat Pelayanan Untuk Izin PBG

#### 9. Penanganan Pengaduan

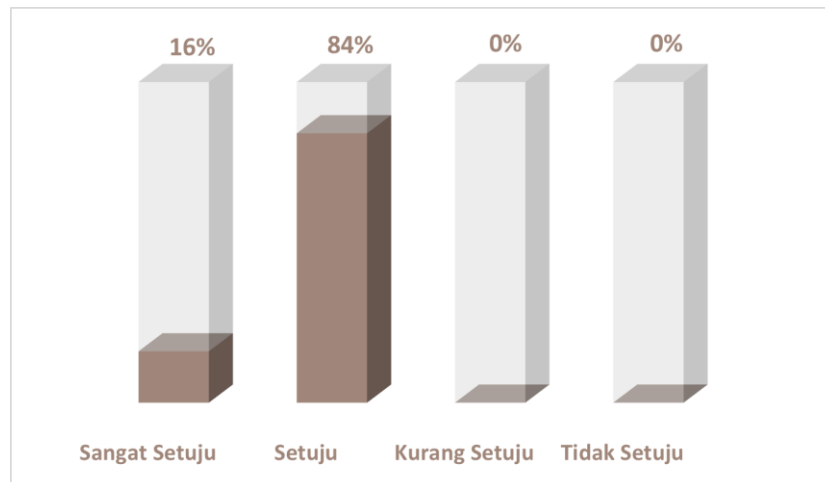
Unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.17 dengan tingkat kepuasan 79.33. Dari 25 responden, sebanyak 3 orang (12%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 21 orang (84%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 73 Presentase Penanganan Pengaduan Untuk Izin PBG

#### 10. Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem

Unsur Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.31 dengan tingkat kepuasan 82.67. Dari 25 responden, sebanyak 4 orang (16%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 21 orang (84%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 74 Presentase Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem Untuk Izin PBG

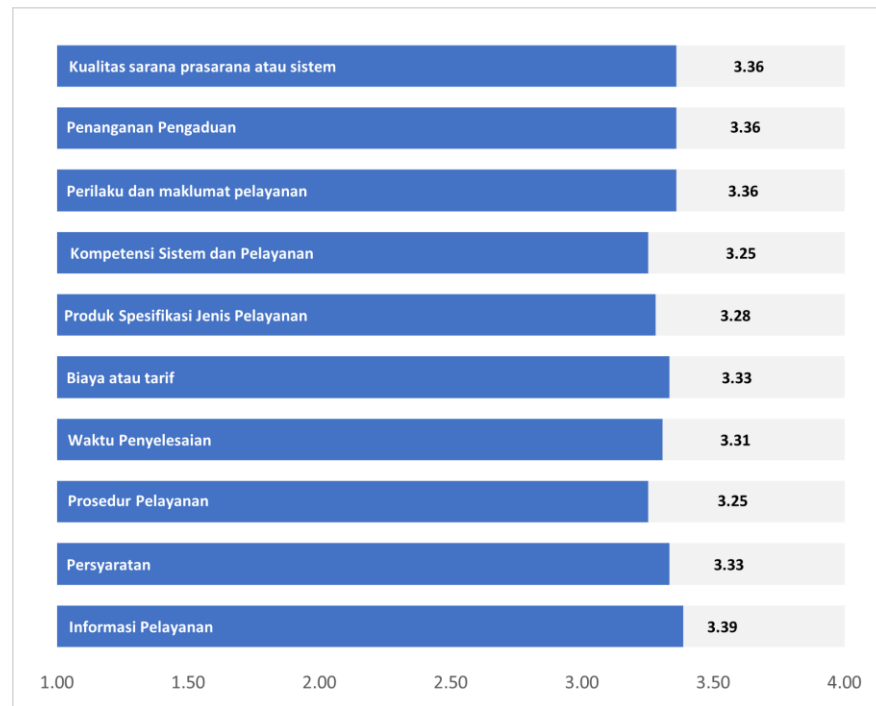
### 3.3.4 Analisa Pelayanan Izin Reklame

Berdasarkan data hasil kuesioner mengenai persepsi kualitas pelayanan terhadap pelayanan perizinan Reklame di DPMPTSP Kota Balikpapan yang telah dikumpulkan dan direkap. Data ini menunjukkan persepsi responden terhadap tiap unsur layanan, sehingga mempermudah pemahaman mengenai komponen-komponen yang dinilai. Nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 12 IPKP Izin Reklame

| No   | Unsur Kualitas Pelayanan              | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi |
|------|---------------------------------------|-----------------|----------------|
| 1    | Informasi pelayanan                   | 3.39            | 84.67          |
| 2    | Persyaratan                           | 3.33            | 83.33          |
| 3    | Prosedur pelayanan                    | 3.25            | 81.33          |
| 4    | Waktu penyelesaian                    | 3.31            | 82.67          |
| 5    | Biaya atau tarif                      | 3.33            | 83.33          |
| 6    | Produk spesifikasi jenis pelayanan    | 3.28            | 82.00          |
| 7    | Kompetensi sistem dan pelayanan       | 3.25            | 81.33          |
| 8    | Perilaku dan maklumat pelayanan       | 3.36            | 84.00          |
| 9    | Penanganan pengaduan                  | 3.36            | 84.00          |
| 10   | Kualitas sarana prasarana atau sistem | 3.36            | 84.00          |
| IPKP |                                       | 3.32            | 83.07          |

Dari hasil tersebut mendapatkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3.32 dengan nilai 83.07 dan termasuk kedalam kategori **Sangat Baik**. Hasil data terkait persepsi kualitas pelayanan di visualisasikan pada grafik batang berikut, dimana terlihat pada unsur Informasi Pelayanan memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 3.39. Sedangkan unsur Prosedur Pelayanan dan unsur Kompetensi Sistem dan Pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 3.25.

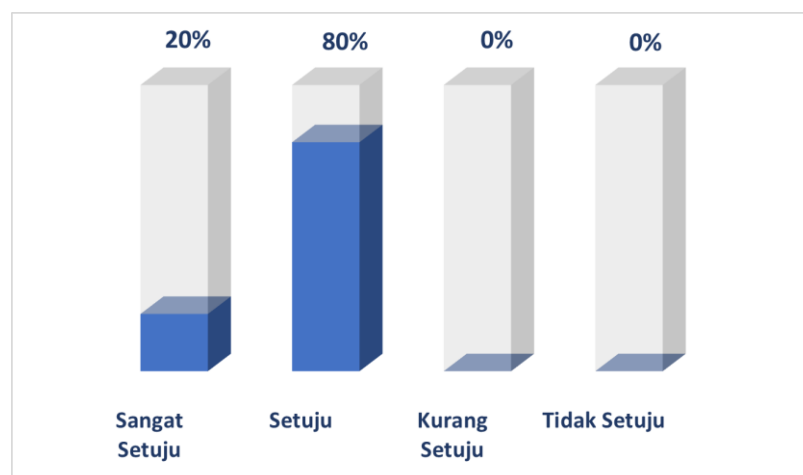


Gambar 3. 75 Grafik IPKP Izin Reklame

Nilai rata-rata yang dihasilkan di setiap unsur persepsi kualitas pelayanan pada pelayanan perizinan Reklame dirincikan sebagai berikut:

#### 1. Informasi Pelayanan

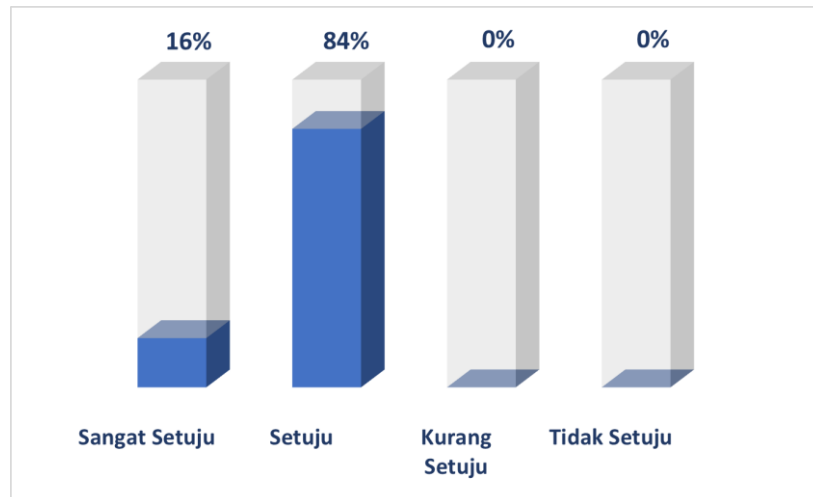
Unsur Informasi Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.39 dengan tingkat kepuasan 84.67. Dari 25 responden, sebanyak 5 orang (20%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 20 orang (80%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 76 Presentase Informasi Pelayanan Untuk Izin Reklame

## 2. Persyaratan

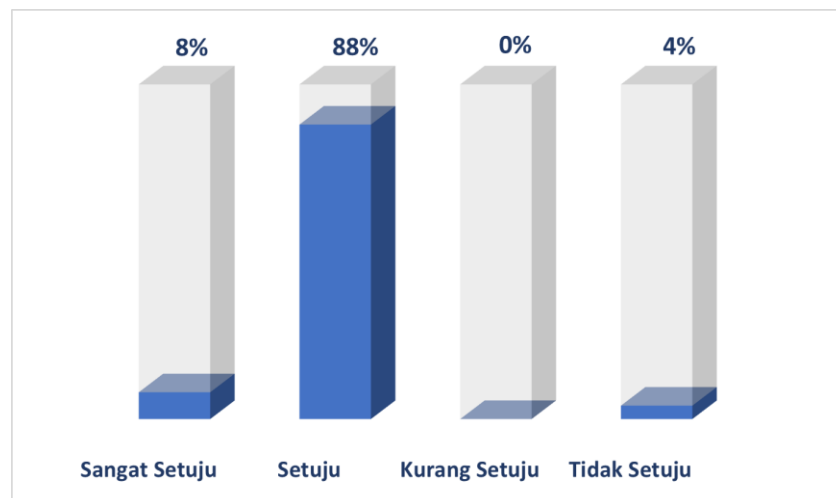
Unsur Persyaratan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.33 dengan tingkat kepuasan 83.33. Dari 25 responden, sebanyak 4 orang (16%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 21 orang (84%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 77 Presentase Persyaratan Untuk Izin Reklame

## 3. Prosedur Pelayanan

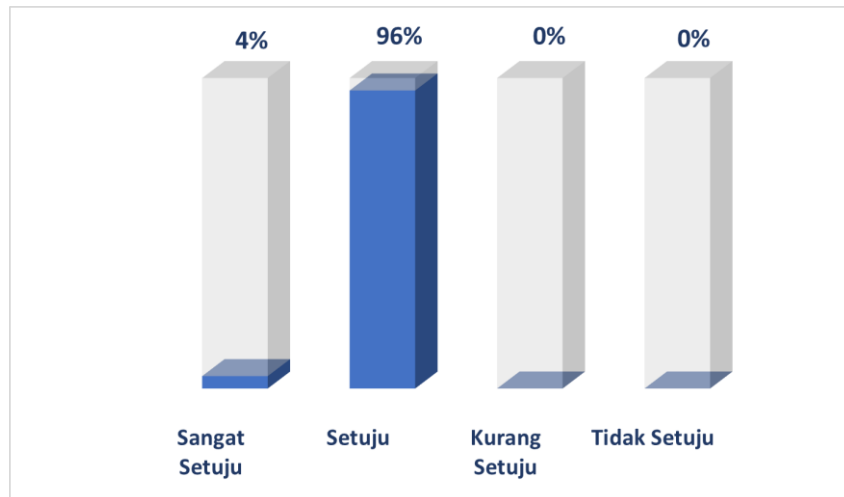
Unsur Prosedur Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.25 dengan tingkat kepuasan 81.33. Dari 25 responden, sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 22 orang (88%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 78 Presentase Prosedur Pelayanan Untuk Izin Reklame

#### 4. Waktu Penyelesaian

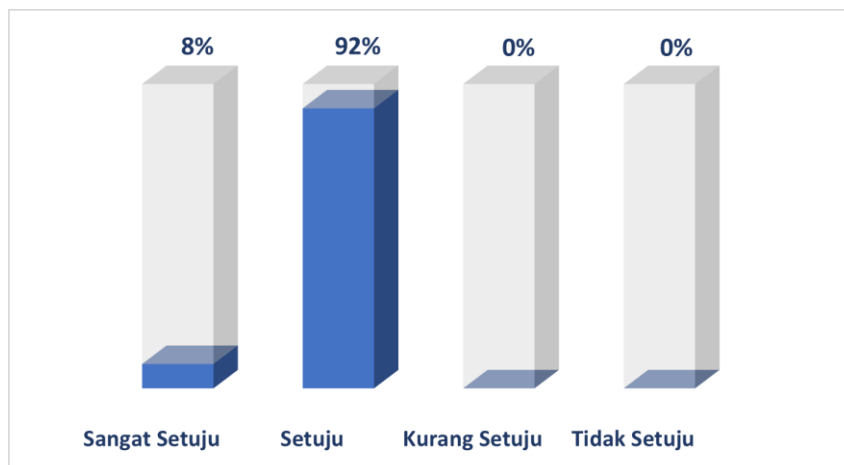
Unsur Waktu Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.31 dengan tingkat kepuasan 82.67. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 79 Presentase Waktu Penyelesaian Untuk Izin Reklame

#### 5. Biaya atau Tarif

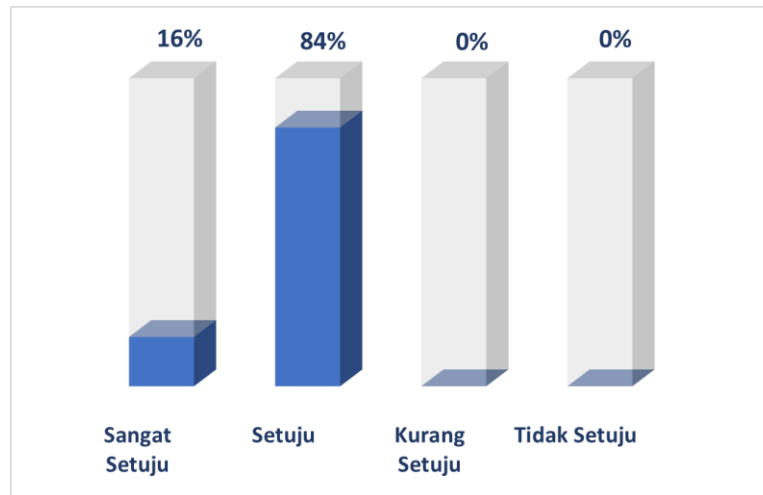
Unsur Biaya atau Tarif memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.33 dengan tingkat kepuasan 83.33. Dari 25 responden, sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 23 orang (92%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 80 Presentase Biaya/Tarif Untuk Izin Reklame

## 6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

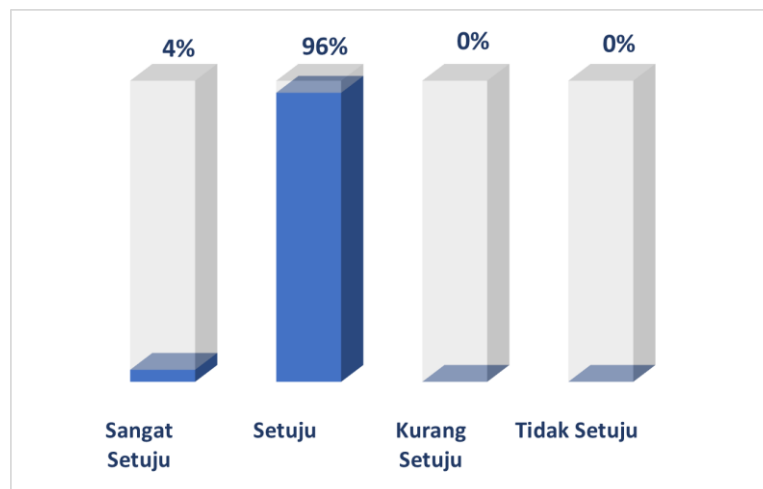
Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.28 dengan tingkat kepuasan 82.00. Dari 25 responden, sebanyak 4 orang (16%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 21 orang (84%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 81 Presentase Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Untuk Izin Reklame

## 7. Kompetensi Sistem dan Pelayanan

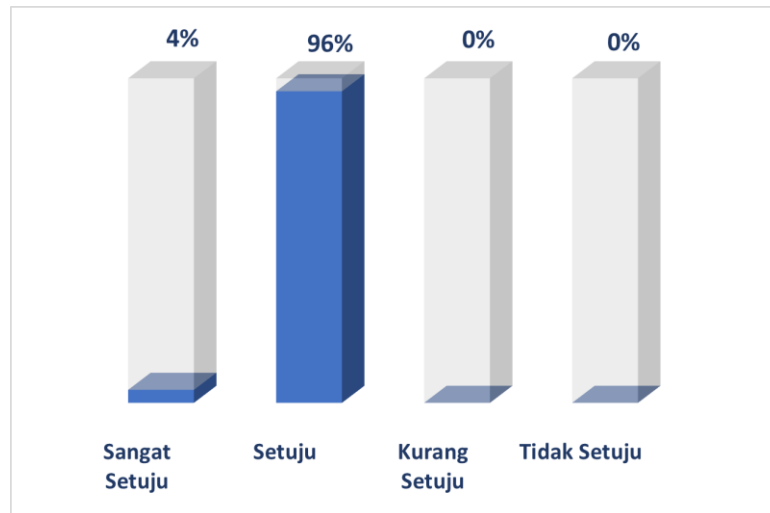
Unsur Kompetensi Sistem dan Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.25 dengan tingkat kepuasan 81.33. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 82 Presentase Kompetensi Sistem dan Pelayanan Untuk Izin Reklame

#### 8. Perilaku dan Maklumat Pelayanan

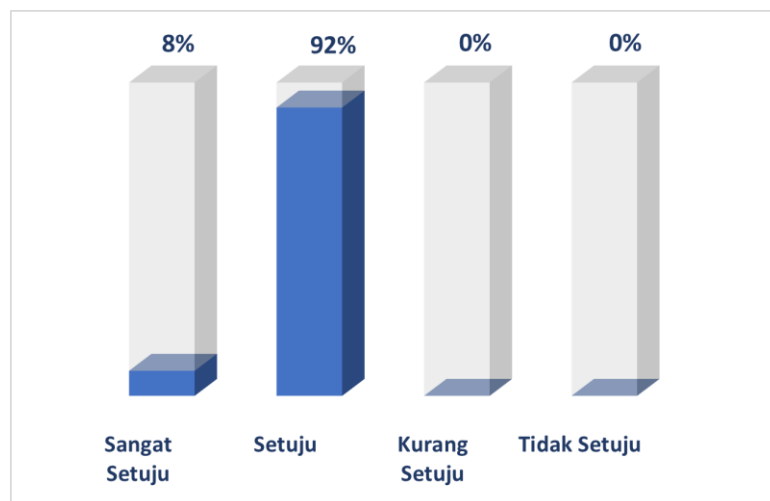
Unsur Perilaku dan maklumat Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.36 dengan tingkat kepuasan 84.00. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 83 Presentase Perilaku dan Maklumat Pelayanan Untuk Izin Reklame

#### 9. Penanganan Pengaduan

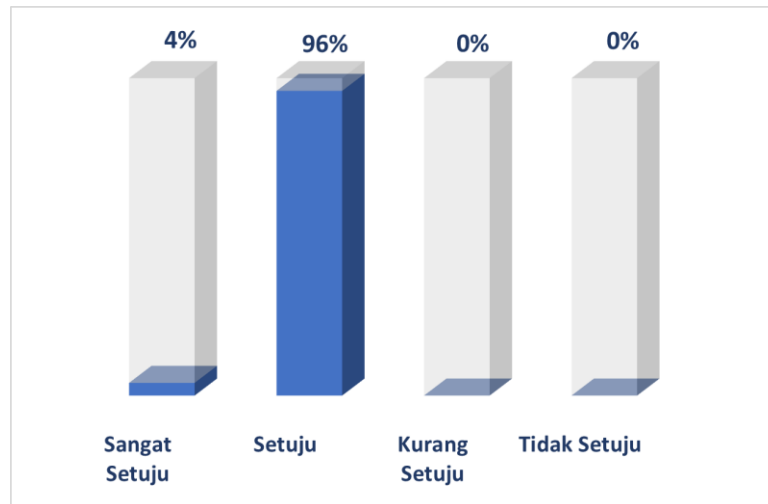
Unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.36 dengan tingkat kepuasan 84.00. Dari 25 responden, sebanyak 2 orang (8%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 23 orang (92%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 84 Presentase Penanganan Pengaduan Untuk Izin Reklame

## 10. Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem

Unsur Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.36 dengan tingkat kepuasan 84.00. Dari 25 responden, sebanyak 1 orang (4%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 24 orang (96%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 85 Presentase Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem Untuk Izin Reklame

### 3.3.5 Analisa Pelayanan Izin Pendirian Sekolah

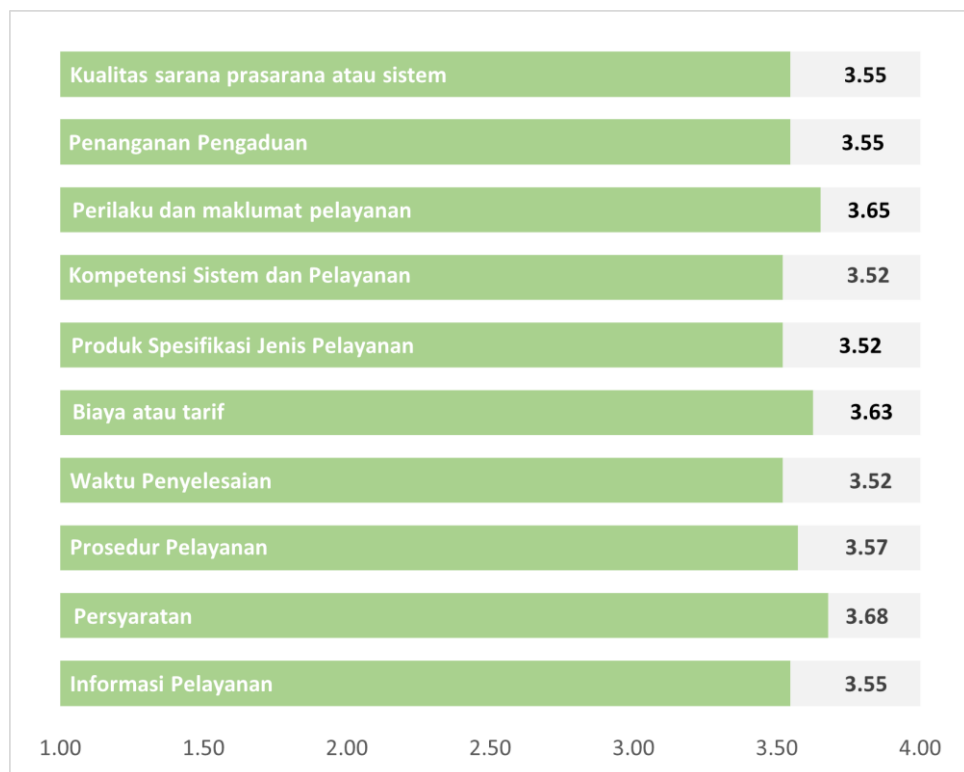
Berdasarkan data hasil kuesioner mengenai persepsi kualitas pelayanan terhadap pelayanan perizinan Sekolah di DPMPTSP Kota Balikpapan yang telah dikumpulkan dan direkap. Data ini menunjukkan persepsi responden terhadap tiap unsur layanan, sehingga mempermudah pemahaman mengenai komponen-komponen yang dinilai. Nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 13 IPKP Izin Pendirian Sekolah

| No | Unsur Kualitas Pelayanan           | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi |
|----|------------------------------------|-----------------|----------------|
| 1  | Informasi pelayanan                | 3.55            | 88.67          |
| 2  | Persyaratan                        | 3.68            | 92.00          |
| 3  | Prosedur pelayanan                 | 3.57            | 89.33          |
| 4  | Waktu penyelesaian                 | 3.52            | 88.00          |
| 5  | Biaya atau tarif                   | 3.63            | 90.67          |
| 6  | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 3.52            | 88.00          |
| 7  | Kompetensi sistem dan pelayanan    | 3.52            | 88.00          |
| 8  | Perilaku dan maklumat pelayanan    | 3.65            | 91.33          |

|      |                                       |      |       |
|------|---------------------------------------|------|-------|
| 9    | Penanganan pengaduan                  | 3.55 | 88.67 |
| 10   | Kualitas sarana prasarana atau sistem | 3.55 | 88.67 |
| IPKP |                                       | 3.57 | 89.33 |

Dari hasil tersebut mendapatkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3.57 dengan nilai 89.33 dan termasuk kedalam kategori **Sangat Baik**. Hasil data terkait persepsi kualitas pelayanan di visualisasikan pada grafik batang berikut, dimana terlihat pada unsur Persyaratan memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 3.68. Sedangkan unsur Kompetensi Sistem dan Pelayanan, unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan unsur Waktu Penyelesaian memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 3.52.

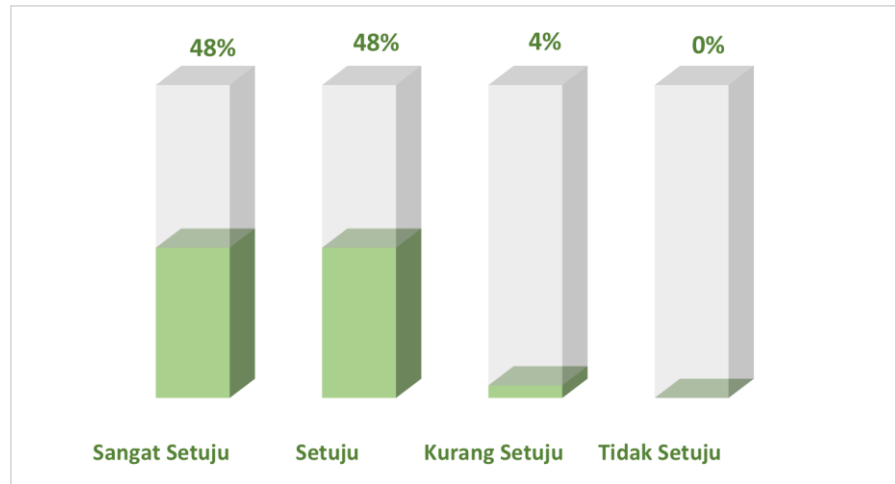


Gambar 3. 86 Grafik IPKP Izin Pendirian Sekolah

Nilai rata-rata yang dihasilkan di setiap unsur persepsi kualitas pelayanan pada pelayanan perizinan Sekolah dirincikan sebagai berikut:

#### 1. Informasi Pelayanan

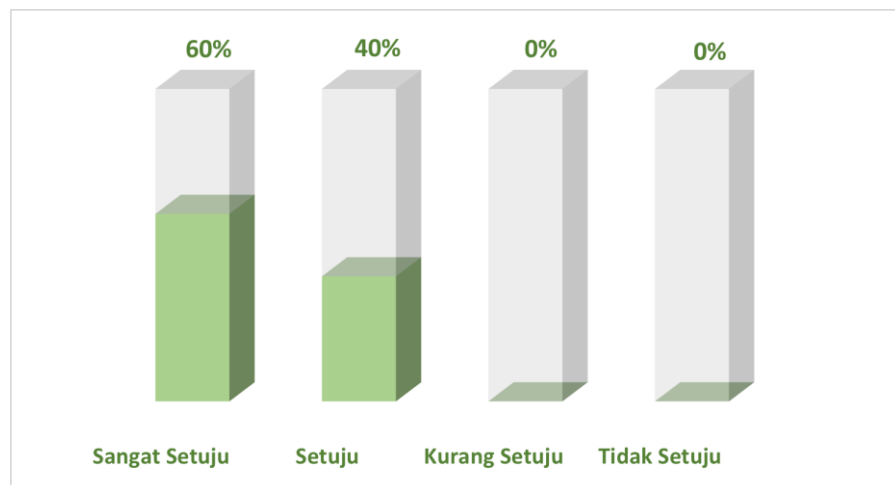
Unsur Informasi Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.55 dengan tingkat kepuasan 88.67. Dari 25 responden, sebanyak 12 orang (48%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 12 orang (48%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 87 Presentase Informasi Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah

## 2. Persyaratan

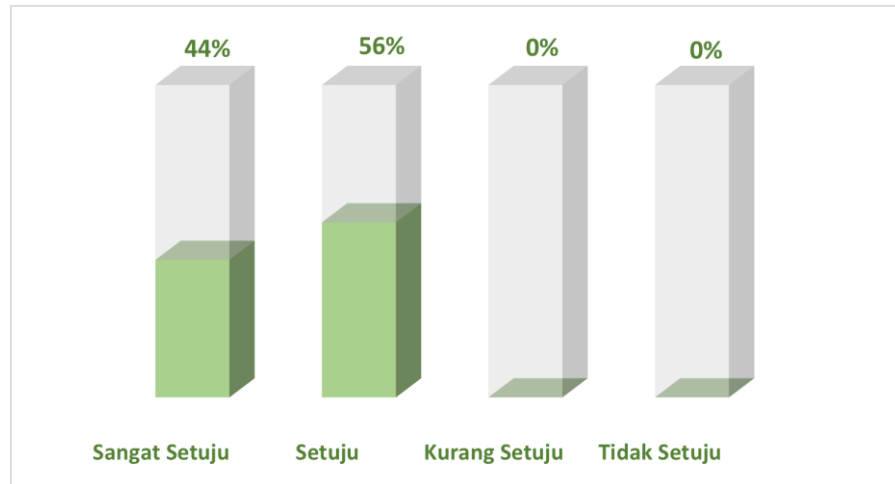
Unsur Persyaratan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.68 dengan tingkat kepuasan 92.00. Dari 25 responden, sebanyak 15 orang (60%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 10 orang (40%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 88 Presentase Persyaratan Untuk Izin Pendirian Sekolah

## 3. Prosedur Pelayanan

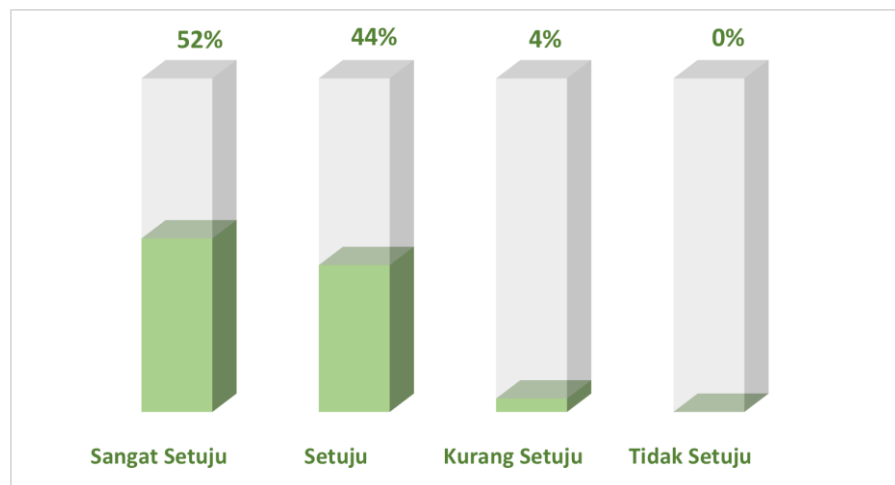
Unsur Prosedur Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.57 dengan tingkat kepuasan 89.33. Dari 25 responden, sebanyak 11 orang (44%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 14 orang (56%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 89 Presentase Prosedur Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah

#### 4. Waktu Penyelesaian

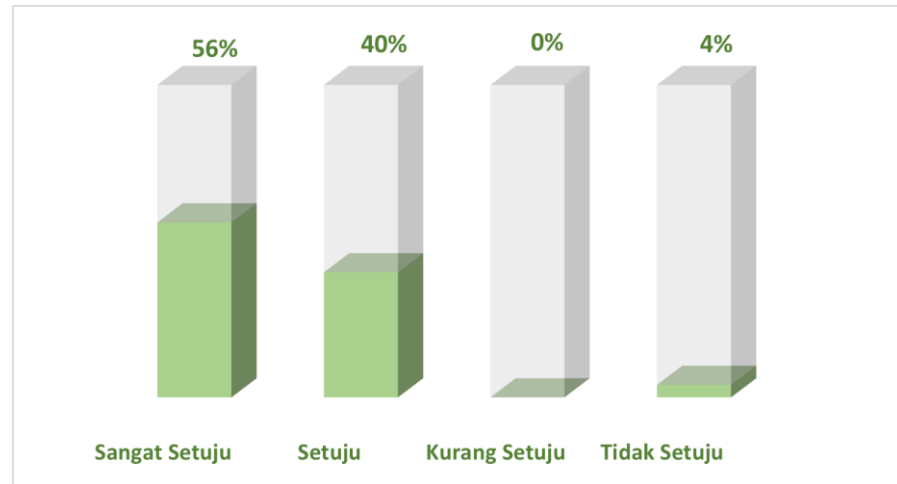
Unsur Waktu Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.52 dengan tingkat kepuasan 88.00. Dari 25 responden, sebanyak 13 orang (52%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 11 orang (44%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 90 Presentase Waktu Penyelesaian Untuk Izin Pendirian Sekolah

#### 5. Biaya atau Tarif

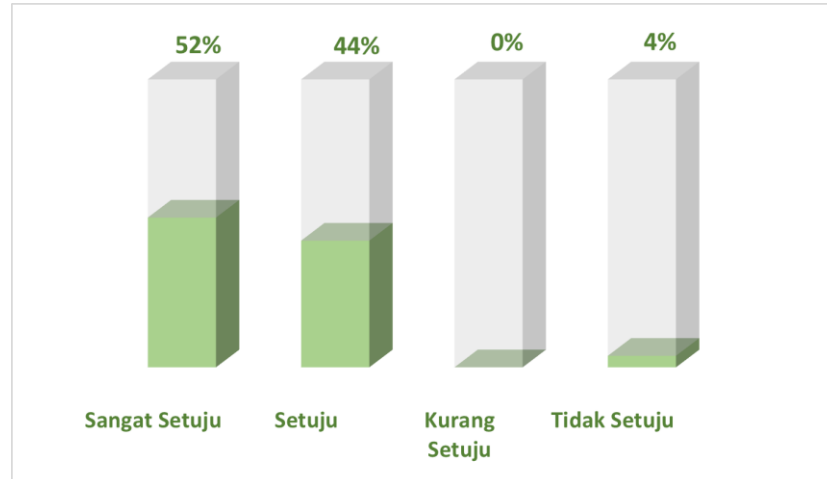
Unsur Biaya atau Tarif memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.63 dengan tingkat kepuasan 90.67. Dari 25 responden, sebanyak 14 orang (56%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 10 orang (40%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 91 Presentase Biaya/Tarif Untuk Izin Pendirian Sekolah

#### 6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

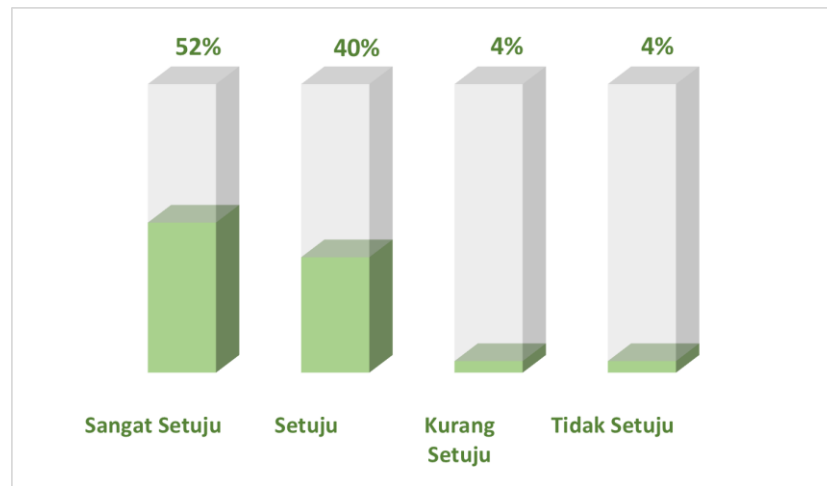
Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.52 dengan tingkat kepuasan 88.00. Dari 25 responden, sebanyak 13 orang (52%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 11 orang (44%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 92 Presentase Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah

#### 7. Kompetensi Sistem dan Pelayanan

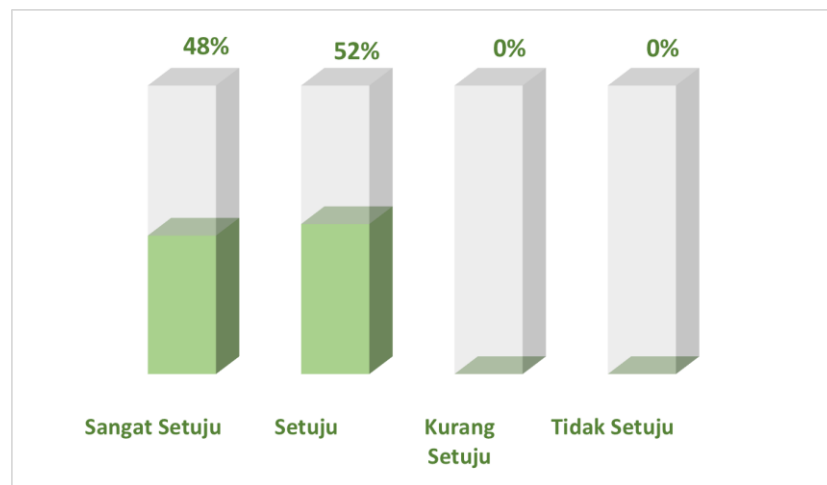
Unsur Kompetensi Sistem dan Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.52 dengan tingkat kepuasan 80.00. Dari 25 responden, sebanyak 13 orang (52%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 10 orang (40%) memberikan jawaban Setuju, 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 93 Presentase Kompetensi Sistem dan Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah

#### 8. Perilaku dan Maklumat Pelayanan

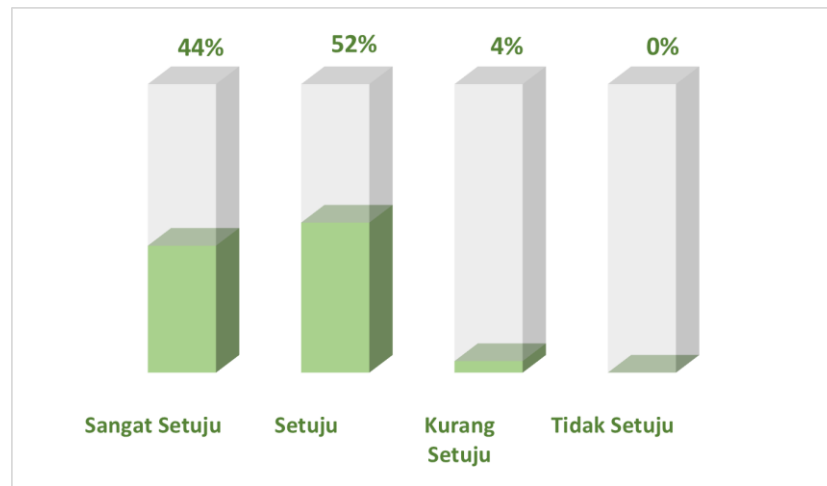
Unsur Perilaku dan maklumat Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.65 dengan tingkat kepuasan 91.33. Dari 25 responden, sebanyak 12 orang (48%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 13 orang (52%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 94 Presentase Perilaku dan Maklumat Pelayanan Untuk Izin Pendirian Sekolah

#### 9. Penanganan Pengaduan

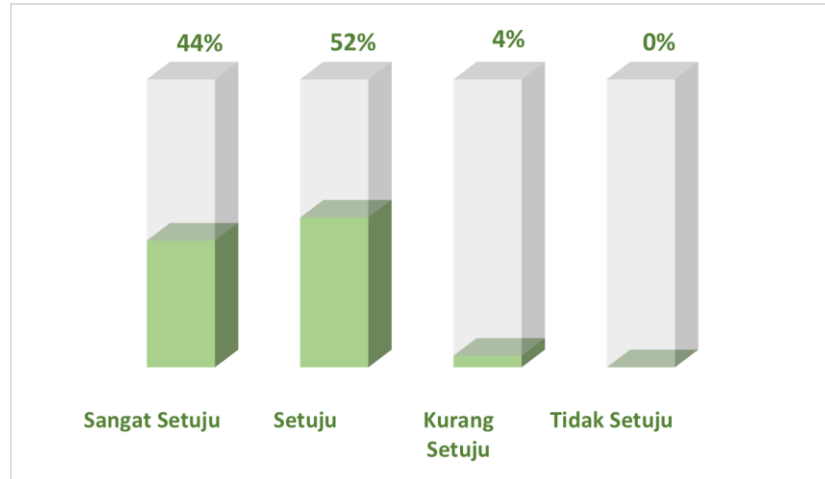
Unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.55 dengan tingkat kepuasan 88.67. Dari 25 responden, sebanyak 11 orang (44%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 13 orang (52%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 95 Presentase Penanganan Pengaduan Untuk Izin Pendirian Sekolah

#### 10. Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem

Unsur Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.55 dengan tingkat kepuasan 88.67. Dari 25 responden, sebanyak 11 orang (44%) memberikan jawaban Sangat Setuju, 13 orang (52%) memberikan jawaban Setuju, dan 1 orang (4%) memberikan jawaban Kurang Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 96 Presentase Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem Untuk Izin Pendirian Sekolah

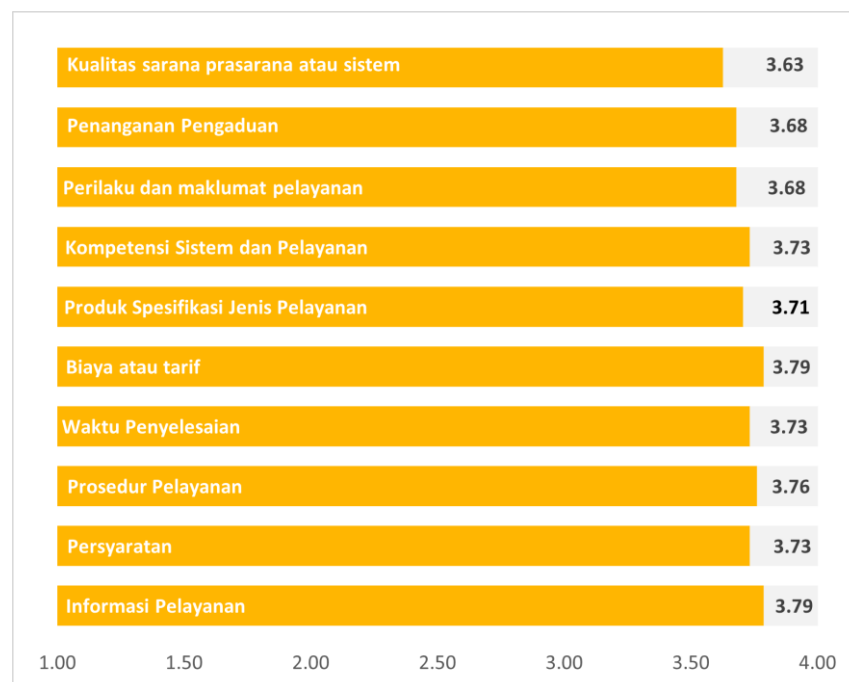
#### 3.3.6 Analisa Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan (SIP)

Berdasarkan data hasil kuesioner mengenai persepsi kualitas pelayanan terhadap pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan (SIP) di DPMPTSP Kota Balikpapan yang telah dikumpulkan dan direkap. Data ini menunjukkan persepsi responden terhadap tiap unsur layanan. sehingga mempermudah pemahaman mengenai komponen-komponen yang dinilai. Nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 14 IPKP Izin SIP

| No   | Unsur Kualitas Pelayanan              | Nilai Rata-rata | Nilai Konversi |
|------|---------------------------------------|-----------------|----------------|
| 1    | Informasi pelayanan                   | 3.79            | 94.67          |
| 2    | Persyaratan                           | 3.73            | 93.33          |
| 3    | Prosedur pelayanan                    | 3.76            | 94.00          |
| 4    | Waktu penyelesaian                    | 3.73            | 93.33          |
| 5    | Biaya atau tarif                      | 3.79            | 94.67          |
| 6    | Produk spesifikasi jenis pelayanan    | 3.71            | 92.67          |
| 7    | Kompetensi sistem dan pelayanan       | 3.73            | 93.33          |
| 8    | Perilaku dan maklumat pelayanan       | 3.68            | 92.00          |
| 9    | Penanganan pengaduan                  | 3.68            | 92.00          |
| 10   | Kualitas sarana prasarana atau sistem | 3.63            | 90.67          |
| IPKP |                                       | 3.72            | 93.07          |

Dari hasil tersebut mendapatkan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3.72 dengan nilai 93.07 dan termasuk kedalam kategori **Sangat Baik**. Hasil data terkait persepsi kualitas pelayanan di visualisasikan pada grafik batang berikut, dimana terlihat pada unsur Informasi Pelayanan dan unsur Biaya atau Tarif memiliki nilai rata-rata tertinggi dengan nilai 3.79 Sedangkan unsur Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem memiliki nilai rata-rata terendah dengan nilai 3.63.

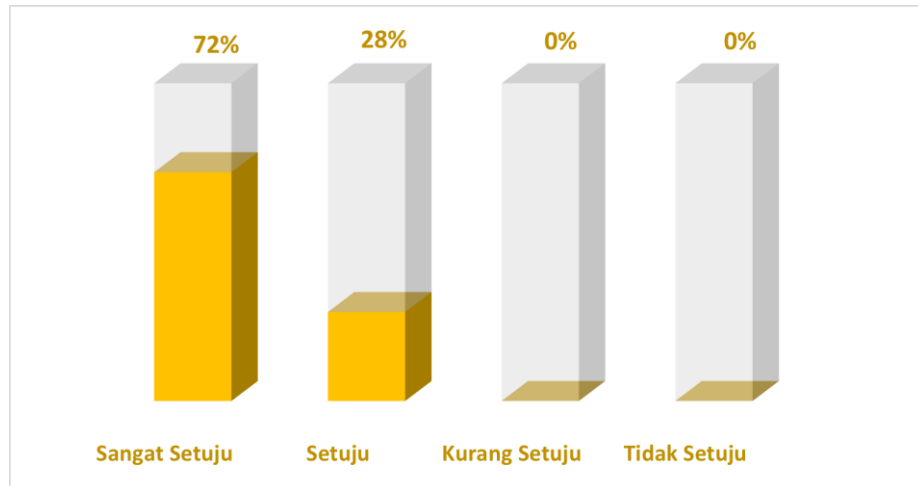


Gambar 3. 97 Grafik IPKP Izin SIP

Nilai rata-rata yang dihasilkan di setiap unsur persepsi kualitas pelayanan pada pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan (SIP) dirincikan sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan

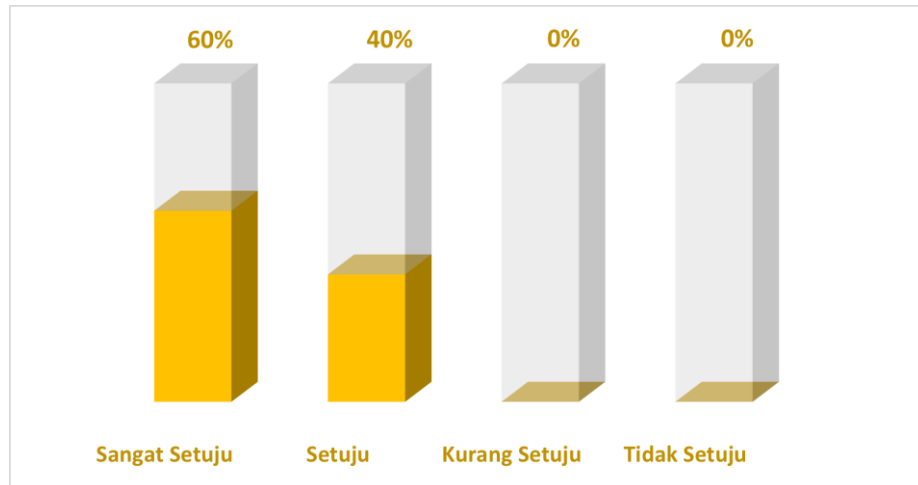
Unsur Informasi Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.79 dengan tingkat kepuasan 94.67. Dari 25 responden, sebanyak 18 orang (72%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 7 orang (28%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 98 Presentase Informasi Pelayanan Untuk Izin SIP

2. Persyaratan

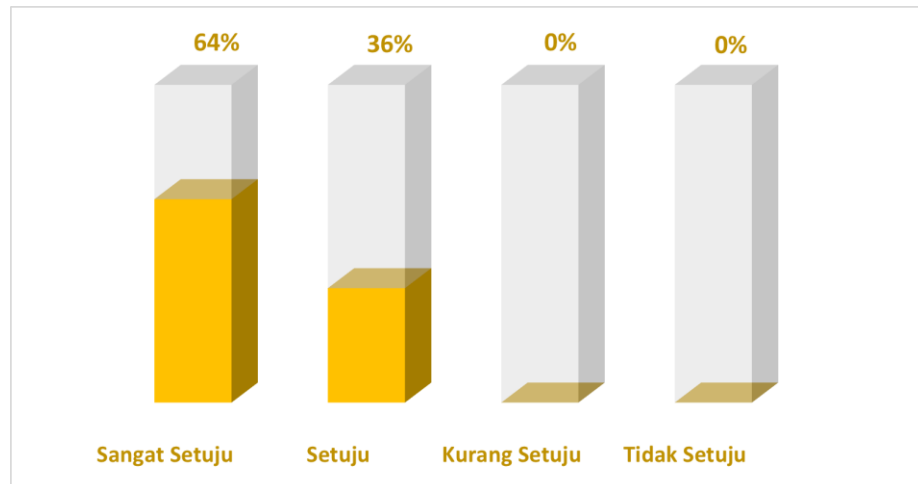
Unsur Persyaratan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.73 dengan tingkat kepuasan 93.33. Dari 25 responden, sebanyak 15 orang (60%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 10 orang (40%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 99 Presentase Persyaratan Untuk Izin SIP

### 3. Prosedur Pelayanan

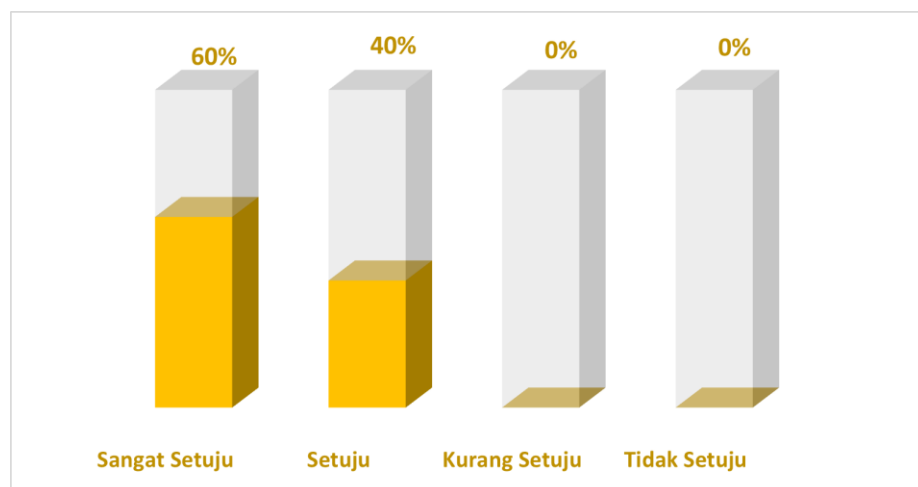
Unsur Prosedur Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.76 dengan tingkat kepuasan 94.00. Dari 25 responden, sebanyak 16 orang (64%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 9 orang (36%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 100 Presentase Prosedur Pelayanan Untuk Izin SIP

### 4. Waktu Penyelesaian

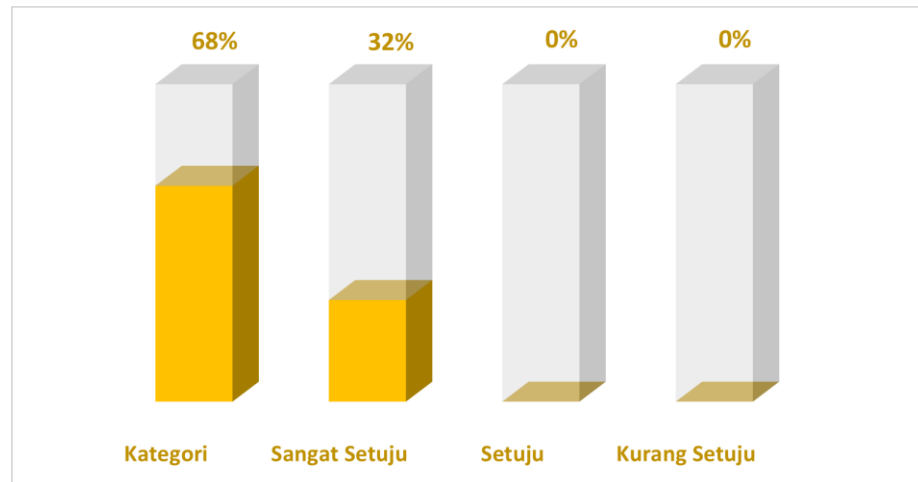
Unsur Waktu Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.73 dengan tingkat kepuasan 93.33. Dari 25 responden, sebanyak 15 orang (60%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 10 orang (40%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 101 Presentase Waktu Penyelesaian Untuk Izin SIP

### 5. Biaya atau Tarif

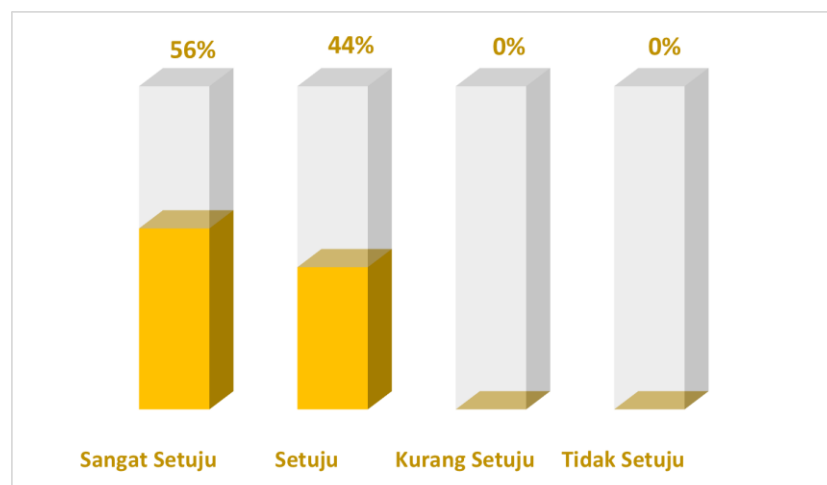
Unsur Biaya atau Tarif memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.79 dengan tingkat kepuasan 94.67. Dari 25 responden, sebanyak 17 orang (68%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 8 orang (32%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 102 Presentase Biaya/Tarif Untuk Izin SIP

### 6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

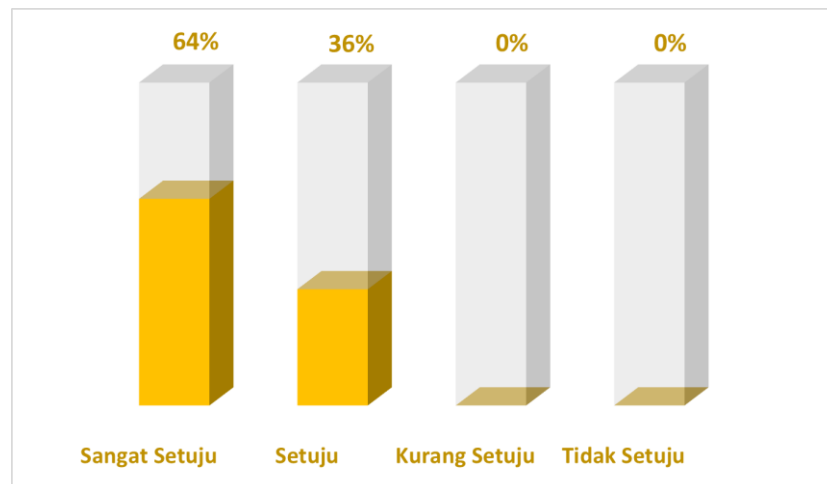
Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.71 dengan tingkat kepuasan 92.67. Dari 25 responden, sebanyak 14 orang (56%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 11 orang (44%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 103 Presentase Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Untuk Izin SIP

### 7. Kompetensi Sistem dan Pelayanan

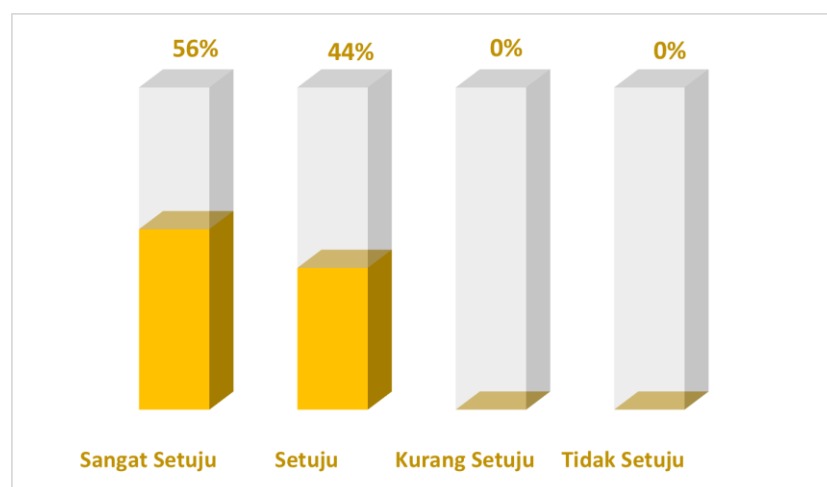
Unsur Kompetensi Sistem dan Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.73 dengan tingkat kepuasan 93.33. Dari 25 responden, sebanyak 16 orang (64%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 9 orang (36%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 104 Presentase Kompetensi Sistem dan Pelayanan Untuk Izin SIP

### 8. Perilaku dan Maklumat Pelayanan

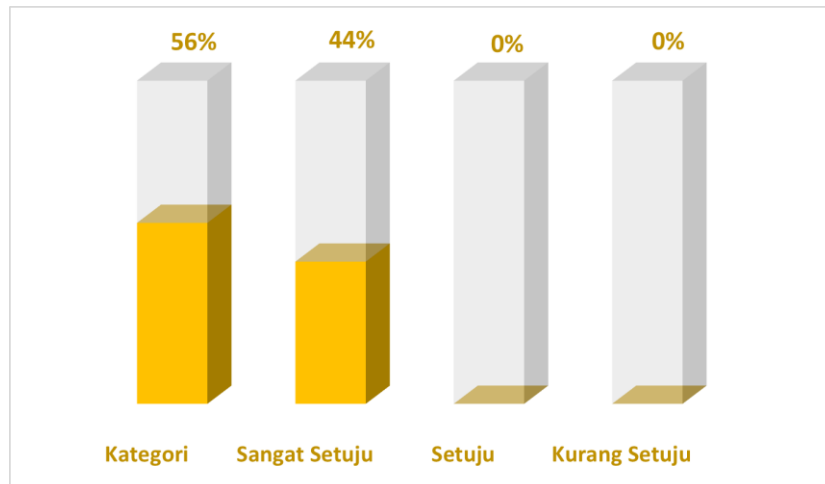
Unsur Perilaku dan maklumat Pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.68 dengan tingkat kepuasan 92.00. Dari 25 responden, sebanyak 14 orang (56%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 11 orang (44%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 105 Presentase Perilaku dan Maklumat Pelayanan Untuk Izin SIP

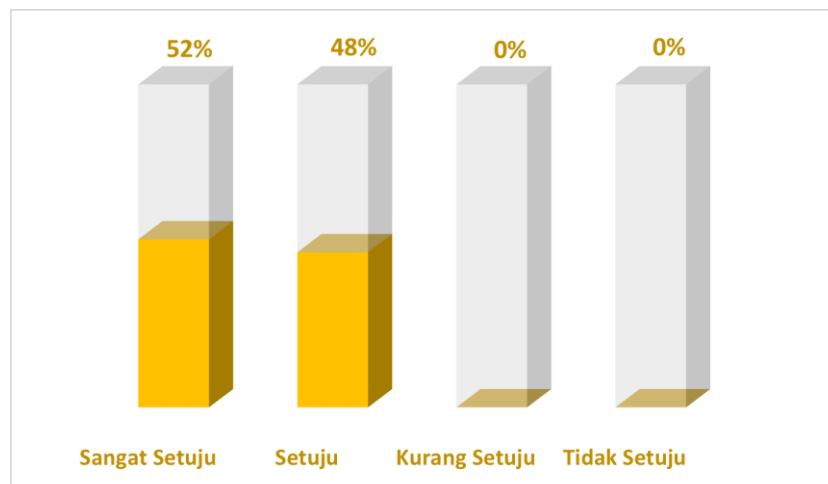
### 9. Penanganan Pengaduan

Unsur Penanganan Pengaduan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.68 dengan tingkat kepuasan 92.00. Dari 25 responden, sebanyak 14 orang (56%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 11 orang (44%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



### 10. Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem

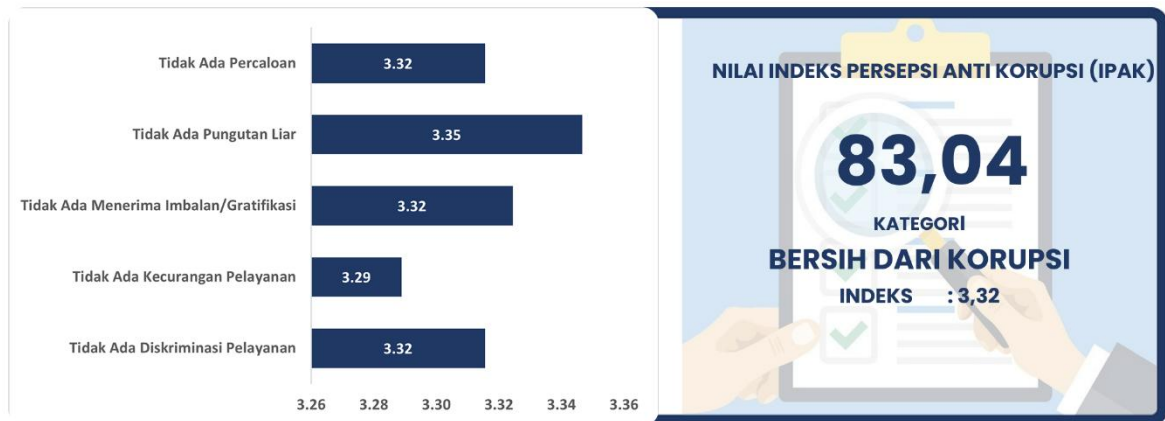
Unsur Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem memperoleh nilai rata-rata sebesar 3.63 dengan tingkat kepuasan 90.67. Dari 25 responden, sebanyak 13 orang (52%) memberikan jawaban Sangat Setuju dan 12 orang (48%) memberikan jawaban Setuju. Tidak ada responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dan Tidak Setuju. Presentase tersebut dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 3. 106 Presentase Kualitas Sarana Prasarana atau Sistem Untuk Izin SIP

### 3.4 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil perhitungan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Balikpapan mencapai skor 3.32 dengan nilai 83.04. Nilai ini menempatkan kinerja pelayanan pada kategori **Bersih dari Korupsi**. Berikut publikasi hasil IPAK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan Tahun 2025.



Gambar 3. 107 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 2025

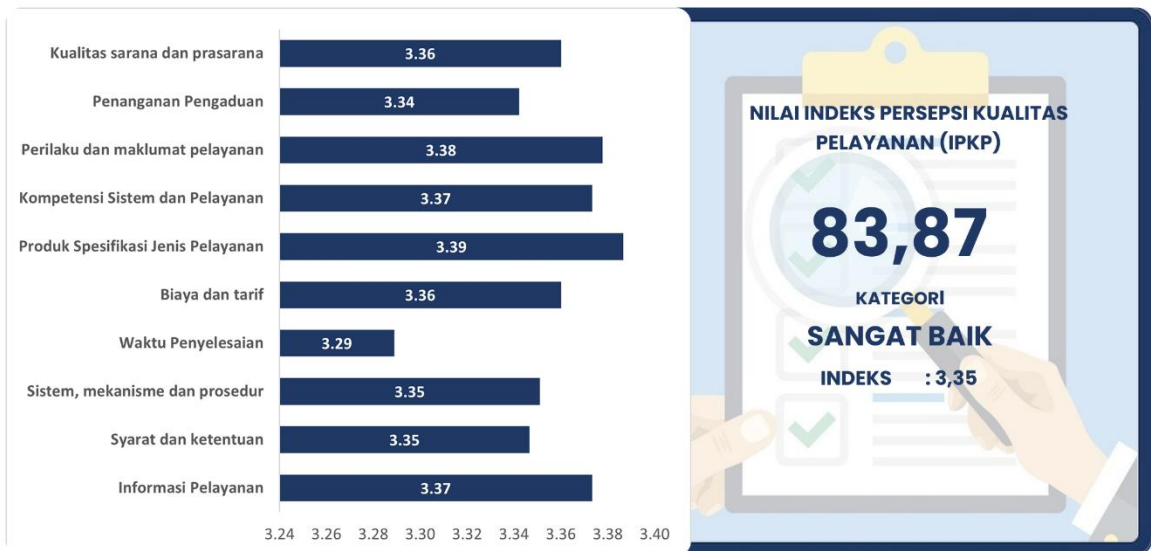
Adapun detail dari hasil penghitungan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) DPMPTSP Kota Balikpapan Tahun 2025 pada setiap unsur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 15 Detail Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) 2025

| No   | Unsur Anti Korupsi                     | Nilai IPAK | Nilai Konversi | Kinerja             |
|------|--|------------|----------------|---------------------|
| 1    | Tidak ada diskriminasi pelayanan       | 3.32       | 82.89          | Bersih dari Korupsi |
| 2    | Tidak ada kecurangan pelayanan         | 3.29       | 82.22          | Bersih dari Korupsi |
| 3    | Tidak ada menerima imbalan/gratifikasi | 3.32       | 83.11          | Bersih dari Korupsi |
| 4    | Tidak ada pungutan liar                | 3.35       | 83.67          | Bersih dari Korupsi |
| 5    | Tidak ada percaloan                    | 3.32       | 82.96          | Bersih dari Korupsi |
| IPAK |  | 3.32       | 83.04          | Bersih dari Korupsi |

### 3.5 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Hasil perhitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Balikpapan mencapai skor 3.35 dengan nilai 83.87. Nilai ini menempatkan kinerja pelayanan pada kategori **Sangat Baik**. Berikut publikasi hasil IPKP pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan Tahun 2025.



Gambar 3. 108 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) 2025

Adapun detail dari hasil penghitungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) DPMPTSP Kota Balikpapan Tahun 2025 pada setiap unsur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 16 Detail Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) 2025

| No | Unsur Kualitas Pelayanan           | Nilai IPKP | Nilai Konversi | Kinerja     |
|----|------------------------------------|------------|----------------|-------------|
| 1  | Informasi pelayanan                | 3.37       | 84.33          | Sangat Baik |
| 2  | Persyaratan                        | 3.35       | 83.67          | Sangat Baik |
| 3  | Prosedur pelayanan                 | 3.35       | 83.78          | Sangat Baik |
| 4  | Waktu penyelesaian                 | 3.28       | 82.11          | Sangat Baik |
| 5  | Biaya atau tarif                   | 3.37       | 84.22          | Sangat Baik |
| 6  | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 3.38       | 84.56          | Sangat Baik |
| 7  | Kompetensi sistem dan pelayanan    | 3.37       | 84.22          | Sangat Baik |
| 8  | Perilaku dan maklumat pelayanan    | 3.38       | 84.44          | Sangat Baik |

|      |                                       |      |       |             |
|------|---------------------------------------|------|-------|-------------|
| 9    | Penanganan pengaduan                  | 3.34 | 83.44 | Sangat Baik |
| 10   | Kualitas sarana prasarana atau sistem | 3.36 | 83.89 | Sangat Baik |
| IPKP |                                       | 3.35 | 83.87 | Sangat Baik |

### 3.6 Rencana Tindak Lanjut

Hasil Analisis Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Balikpapan Tahun 2025 menunjukkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan memperoleh penilaian baik dari masyarakat. Namun demikian, terdapat beberapa unsur yang masih dinilai rendah oleh responden, baik dari sisi kualitas pelayanan maupun persepsi anti korupsi. Unsur-unsur tersebut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan secara berkesinambungan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan integritas penyelenggaraan layanan perizinan. hasil analisis ini kemudian ditindaklanjuti melalui rencana perbaikan yang disusun secara terarah. Rencana tindak lanjut difokuskan pada unsur dengan nilai terendah. Secara rinci, tindak lanjut perbaikan atas unsur-unsur tersebut dijabarkan sebagai berikut.

Tabel 3. 17 Rencana Tindak Lanjut 2025-2026

| No | Prioritas/Unsur        | Program/Kegiatan   | Penanggung Jawab |
|----|------------------------|--|------------------|
| 1  | Kecurangan Pelayanan   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Melakukan penguatan terhadap budaya kerja berAKHLAK bagi pegawai DPMPTSP.</li><li>- Menguatkan SOP pelayanan berbasis digital untuk meminimalkan kontak langsung.</li></ul>  | DPMPTSP          |
| 2  | Diskriminasi Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"><li>- Melaksanakan evaluasi atau peninjauan khusus guna mengidentifikasi potensi praktik diskriminasi dalam pelayanan. baik yang berkaitan dengan ras, agama, jenis kelamin, status sosial, disabilitas, maupun faktor lain.</li></ul> | DPMPTSP          |

|   |                                     |  |         |
|---|-------------------------------------|--|---------|
|   |                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Menegakkan prinsip pelayanan non-diskriminatif sesuai asas pelayanan publik.</li></ul>   |         |
| 3 | Percaloan                           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mengoptimalkan sistem pelayanan perizinan online agar lebih mudah diakses masyarakat.</li><li>- Membatasi interaksi tatap muka dalam proses administrasi.</li><li>- Membentuk tim monitoring untuk menindaklanjuti laporan dugaan percaloan.</li></ul> | DPMPTSP |
| 4 | Waktu Penyelesaian                  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Menambah jumlah petugas untuk mempercepat proses verifikasi dan proses penyelesaian pengajuan izin.</li><li>- Menetapkan standar waktu layanan yang realistis dan terukur untuk tiap jenis izin.</li></ul>   | DPMPTSP |
| 5 | Persyaratan                         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Melakukan evaluasi persyaratan secara berkala agar tetap relevan dan tidak memberatkan.</li><li>- Menyediakan template dokumen persyaratan yang bisa diunduh di website.</li></ul>   | DPMPTSP |
| 6 | Prosedur Pelayanan                  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Melakukan evaluasi mekanisme pelayanan secara berkala.</li><li>- Memasang alur layanan di area pelayanan dan mengunggahnya di website.</li></ul>   | DPMPTSP |
| 7 | Penanganan Pengaduan/<br>Konsultasi | <ul style="list-style-type: none"><li>- Menyediakan helpdesk khusus baik secara online maupun tatap muka.</li><li>- Membuat SOP tindak lanjut pengaduan dengan batas waktu penyelesaian.</li></ul>   | DPMPTSP |



# **BAB IV**

# **KESIMPULAN DAN SARAN**

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Tahun 2025 yang telah dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Balikpapan, dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat integritas dan kualitas layanan perizinan yang diberikan kepada Masyarakat. Survey ini tidak hanya menunjukkan nilai indeks secara kuantitatif, tetapi juga memberikan pemahaman mengenai aspek-aspek layanan yang telah berjalan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan.

Jika dibandingkan dengan pelaksanaan tahun sebelumnya, terdapat perbedaan dalam pendekatan dan format survey. Tahun 2024 berfokus pada pengukuran kualitas layanan sebagai instrumen utama. Sementara pada tahun 2025, pelaksanaan survey menyesuaikan dengan ketentuan Pembangunan Zona Integritas, melalui pelaksanaan SPAK dan SPKP sebagaimana diatur dalam PermenPANRB Nomor 90 Tahun 2021 dan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2025. Penyesuaian ini menandai langkah positif DPMPTSP Kota Balikpapan dalam menyelaraskan evaluasi kinerja pelayanan dengan arah kebijakan reformasi birokrasi nasional, sekaligus memperkuat komitmen terhadap pembangunan zona integritas dan peningkatan kualitas layanan perizinan.

Dari hasil pengukuran tersebut, beberapa hal penting dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) tahun 2025 mencapai 3.32 (skala 4) dengan nilai 83.04. Skor tersebut menempatkan DPMPTSP Kota Balikpapan pada kategori Bersih dari Korupsi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan perizinan sudah relative transparan dan akuntabel, namun masih ada sejumlah aspek integritas yang membutuhkan perhatian dan penguatan lebih lanjut.
2. Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) tahun 2025 mencapai 3.35 (skala 4) dengan nilai 83.87. Skor tersebut menempatkan DPMPTSP Kota Balikpapan pada kategori Sangat Baik. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat pengguna layanan menilai kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Balikpapan secara umum telah sesuai standar dan memuaskan, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan.
3. Beberapa jenis perizinan yang memperoleh nilai relative rendah, baik pada SPAK maupun SPKP adalah layanan perizinan PKKPR, Siteplan, dan Izin PBG. Kondisi ini menandakan bahwa pada layanan tersebut masih terdapat kendala yang dirasakan Masyarakat, baik terkait persepsi kualitas maupun integritas. Sebaliknya, layanan

perizinan sekolah dan layanan Surat Izin Praktek (SIP) memperoleh nilai yang tinggi. sehingga dapat dijadikan contoh praktik yang baik dan dapat diadaptasi pada jenis layanan perizinan lainnya.

4. Pada unsur SPAK, skor terendah terdapat pada aspek tidak ada diskriminasi, tidak ada kecurangan, dan tidak ada percaloan, yang menandakan perlunya penguatan integritas dan pengawasan. Sementara pada SPKP, skor terendah meliputi waktu penyelesaian, penanganan pengaduan, persyaratan, dan prosedur pelayanan, yang menunjukkan perlunya peningkatan kecepatan, kemudahan, dan efektivitas layanan.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas serta masukan langsung dari responden, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan integritas dan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan 2025:

1. Meningkatkan efektivitas penyelesaian layanan dengan memastikan estimasi waktu lebih realistis, serta mempercepat proses administrasi agar tidak melebihi tenggat yang diinformasikan.
2. Memperkuat integritas pelayanan dengan melakukan pengawasan yang lebih ketat terhadap potensi diskriminasi, pungutan liar, maupun praktik percaloan.
3. Menyelaraskan informasi terkait persyaratan, prosedur, dan biaya agar lebih jelas, detail, serta konsisten di semua kanal informasi.
4. Menyediakan mekanisme backup petugas ketika pegawai yang berwenang berhalangan hadir, sehingga proses pelayanan tetap berjalan dan masyarakat tidak mengalami keterlambatan.
5. Meningkatkan kualitas interaksi petugas termasuk security, dengan memberikan pelatihan agar seluruh pegawai bersikap ramah. sopan. dan solutif.
6. Mengoptimalkan pelayanan berbasis online, baik dalam aspek kemudahan akses website, pengunggahan berkas tanpa harus berulang setiap tahun, maupun percepatan respon terhadap pengaduan online.
7. Menambah sarana informasi melalui website, media sosial, atau kanal resmi lainnya, serta memastikan seluruh informasi terkait perizinan selalu mutakhir dan mudah dipahami masyarakat.



# LAMPIRAN



## Lampiran 1 Kuesioner



**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA BALIKPAPAN TAHUN 2025**

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i yang kami hormati, PT. SINAR BORNEO MANDIRI merupakan perusahaan yang ditunjuk oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan dalam melaksanakan Survey Persepsi Anti Korupsi (SPAK) & Survey Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). Kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan pada unit layanan ini. Berilah nilai Bintang antara 1-6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak Bintang menunjukkan bahwa Bapak/Ibu semakin setuju bahwa kualitas pelayanan pada unit layanan ini semakin baik.

**WAKTU PELAKSANAAN**

Tanggal Survey :

Jam Survey :  08.00 – 12.00  
 13.00 – 17.00

| <b>II. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)</b><br><i>(Berikan tanda centang sesuai dengan jawaban responden)</i> |  |
|--|--|
| Nama Responden   |  |
| No. Telp   |  |
| Jenis Kelamin  | <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan  |
| Pendidikan   | <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> Lainnya:  |
| Pekerjaan  | <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI/POLRI <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha<br><input type="checkbox"/> Lainnya:  |
| Jenis Perijinan yang di Survey   | <input type="checkbox"/> Peretujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)<br><input type="checkbox"/> Siteplan<br><input type="checkbox"/> Izin Peretujuan Bangunan Gedung<br><input type="checkbox"/> Izin Reklame<br><input type="checkbox"/> Izin Pendirian Sekolah<br><input type="checkbox"/> Izin Praktek Tenaga Kesehatan (SIP) |

**II. DATA SURVEYOR**

|         |  |
|---------|--|
| Nama    |  |
| Jabatan |  |

**III. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP SURVEY ANTI KORUPSI PADA UNIT LAYANAN**

*(Mohon dipilih salah satu pilihan dengan tanda silang (X) pada angka yang tersedia)*

|  |
|--|
| 1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini.<br>Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya. |
| <p>1    2    3    4    5    6</p> <p>Sangat Tidak Setuju    Tidak Setuju    Kurang Setuju    Cukup Setuju    Setuju    Sangat Setuju</p>   |
| Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:   |

|  |
|--|
| 2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini.<br>Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasi kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan diluar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.   |
| <br>1 Sangat Tidak Setuju, 2 Tidak Setuju, 3 Kurang Setuju, 4 Cukup Setuju, 5 Setuju, 6 Sangat Setuju  |
| Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:   |
| 3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini.<br>Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan. Pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan. |
| <br>1 Sangat Tidak Setuju, 2 Tidak Setuju, 3 Kurang Setuju, 4 Cukup Setuju, 5 Setuju, 6 Sangat Setuju  |
| Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:   |
| 4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini.<br>Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan diluar tarif resmi (pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).   |
| <br>1 Sangat Tidak Setuju, 2 Tidak Setuju, 3 Kurang Setuju, 4 Cukup Setuju, 5 Setuju, 6 Sangat Setuju  |
| Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:   |
| 5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini.<br>Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai.   |
| <br>1 Sangat Tidak Setuju, 2 Tidak Setuju, 3 Kurang Setuju, 4 Cukup Setuju, 5 Setuju, 6 Sangat Setuju  |
| Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:   |

**IV. PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP SURVEY KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN**

(Mohon dipilih salah satu pilihan dengan tanda silang (X) pada angka yang tersedia)

|  |
|--|
| <p>1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.</p> <p>Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.</p>                    |
| <p></p>  |
| <p>Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:</p>  |
| <p>2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini.</p> <p>Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penetapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.</p>                                       |
| <p></p>  |
| <p>Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:</p>  |
| <p>3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.</p> <p>Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.</p>   |
| <p></p>  |
| <p>Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:</p>  |
| <p>4. Jangka waktu penyelesaian yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.</p> <p>Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.</p>                         |
| <p></p>  |
| <p>Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:</p>  |
| <p>5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.</p> <p>Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.</p> |
| <p></p>  |
| <p>Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:</p>  |

|   |
|---|
| 6. Produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.<br>Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas atau sistem sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan.  |
|   |
| Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:  |
| 7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.<br>Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun). |
|   |
| Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:  |
| 8. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik.<br>Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas pelayanan berlaku sopan dan ramah kepada pengguna layanan.   |
|   |
| Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:  |
| 9. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.<br>Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.                       |
|   |
| Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:  |
| 10. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.<br>Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.   |
|   |
| Saran/Perbaikan Bapak/Ibu:  |

## Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data

| No | Nama                            | Jenis Kelamin | Pendidikan | Pekerjaan |
|----|---------------------------------|---------------|------------|-----------|
| 1  | Ika Widyastuty                  | Perempuan     | S1         | Lainnya   |
| 2  | Arini Hidayati                  | Perempuan     | SMA        | Lainnya   |
| 3  | Hanung Setiyawan                | Laki-laki     | S1         | PNS       |
| 4  | Siti Suwarti                    | Perempuan     | S2         | Swasta    |
| 5  | Putri Safita Dewi               | Perempuan     | SMA        | Lainnya   |
| 6  | Sulistyoningsih                 | Perempuan     | S1         | Swasta    |
| 7  | Agatha Florencia<br>Resley      | Perempuan     | S1         | Swasta    |
| 8  | Hariyanti                       | Perempuan     | SMA        | Lainnya   |
| 9  | Achmad Fajar Aprianto<br>(SDIT) | Laki-laki     | S1         | Lainnya   |
| 10 | Rusni Surriani                  | Perempuan     | S1         | Swasta    |
| 11 | Alldertin Abela                 | Perempuan     | S1         | Wirausaha |
| 12 | Fahira Latifah Azmi             | Perempuan     | S2         | Swasta    |
| 13 | Flavia Christy Sutedja          | Perempuan     | S1         | Swasta    |
| 14 | Tisa Yulia Astriana             | Perempuan     | S1         | Lainnya   |
| 15 | Nani Riani                      | Perempuan     | Lainnya    | Lainnya   |
| 16 | Achmad Fajar Aprianto<br>(TKIT) | Laki-laki     | S1         | Lainnya   |
| 17 | LKP Kreatifitas Tanpa<br>Batas  | Laki-laki     | S1         | Swasta    |
| 18 | Yohana Pasorong                 | Laki-laki     | S1         | Lainnya   |
| 19 | Windy                           | Perempuan     | S1         | Swasta    |
| 20 | Candra Kirana                   | Perempuan     | S1         | Swasta    |
| 21 | Tyas Sekti Wulandari<br>(KBIT)  | Perempuan     | S1         | Lainnya   |
| 22 | Tyas Sekti Wulandari<br>(TKIT)  | Perempuan     | S1         | Lainnya   |
| 23 | Suyono                          | Laki-laki     | S2         | Swasta    |
| 24 | Holy                            | Perempuan     | S1         | Lainnya   |
| 25 | LKP Ganesha<br>Operation        | Perempuan     | S1         | Wirausaha |
| 26 | Lisda Pradita<br>Wardhany       | Laki-laki     | Diploma    | Swasta    |
| 27 | Liza Arvianti                   | Perempuan     | S1         | Swasta    |
| 28 | Dania Atik Yastutik             | Perempuan     | S1         | Swasta    |
| 29 | Sulasman                        | Laki-laki     | SMA        | Wirausaha |
| 30 | Ricky Ardianto                  | Laki-laki     | SMA        | Wirausaha |
| 31 | Irmawati                        | Perempuan     | SMA        | Wirausaha |
| 32 | David Usman                     | Laki-laki     | S1         | Swasta    |
| 33 | Lilie                           | Perempuan     | S1         | Swasta    |



|    |                                 |           |         |           |
|----|---------------------------------|-----------|---------|-----------|
| 34 | Dea ristya Ananda               | Perempuan | Diploma | Swasta    |
| 35 | NRA                             | Perempuan | SMA     | Swasta    |
| 36 | Anya Cayaning<br>Tiyarestu      | Perempuan | S1      | Lainnya   |
| 37 | Shs Wahyono                     | Laki-laki | SMA     | Swasta    |
| 38 | Siti Balkis                     | Perempuan | SMA     | Wirausaha |
| 39 | Yulia Dian Rahmawati            | Perempuan | Lainnya | Lainnya   |
| 40 | Shinta Eri A                    | Perempuan | S2      | PNS       |
| 41 | Nora Marselina                  | Perempuan | S1      | Lainnya   |
| 42 | Muslimin Safani                 | Perempuan | Diploma | Lainnya   |
| 43 | Tanri Abeng                     | Laki-laki | SMA     | Swasta    |
| 44 | Subiarti                        | Perempuan | Diploma | Lainnya   |
| 45 | Hasnawati                       | Perempuan | S1      | Lainnya   |
| 46 | Rita Ragil                      | Perempuan | Diploma | Lainnya   |
| 47 | Ilham Rachman                   | Laki-laki | Diploma | Lainnya   |
| 48 | Rafika Julia                    | Perempuan | S1      | Lainnya   |
| 49 | Merry Farida                    | Perempuan | SMA     | Lainnya   |
| 50 | Juwanto                         | Laki-laki | SMA     | Wirausaha |
| 51 | Regina Marchelina               | Perempuan | S1      | Lainnya   |
| 52 | Sulastri                        | Perempuan | S1      | PNS       |
| 53 | Refky Vernando<br>Pandelaki     | Laki-laki | S1      | Lainnya   |
| 54 | Olvi                            | Perempuan | Diploma | Lainnya   |
| 55 | Sengi Sarah Ayitra Dwi<br>Putri | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 56 | Villa Kulina Kumil              | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 57 | Andi Fatmasari                  | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 58 | Sarwendah Indriani              | Perempuan | Lainnya | Swasta    |
| 59 | Rayhan Azher M                  | Laki-laki | S1      | Lainnya   |
| 60 | Nyoman Sri Artini               | Perempuan | SMA     | Swasta    |
| 61 | Windani Dwi Urlina              | Perempuan | Lainnya | Swasta    |
| 62 | Jihan Lalishah                  | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 63 | Harni Suprikatin                | Perempuan | Diploma | Swasta    |
| 64 | Sri W                           | Perempuan | Diploma | Swasta    |
| 65 | Mike Christanti                 | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 66 | Syaria B                        | Perempuan | Diploma | Swasta    |
| 67 | Fanan Akbar Nur<br>Riyanto      | Laki-laki | Lainnya | Swasta    |
| 68 | Hesua Ey                        | Perempuan | S1      | Wirausaha |
| 69 | Diah Hastinorfitri              | Perempuan | Diploma | Swasta    |
| 70 | Kurnia Rizki                    | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 71 | Triana Mallawati                | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 72 | Alfina Gita Azhari              | Perempuan | S1      | Swasta    |



|     |                                   |           |         |           |
|-----|-----------------------------------|-----------|---------|-----------|
| 73  | Muhammad Rifani                   | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 74  | Oktaviana Yelista<br>Dedho        | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 75  | Wildy Panca                       | Perempuan | Diploma | Swasta    |
| 76  | Callina Clartje Mathan            | Perempuan | Diploma | Wirausaha |
| 77  | Oktavianus                        | Perempuan | SMA     | Lainnya   |
| 78  | Desy Dwi Familia                  | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 79  | Puspa Catherine<br>Wijaya         | Perempuan | Diploma | Wirausaha |
| 80  | Tri Nurtianan                     | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 81  | Rohman                            | Laki-laki | SMA     | Lainnya   |
| 82  | Edy Gunawan                       | Laki-laki | S1      | Wirausaha |
| 83  | Deasy Wardhani                    | Perempuan | S1      | Lainnya   |
| 84  | Salsabila Nadhifah<br>Khairunnisa | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 85  | Hermina Siringga                  | Perempuan | SMA     | Lainnya   |
| 86  | H. Ridwansyah                     | Laki-laki | SMA     | Wirausaha |
| 87  | Wahyu Whisnu<br>Wardhana          | Laki-laki | SMA     | Lainnya   |
| 88  | Eka Falintina Wati                | Perempuan | SMA     | Wirausaha |
| 89  | Deky Rusianto                     | Laki-laki | Diploma | Wirausaha |
| 90  | Agus Wahid Nur<br>Ramelan         | Laki-laki | SMA     | Swasta    |
| 91  | Robby Cahyadi                     | Laki-laki | SMA     | Swasta    |
| 92  | Tofiq Asmiadinur                  | Laki-laki | SMA     | Swasta    |
| 93  | Marten Rizky                      | Laki-laki | SMA     | Swasta    |
| 94  | Isnani                            | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 95  | Muhammad Sukri                    | Laki-laki | Diploma | Lainnya   |
| 96  | Uci Novalita                      | Perempuan | SMA     | Wirausaha |
| 97  | Helmita                           | Perempuan | SMA     | Lainnya   |
| 98  | Lia Pongsapan                     | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 99  | Prayitno                          | Laki-laki | SMA     | Wirausaha |
| 100 | Rika Rachmania                    | Perempuan | SMA     | Lainnya   |
| 101 | I Made Agung                      | Laki-laki | S2      | Swasta    |
| 102 | Riya                              | Perempuan | SMA     | Swasta    |
| 103 | Rokhim Darmawan                   | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 104 | Hendro Lukito                     | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 105 | Azizi Handoko                     | Laki-laki | Lainnya | Swasta    |
| 106 | Anton Maulana                     | Laki-laki | S1      | Lainnya   |
| 107 | M. Ryanda                         | Laki-laki | Lainnya | Lainnya   |
| 108 | Mimiy                             | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 109 | Yuriansyah                        | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 110 | Umi Lailatul                      | Perempuan | SMA     | Lainnya   |



|     |                   |           |         |           |
|-----|-------------------|-----------|---------|-----------|
| 111 | Rudi Dwiyohana    | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 112 | Fathur Haikal     | Laki-laki | SMA     | Swasta    |
| 113 | PT. Ungul Diesel  | Laki-laki | S1      | Wirausaha |
| 114 | Satrio Putra      | Laki-laki | Lainnya | Lainnya   |
| 115 | Mariana           | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 116 | Bambang           | Laki-laki | Lainnya | Lainnya   |
| 117 | M.Suhaimi         | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 118 | Anggi Safira      | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 119 | Naila             | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 120 | Surya Pratama     | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 121 | Agus Yudhono      | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 122 | Hariyanto         | Laki-laki | S1      | Lainnya   |
| 123 | Anga Yudha        | Laki-laki | Lainnya | Lainnya   |
| 124 | Anggita Viona     | Perempuan | SMA     | Swasta    |
| 125 | Dwi Wicaksono     | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 126 | Indra Gunawan     | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 127 | Indri Putri Amira | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 128 | Lia Amarta        | Perempuan | S1      | Lainnya   |
| 129 | Doni Ariandi      | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 130 | Rudi Wicaksono    | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 131 | Berta F           | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 132 | Rio S             | Laki-laki | S1      | Lainnya   |
| 133 | Afif M            | Laki-laki | SMA     | Lainnya   |
| 134 | Yuyun Amalia      | Perempuan | SMA     | Swasta    |
| 135 | Adi Nugroho       | Laki-laki | SMA     | Swasta    |
| 136 | I Made Agung      | Laki-laki | S2      | Swasta    |
| 137 | Riya              | Perempuan | SMA     | Swasta    |
| 138 | Umi Lailatul      | Perempuan | SMA     | Lainnya   |
| 139 | Rudi Dwiyohana    | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 140 | Mariana           | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 141 | Bambang           | Laki-laki | Lainnya | Lainnya   |
| 142 | M.Suhaimi         | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 143 | Anggi Safira      | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 144 | Naila             | Perempuan | S1      | Swasta    |
| 145 | Surya Pratama     | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 146 | Agus Yudhono      | Laki-laki | S1      | Swasta    |
| 147 | Hariyanto         | Laki-laki | S1      | Lainnya   |
| 148 | Anga Yudha        | Laki-laki | Lainnya | Lainnya   |
| 149 | Anggita Viona     | Perempuan | SMA     | Swasta    |
| 150 | Dwi Wicaksono     | Laki-laki | S1      | Swasta    |



### Hasil Olah Data SPAK

| No Res. | Input Nilai Unsur Integritas Pelayanan |    |    |    |    |
|---------|--|----|----|----|----|
|         | U1                                     | U2 | U3 | U4 | U5 |
| 1       | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 2       | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 3       | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 4       | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 5       | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 6       | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 7       | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 8       | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 9       | 5                                      | 5  | 5  | 6  | 4  |
| 10      | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 11      | 5                                      | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 12      | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 13      | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 14      | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 15      | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 16      | 5                                      | 5  | 5  | 6  | 4  |
| 17      | 5                                      | 5  | 6  | 5  | 5  |
| 18      | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 19      | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 20      | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 21      | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 22      | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 23      | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 24      | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 25      | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 26      | 5                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 27      | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 28      | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 29      | 4                                      | 4  | 5  | 5  | 6  |
| 30      | 5                                      | 5  | 6  | 5  | 5  |
| 31      | 5                                      | 5  | 6  | 5  | 5  |
| 32      | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 6  |
| 33      | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 34      | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 35      | 5                                      | 3  | 5  | 5  | 5  |
| 36      | 5                                      | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 37      | 5                                      | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 38      | 5                                      | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 39      | 5                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 40      | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |
| 41      | 6                                      | 6  | 5  | 5  | 5  |
| 42      | 5                                      | 6  | 5  | 5  | 5  |
| 43      | 6                                      | 6  | 6  | 6  | 6  |



|    |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|
| 44 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 46 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 48 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 49 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 52 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 53 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 54 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 57 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 59 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 63 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 65 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 66 | 6 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 67 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 68 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 69 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 70 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 72 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 73 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 75 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 80 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 82 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 83 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| 84 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 85 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 86 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 89 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |



|     |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|
| 91  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 92  | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 93  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 94  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 95  | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 96  | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 97  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 98  | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 99  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 101 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 |
| 102 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 103 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 105 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 109 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 110 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 111 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 112 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 116 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 117 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 118 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 119 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 120 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 121 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 123 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 124 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 125 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 |
| 126 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 127 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 128 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 132 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 133 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 134 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 135 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 136 | 5 | 5 | 4 | 5 | 6 |
| 137 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |



|     |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|
| 138 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 139 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 140 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 141 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 142 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 143 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 144 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 145 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 146 | 6 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 147 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 148 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 149 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 150 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 |

### Perhitungan SPAK

(Konversi Skala 4)

| No Res. | Nilai Unsur Integritas Pelayanan |    |    |    |    |
|---------|----------------------------------|----|----|----|----|
|         | U1                               | U2 | U3 | U4 | U5 |
| 1       | 3                                | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 2       | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 3       | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 4       | 3                                | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 5       | 3                                | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 6       | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 7       | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 8       | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 9       | 3                                | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 10      | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 11      | 3                                | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 12      | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 13      | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 14      | 3                                | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 15      | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 16      | 3                                | 3  | 3  | 4  | 3  |
| 17      | 3                                | 3  | 4  | 3  | 3  |
| 18      | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 19      | 3                                | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 20      | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 21      | 3                                | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 22      | 3                                | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 23      | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 24      | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 25      | 4                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 26      | 3                                | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 27      | 3                                | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 28      | 3                                | 3  | 3  | 3  | 3  |
| 29      | 3                                | 3  | 3  | 3  | 4  |



|    |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|
| 30 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 46 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 66 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 67 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 68 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



|     |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|
| 79  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 80  | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 81  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 82  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83  | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 84  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 88  | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 89  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 90  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 91  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 92  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 94  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 95  | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 96  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 97  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 98  | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 99  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 107 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 108 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 118 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 121 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 123 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 124 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 127 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |



|                      |       |       |       |       |       |              |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| 128                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 129                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 130                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 131                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 132                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 133                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 134                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 135                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 136                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |              |
| 137                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 138                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 139                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 140                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 141                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 142                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 2     |              |
| 143                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 144                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 145                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 146                  | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 147                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 148                  | 3     | 4     | 4     | 4     | 3     |              |
| 149                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 150                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |              |
| Jml Nilai/Unsur      | 500   | 493   | 499   | 502   | 497   |              |
| NRR/Unsur            | 3.333 | 3.289 | 3.324 | 3.347 | 3.316 |              |
| NRR Tertimbang/Unsur | 0.667 | 0.658 | 0.665 | 0.669 | 0.663 | *)<br>3.32   |
| Hasil Konversi IPAK  |       |       |       |       |       | **)<br>83.04 |

**IPAK**

Keterangan :

- U1-U5 = Unsur-unsur anti korupsi
- NRR = Nilai rata-rata
- IPAK = Indeks Persepsi Anti Korupsi
- \*) = Jumlah NRR tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR Per unsur x 0.2

| No | Unsur Integritas Pelayanan   | Rata-rata |
|----|------------------------------|-----------|
| U1 | Diskriminasi Pelayanan       | 3.32      |
| U2 | Kecurangan Pelayanan         | 3.29      |
| U3 | Menerima Imbalan/Gratifikasi | 3.32      |
| U4 | Pungutan Liar                | 3.35      |
| U5 | Percaloan                    | 3.32      |

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| <b>IPAK DPMPTSP 2025</b> | <b>83.04</b> |
|--------------------------|--------------|



**Persepsi Anti Korupsi**

**Bersih dari Korupsi**

Mutu Pelayanan :

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



### Hasil Olah Data SPKP

| No Res. | Input Nilai Unsur Kualitas Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|---------|--------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
|         | U1                                   | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 |
| 1       | 3                                    | 5  | 4  | 4  | 2  | 5  | 2  | 5  | 3  | 3   |
| 2       | 6                                    | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   |
| 3       | 6                                    | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   |
| 4       | 5                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 5       | 5                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 6       | 6                                    | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   |
| 7       | 6                                    | 6  | 6  | 4  | 6  | 6  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 8       | 6                                    | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   |
| 9       | 6                                    | 6  | 5  | 6  | 5  | 5  | 6  | 5  | 5  | 5   |
| 10      | 5                                    | 5  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   |
| 11      | 5                                    | 6  | 5  | 4  | 5  | 1  | 3  | 5  | 5  | 5   |
| 12      | 6                                    | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   |
| 13      | 4                                    | 5  | 5  | 5  | 6  | 6  | 6  | 6  | 5  | 5   |
| 14      | 5                                    | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4   |
| 15      | 6                                    | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   |
| 16      | 6                                    | 6  | 5  | 6  | 5  | 5  | 6  | 5  | 5  | 5   |
| 17      | 5                                    | 6  | 5  | 6  | 6  | 4  | 5  | 5  | 6  | 6   |
| 18      | 6                                    | 6  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 19      | 4                                    | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   |
| 20      | 6                                    | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   |
| 21      | 5                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 22      | 5                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 23      | 5                                    | 6  | 6  | 5  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 5   |
| 24      | 6                                    | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   |
| 25      | 5                                    | 5  | 5  | 6  | 6  | 6  | 5  | 6  | 5  | 6   |
| 26      | 6                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 27      | 5                                    | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 28      | 5                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   |
| 29      | 5                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   |
| 30      | 4                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 31      | 5                                    | 5  | 6  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 32      | 6                                    | 6  | 5  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6  | 6   |
| 33      | 5                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 34      | 5                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 6  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 35      | 5                                    | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   |
| 36      | 5                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 37      | 5                                    | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 38      | 5                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 39      | 6                                    | 6  | 6  | 5  | 5  | 6  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 40      | 5                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 41      | 5                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 42      | 5                                    | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |
| 43      | 5                                    | 6  | 5  | 5  | 6  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 44 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 48 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 49 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 52 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 53 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 54 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 57 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 58 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| 59 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 60 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 |
| 61 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 63 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| 64 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 65 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 66 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| 67 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 68 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 69 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 70 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| 71 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 72 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 73 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 75 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 76 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 79 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 82 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 83 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 6 |
| 84 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 85 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 86 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 87 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 89 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 91  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 92  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 93  | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 95  | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 96  | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 97  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 98  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 99  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 101 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 4 | 5 |
| 102 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |
| 103 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 104 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 105 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 108 | 5 | 5 | 6 | 5 | 4 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 |
| 109 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 110 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 111 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 112 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 113 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 115 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 116 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 117 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 118 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 119 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 121 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 |
| 122 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 123 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 124 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 125 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 126 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 127 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 128 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 129 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 131 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 132 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 133 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 134 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 135 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 136 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 4 | 6 | 6 | 4 | 5 |
| 137 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 138 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 139 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 140 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 141 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 142 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 143 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 144 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 146 | 6 | 5 | 4 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 6 |
| 147 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 3 | 5 | 5 |
| 148 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 149 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 6 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 150 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

### Perhitungan SPKP

(Konversi Skala 4)

| No Res. | Nilai Unsur Kualitas Pelayanan |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
|---------|--------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
|         | U1                             | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 |
| 1       | 2                              | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 1  | 3  | 2  | 2   |
| 2       | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   |
| 3       | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   |
| 4       | 3                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 5       | 3                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 6       | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   |
| 7       | 4                              | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 8       | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   |
| 9       | 4                              | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   |
| 10      | 3                              | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   |
| 11      | 3                              | 4  | 3  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 3  | 3   |
| 12      | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   |
| 13      | 3                              | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3   |
| 14      | 3                              | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 15      | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   |
| 16      | 4                              | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3   |
| 17      | 3                              | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   |
| 18      | 4                              | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 19      | 3                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 20      | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   |
| 21      | 3                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 22      | 3                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 23      | 3                              | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3   |
| 24      | 4                              | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   |
| 25      | 3                              | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   |
| 26      | 4                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 27      | 3                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 28      | 3                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 29      | 3                              | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 79  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 80  | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 81  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 82  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83  | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 |
| 84  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 86  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 88  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 89  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 90  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 91  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 92  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 94  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 95  | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 96  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 97  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 98  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 99  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 101 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 104 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 107 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 108 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 111 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 113 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 114 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 115 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 117 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 118 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 121 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 124 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 126 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 127 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

|                      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |              |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| 128                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 129                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 130                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 131                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 132                  | 3     | 2     | 3     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 133                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 134                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 135                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 136                  | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     |              |
| 137                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     |              |
| 138                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 139                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 140                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 141                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 142                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 143                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 144                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 145                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 146                  | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     |              |
| 147                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 2     | 3     | 3     |              |
| 148                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 149                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| 150                  | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |              |
| Jml Nilai/Unsur      | 506   | 502   | 503   | 493   | 505   | 507   | 505   | 507   | 501   | 503   |              |
| NRR/Unsur            | 3.373 | 3.347 | 3.351 | 3.284 | 3.369 | 3.382 | 3.369 | 3.378 | 3.338 | 3.356 |              |
| NRR Tertimbang/Unsur | 0.337 | 0.335 | 0.335 | 0.328 | 0.337 | 0.338 | 0.337 | 0.338 | 0.334 | 0.336 | *)<br>3.35   |
| Hasil Konversi IPKP  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | **)<br>83.87 |

**IPKP**
**Keterangan :**

- U1-U10 = Unsur-unsur kualitas pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IPKP = Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan
- \*) = Jumlah NRR tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR Per unsur x 0.1

| No | Unsur Kualitas Pelayanan           | Rata-rata |
|----|------------------------------------|-----------|
| U1 | Informasi Pelayanan                | 3.37      |
| U2 | Persyaratan                        | 3.35      |
| U3 | Prosedur Pelayanan                 | 3.35      |
| U4 | Waktu Penyelesaian                 | 3.28      |
| U5 | Biaya atau tarif                   | 3.37      |
| U6 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.38      |
| U7 | Kompetensi Sistem dan Pelayanan    | 3.37      |
| U8 | Perilaku dan maklumat pelayanan    | 3.38      |



|     |                                       |      |
|-----|---------------------------------------|------|
| U9  | Penanganan Pengaduan                  | 3.34 |
| U10 | Kualitas sarana prasarana atau sistem | 3.36 |

|                                    |                    |
|------------------------------------|--------------------|
| <b>IPKP DPMPTSP 2025</b>           | <b>83.87</b>       |
| <b>Persepsi Kualitas Pelayanan</b> | <b>Sangat Baik</b> |

Mutu Pelayanan :






**A** (Sangat Baik) : 81,26 – 100,00

**C** (Cukup Baik) : 43,76 – 62,50

**B** (Baik) : 62,51 – 81,25

**D** (Tidak Baik) : 25,00 – 43,75

### Lampiran 3 Dokumentasi Pelaksanaan Survey

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | Perizinan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)   |   |
|   |  <p data-bbox="416 701 762 741">PT. Eka Jayaguna Mandiri</p>       |  <p data-bbox="1031 813 1297 853">PT Sinarmas Wisesa</p>            |
|   |  <p data-bbox="437 1422 743 1462">PT. Unggul Diesel Part</p>      |  <p data-bbox="970 1422 1358 1462">PT. Aderpati Aksara Tunggal</p> |
|   |  <p data-bbox="397 1832 782 1872">PT. Aisha Amanah Indonesia</p> |   |

2 Perizinan Siteplan



3 Izin Persetujuan Bangunan Gedung



|   |  |
|---|--|
| 4 | Izin Reklame   |
|   |     |
|   |    |

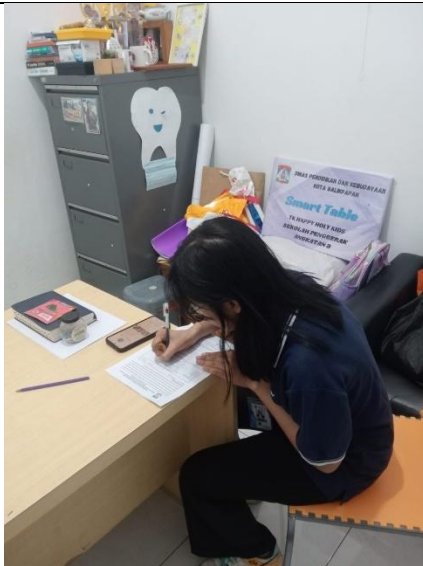
5 Izin Pendirian Sekolah



KB IT Al-Ikhlash



KB TPA Labibah




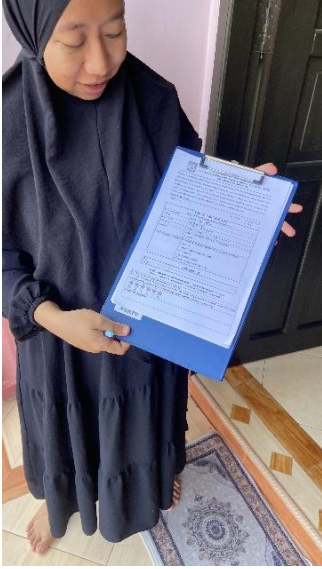
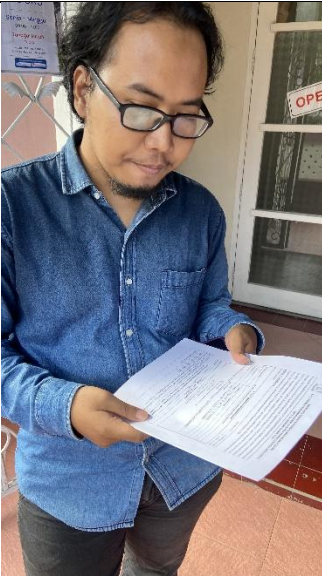

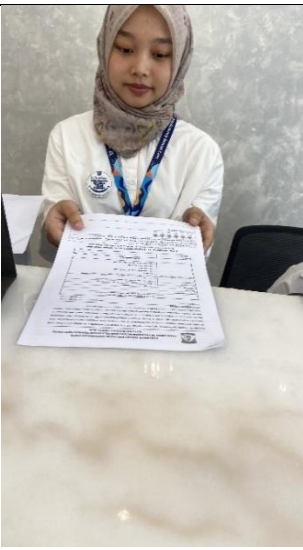
TK Happy Holly Kids



SDIT Darul Hasanah



LKP Merry Riana Edukasi Delapan

| 6 | Izin Praktek Tenaga Kesehatan (SIP)   |   |
|---|---|---|
|   |    |   |
|   |   |  |
|   |  |   |



**DPMPTSP**  
**PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN**

**Disusun Oleh:**  
**PT SINAR BORNEO MANDIRI**