



KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG
INFRASTRUKTUR DAN PEMBANGUNAN
KEWILAYAHAN

**SURVEY PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
& SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)**

TRIWULAN IV 2025

**DEPUTI BIDANG KOORDINASI
INFRASTRUKTUR DASAR**



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

2

KUISIONER SURVEI

3

PERTANYAAN DALAM QUESTIONER SPKP

5

PERTANYAAN DALAM QUESTIONER SPAK

6

METODE SURVEY

7

METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

8

ANALISIS HASIL SURVEY

9

JUMLAH NILAI RATA RATA PER INDIKATOR DARI SURVEY

13

DATA SURVEY, KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

14

KATA PENGANTAR



Romi Firman S.T

Kami berharap seluruh aparatur di lingkup Deputy Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar dapat lebih memahami dan mengimplementasikan langkah-langkah strategis sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Triwulan IV Tahun 2025 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Sebagai bagian dari Kementerian Koordinator Bidang Infrastruktur dan Pembangunan Kewilayahan, Deputy Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar memiliki peran penting dalam mendukung keterbukaan informasi publik serta peningkatan kualitas layanan kepada instansi pemerintah dan stakeholders terkait. Survei ini merupakan wujud nyata komitmen kami dalam menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memperkuat integritas dalam pelaksanaan tugas-tugas koordinasi, sinkronisasi, dan pengendalian kebijakan di bidang infrastruktur dasar.

Melalui laporan ini, diharapkan dapat tergambar secara objektif tingkat kepuasan serta persepsi stakeholders terhadap pelayanan yang diberikan oleh Deputy Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar. Temuan dalam survei ini akan menjadi dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan demi terwujudnya pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan berkualitas.

Akhir kata, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan mendukung pelaksanaan survei ini. Semoga laporan ini memberikan manfaat serta kontribusi positif bagi peningkatan kinerja organisasi di masa yang akan datang.

Jakarta, 2025

Romi Firman

Sekretaris Deputy Bidang Koordinasi
Infrastruktur Dasar

Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar

Isian Data Responden

Sebagai salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) oleh pengguna layanan di Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar.

Adapun tujuan pelaksanaannya survei ini yaitu:

Mengetahui

dan mengukur kinerja unit pelayanan publik internal sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang

Mengidentifikasi

kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Mengidentifikasi

dan memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih belum baik

Memacu

keunggulan bersaing antar unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar

Mendapatkan

informasi tentang persepsi korupsi dari pengguna layanan Pelayanan Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang bebas korupsi



Jenis Survey Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar

01. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

survei yang bertujuan untuk mengukur persepsi masyarakat atau pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau instansi

02. Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Atas Layanan

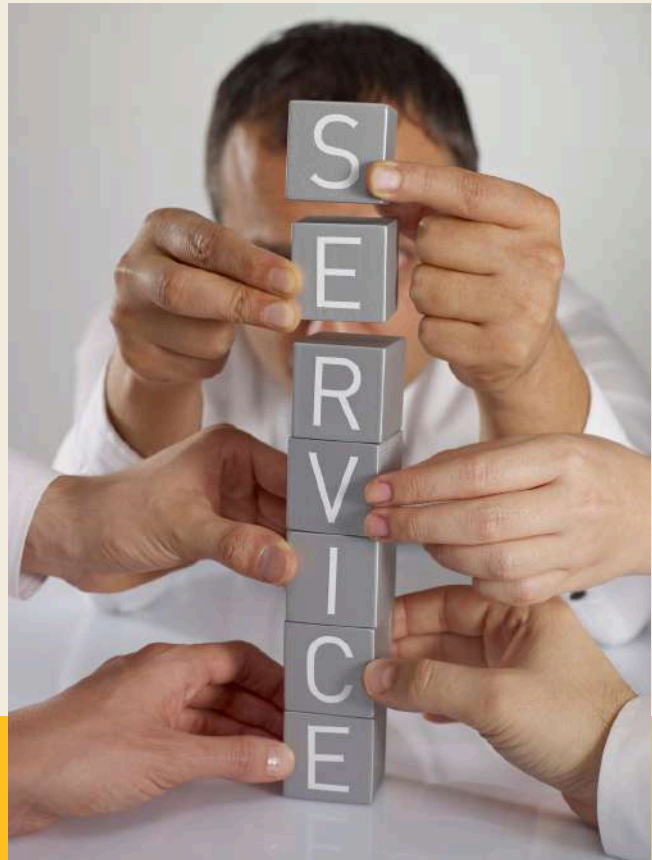
survei yang dirancang untuk mengukur persepsi masyarakat atau pegawai terhadap isu-isu korupsi, seperti penyuapan, gratifikasi, pemerasan, dan nepotisme

Kuisiонер Survei

Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar

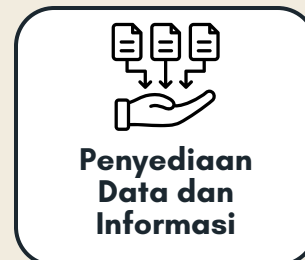
Pengumpulan Data Primer Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Atas Layanan

Dalam mengumpulkan data primer yang dibutuhkan untuk menggambarkan kepuasan masyarakat atas Kualitas Pelayanan dan Anti Korupsi di Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar, maka fokus pertanyaan yang disampaikan sebagai berikut:



Jenis Layanan

Jenis layanan yang diberikan oleh Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar sebagai Berikut:



PERTANYAAN DALAM QUESTIONER SPKP

Informasi Pelayanan pada Unit Layanan ini Tersedia Melalui Media Elektronik maupun Non Elektronik



Persyaratan Pelayanan yang di Informasikan Sesuai Dengan Persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

Prosedur Pelayanan yang ditetapkan Unit Layanan ini Mudah dilakukan



Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan Unit Layanan ini

Biaya Pelayanan yang dibayarkan Pada Unit Layanan ini Sesuai dengan Biaya yang ditetapkan



Petugas Pelayanan pada Unit Layanan ini Merespon Keperluan Bapak/Ibu dengan Cepat

Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan Unit Layanan ini Mudah digunakan



Kompetensi Petugas Layanan Konsultasi dalam Memberikan Layanan Kepada Bapak/Ibu

PERTANYAAN DALAM QUESTIONER SPAK



Apakah ada diskriminasi Pelayanan pada Unit Layanan ini

Apakah ada Pelayanan diluar Prosedur atau Kecurangan Pelayanan pada Unit Layanan Ini



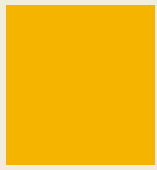
Apakah ada Penerimaan Imbalan Uang / Barang / Fasilitas diluar Ketentuan Berlaku pada Unit Layanan Ini

Apakah ada Pungutan Liar (Pungli) pada Unit Layanan Ini



Apakah ada Percaloan atau Perantara Tidak Resmi pada Unit Layanan Ini

METODE SURVEY



1. Kriteria Responden

Responden dalam pelaksanaan survei ini adalah Pemerintah Pusat (K/L), Pemerintah Daerah, BUMN / BUMD, Perkumpulan/Asosiasi, Pelajar / Mahasiswa / Akademisif, Penyedia Barang/Jasa, Masyarakat selaku pengguna layanan Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar.

2. Metode Pencacahan

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Atas Layanan di Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar tahun 2025 dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (e-survei). Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling atau teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian yaitu seluruh stakeholder yang berkoordinasi selama tahun 2025.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan survei sebagai berikut:

- Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk Survei Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Korupsi.
- Membangun e-survei berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
- Membuat Nota Dinas Lingkup Internal untuk menginformasikan terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Atas Layanan Deputi Bidang Koordinasi Dasar Tahun 2025 untuk disebarkan kepada penerima layanan.

Mekanisme permohonan pengisian Survei atas Layanan Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar dan kuesioner survei dapat diakses melalui melalui link berikut: <https://bit.ly/SurveyD32025>

METODE PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah, dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani. Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk pertanyaan dengan jawaban iya/tidak adanya indikasi korupsi atas pelayanan yang diberikan. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini;
2. Mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudiandikonversikan ke angka 0 - 100. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekatinilai 4 maka persepsi korupsi makin baik semakin PUAS TERHADAP PELAYANAN dan BERSIHDARI KORUPSI.
3. Hasil akhir akan memunculkan Indeks persepsi korupsi dengan mengacu kepada sebagai berikut:



NILAI SURVEI KEPUASAN PELAYANAN DAN INDEKS PERSEPSI KORUPSI

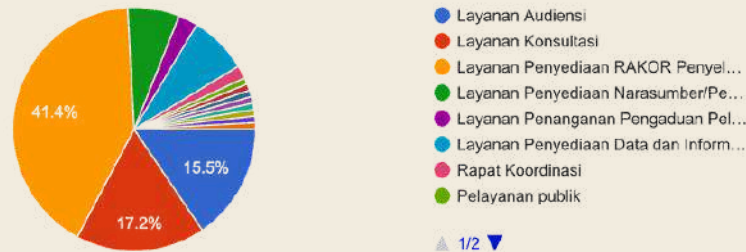
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM DAN IPK	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM DAN IPK	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	Tidak Puas Terhadap Pelayanan
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	Kurang Puas Terhadap Pelayanan
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	Puas Terhadap Pelayanan
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	Sangat Puas Terhadap Pelayan

ANALISIS HASIL SURVEY

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

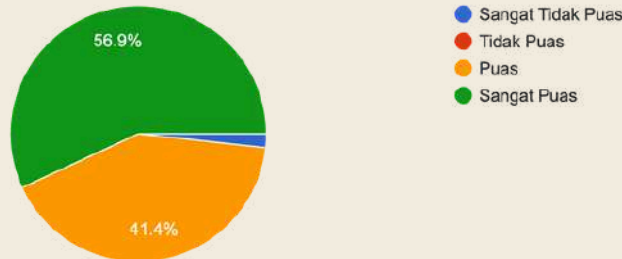
1. Jenis Pelayanan yang diberikan

Berdasarkan data, Layanan Penyediaan RAKOR Penyelesaian Isu Bidang Infrastruktur Dasar (41,4%), Layanan Audiensi (15,5%) dan Layanan Konsultasi (17,2%) menjadi layanan paling dominan yang dimanfaatkan stakeholder, mencerminkan kebutuhan akan interaksi langsung dan bantuan teknis. Sebanyak 29% sisanya mencakup layanan lainnya. Persentase ini mengindikasikan prioritas instansi dalam merespons aspirasi publik secara partisipatif.



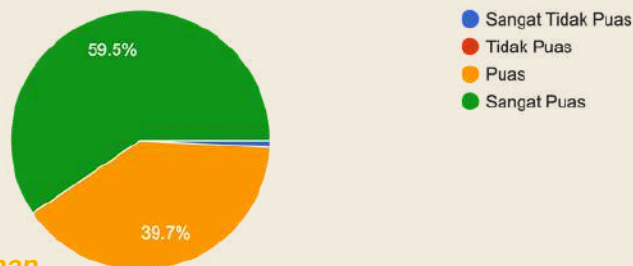
2. Kemudahan Informasi Layanan

Hasil persepsi responden bahwa Kemudahan Informasi Layanan yang diberikan dianggap mudah diakses oleh pengguna dan puas terhadap Informasi layanan dari Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,64.



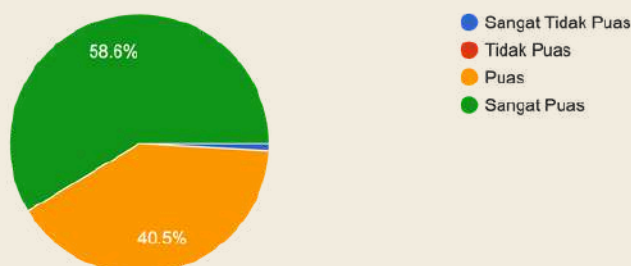
3. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Pengguna merasa prosedur pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan puas terhadap prosedur pelayanan dari Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,68.



4. Kemudahan Persyaratan Pelayanan

Pengguna merasa persyaratan pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan dan puas terhadap persyaratan pelayanan dari Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,68.

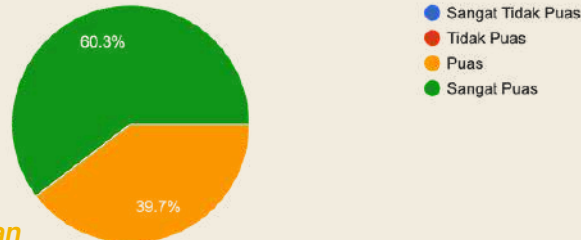


ANALISIS HASIL SURVEY

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

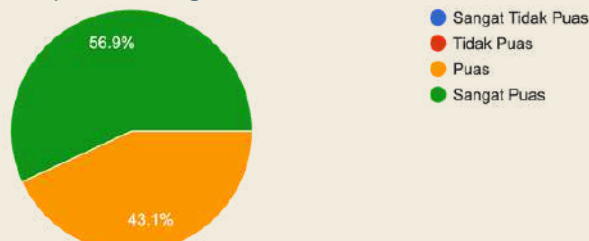
4. Kecepatan Waktu penyelesaian layanan

Hasil persepsi responden bahwa Kecepatan Waktu penyelesaian layanan yang diberikan sudah memadai dan puas terhadap pelayanan dari Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,64.



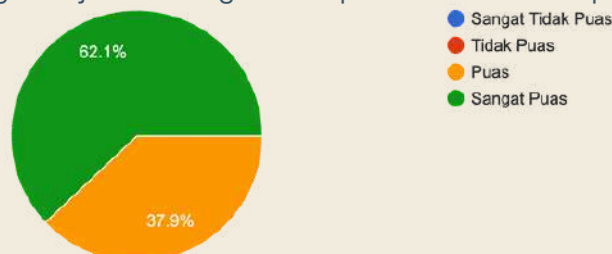
5. Biaya pada layanan yang diberikan

Hasil persepsi responden bahwa Informasi Biaya Pelayanan dapat dipahami dengan jelas pada layanan yang diberikan dan puas terhadap pelayanan dari Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,61.



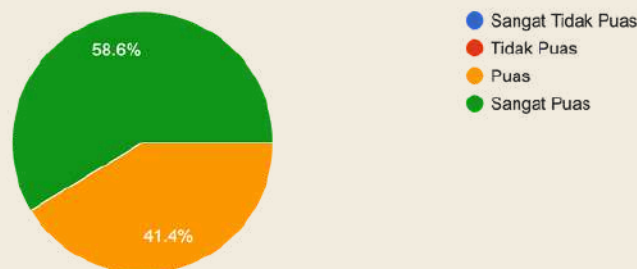
6. Respon Petugas Pelayanan

Hasil persepsi responden bahwa respon petugas layanan sudah baik dan puas terhadap pelayanan dari Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,71.



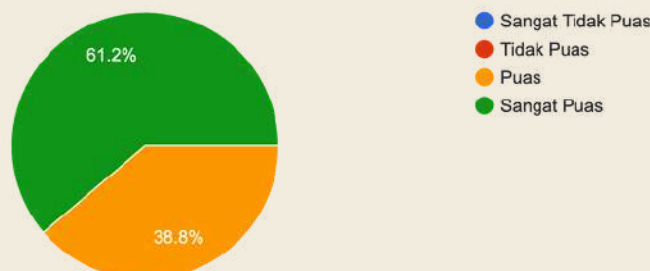
7. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Hasil persepsi responden bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan yang disediakan mudah digunakan dan puas terhadap pelayanan dari Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,64.



8. Kompetensi petugas layanan

Hasil persepsi responden bahwa kompetensi petugas pemberi layanan yang disediakan sudah kompeten dan puas terhadap pelayanan dari Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur dan Transportasi yang ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,71.



ANALISIS HASIL SURVEY

Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

1. Tidak Ada Diskriminasi pemberian Layanan



2. Ada pemberian layanan di luar prosedur/ kecurangan



3. Tidak ada pemberian Imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan terhadap layanan yang diberikan



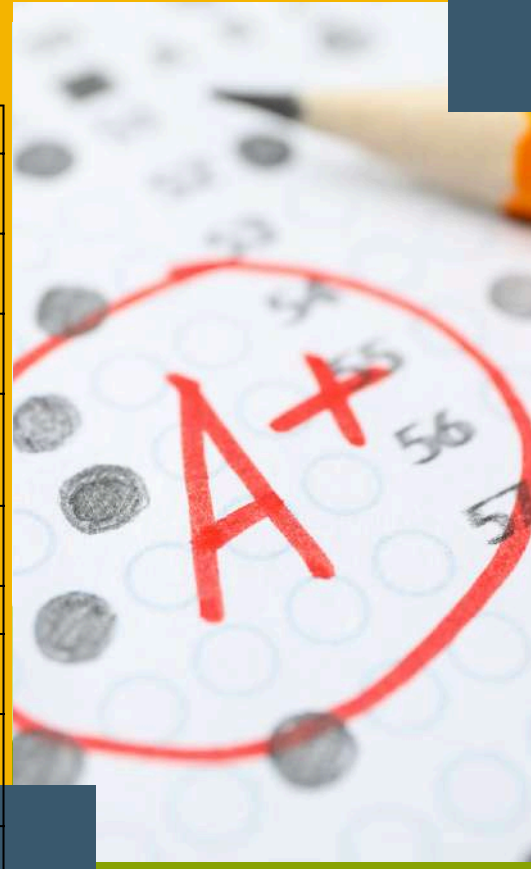
4. Tidak Terdapat Praktik Pungutan Liar (Pungli)



5. Tidak Terdapat Praktik Percaloan/Perantara Yang Tidak Resmi



JUMLAH NILAI RATA RATA PER INDIKATOR DARI SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)



Survei Persepsi Kualitas Pelayanan			
No	Indikator	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan
1	Kemudahan Informasi Layanan	3,64	
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,68	
3	Kemudahan Prosedur/Alur pelayanan	3,68	
4	Kecepatan Waktu penyelesaian layanan	3,64	
5	Biaya pelayanan	3,61	
6	Respon Petugas Pelayanan	3,71	
7	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	3,64	
8	Kompetensi petugas layanan	3,71	
Nilai Rata-Rata Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai Interval	Kesimpulan	
3,67	91,63	SANGAT PUAS TERHADAP PELAYANAN	

HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)



Survei Persepsi Anti Korupsi	
Indikator	Kesimpulan
100% Tidak ada Indikasi Korupsi	BERSIH DARI KORUPSI

DATA SURVEY, KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT



1. Tindak Lanjut Hasil Survei

Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar akan terus melakukan perbaikan dan pengembangan atas layanan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga integritas dalam setiap aspek layanan. Dengan komitmen ini, diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar dapat semakin meningkat, sehingga dapat memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada para pengguna layanan.

2. Evaluasi Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, diperoleh beberapa poin penting mengenai persepsi kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi yang diberikan oleh Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar. Nilai rata-rata dari seluruh aspek yang dinilai adalah 3,71 dengan nilai tertinggi pada aspek Respon Petugas Pelayanan dan Kompetensi Petugas Pelayanan (3,63) dan nilai terendah pada Biaya Pelayanan (3,61).

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil survei ini adalah sebagai berikut:

1. Diperlukan Sosialisasi terkait PPID dan SPAN Laporan unit Deputi Bidang Koordinasi Infrastruktur Dasar yang menginformasikan prosedur, persyaratan dan informasi pelayanan.
2. Diperlukan SDM Tambahan yang bisa mengelola sistem informasi dari Deputi Bidang Koordinasi

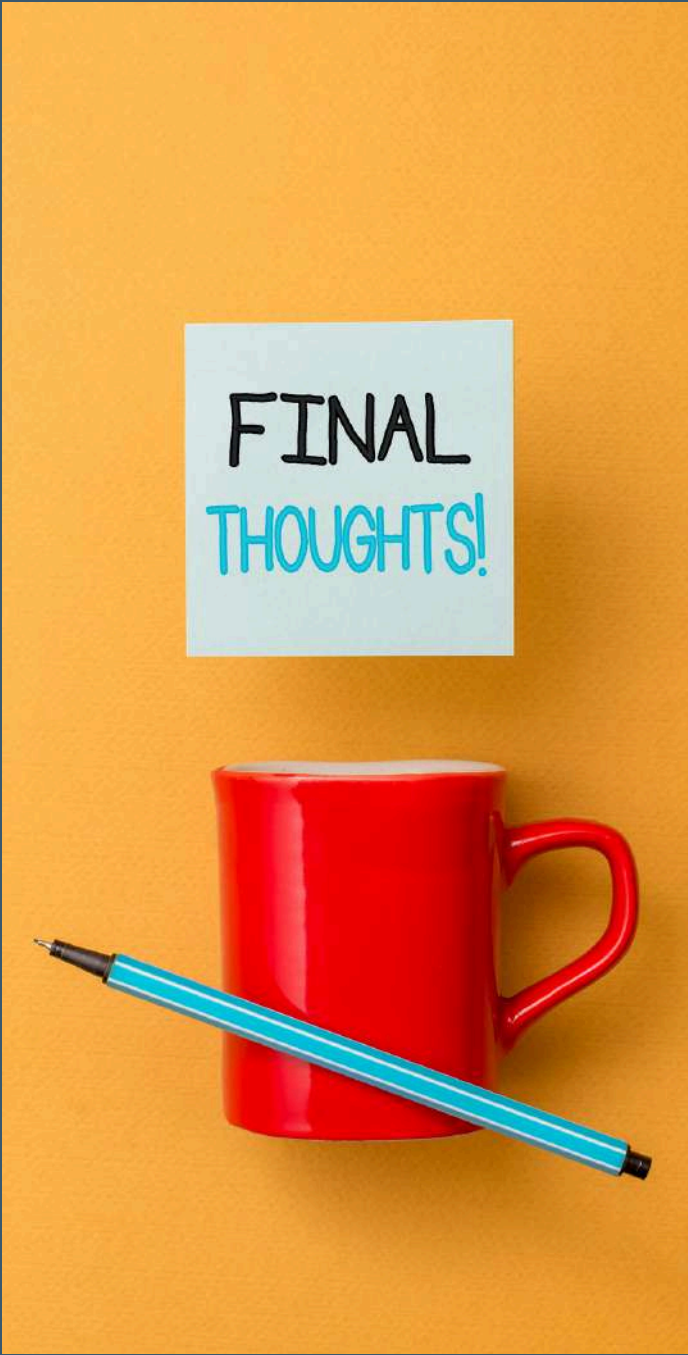
DATA SURVEY, KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT



1. Profil Responden

- Jumlah Responden: 28
- Peserta atau pihak yang tercatat berasal dari berbagai lembaga, meliputi instansi pemerintah seperti Kementerian Pemuda dan Olahraga (Kemenpora), Kementerian Pekerjaan Umum (Kementerian PU), Kementerian Koordinator Bidang Ekonomi, Kementerian Keuangan, Dinas Pusdataru Prov Jateng, Kementerian ESDM, Kantor Pertanahan Tangerang Selatan, Polman Bandung. Dari sektor BUMN, tercatat keikutsertaan PT Adhi Karya (Persero) Tbk, PT Utama Karya (Persero), PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Dari kalangan perguruan tinggi terdapat Politeknik Manufaktur Negeri Bandung, Yayasan Pendidikan Tirta Dharma. Selain itu, turut berpartisipasi pula perusahaan swasta seperti PT. BYD Motor Indonesia, PT. Indonesia Weda BAY Industrial Park, PT. Kia Sales Indonesia, Longi Solar, Siemens Energy, PT. Indo Green Power.
- Jenis Pelayanan:
 - Layanan Audiensi
 - Layanan Penyediaan RAKOR Penyelesaian Isu Bidang Infrastruktur Dasar
 - Layanan Konsultasi
 - Pelayanan Publik/Administrasi
 - Layanan Narasumber/FGD

DATA SURVEY, KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT



FINAL
THOUGHTS!

2. Kesimpulan Tingkat Kepuasan

Kuesioner mencakup 8 aspek pelayanan dengan skala: Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Puas, Sangat Puas.

Hasil Mayoritas:

- Sangat Puas: Dominan di hampir semua aspek.
- Puas: Beberapa responden memberikan penilaian ini, terutama untuk layanan tertentu.

Aspek yang Dinilai:

1. Ketersediaan informasi pelayanan (elektronik/non-elektronik).
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan.
3. Kemudahan prosedur pelayanan.
4. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian.
5. Kesesuaian biaya pelayanan.
6. Kecepatan respon petugas.
7. Kemudahan layanan konsultasi/pengaduan.
8. Kompetensi petugas dalam layanan konsultasi.