



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI JANUARI – JUNI 2025

PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI ANTI KORUPSI

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga **Laporan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Semester I Tahun 2025** pada **Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah** dapat disusun dengan baik dan tepat waktu.

Pelaksanaan survei ini merupakan bagian dari komitmen Badan Kesbangpol dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas. Kegiatan ini juga sejalan dengan amanat **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik** serta kebijakan **Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB)** mengenai pembangunan Zona Integritas menuju **Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)** dan **Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)**.

Melalui pelaksanaan survei IPKP dan IPAK ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik serta integritas aparatur di lingkungan Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah. Hasil survei ini menjadi dasar penting dalam melakukan evaluasi kinerja, memperkuat komitmen antikorupsi, serta meningkatkan inovasi pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini, baik tim internal, responden masyarakat, maupun seluruh aparatur Badan Kesbangpol yang telah memberikan dukungan dan kontribusi positif demi tersusunnya laporan ini.

Semoga laporan hasil survei ini dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam peningkatan mutu pelayanan publik serta penguatan integritas birokrasi di masa mendatang.

Palangka Raya, Juli 2025

Tim Survei Internal

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan wujud nyata dari tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat atas layanan yang berkualitas, transparan, dan berkeadilan. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah berperan penting sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang kesatuan bangsa, politik, dan kewaspadaan nasional, termasuk pelayanan administratif dan informasi publik kepada masyarakat.

Sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik, Badan Kesbangpol memiliki kewajiban untuk terus meningkatkan mutu layanan, memperkuat tata kelola kelembagaan, dan menjaga integritas aparatur dalam setiap proses pelayanan. Dalam era keterbukaan informasi dan reformasi birokrasi, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi. Oleh karena itu, pengukuran dan evaluasi terhadap **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)** dan **Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)** menjadi langkah strategis dalam menilai sejauh mana pelayanan publik telah sesuai dengan prinsip akuntabilitas, efektivitas, dan profesionalitas.

Pelaksanaan survei ini sejalan dengan amanat **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**, yang mengharuskan setiap instansi pemerintah melakukan pengukuran dan evaluasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, kebijakan **Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 90 Tahun 2021** tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju **Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)** dan **Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)** menjadi dasar dalam pelaksanaan kegiatan survei ini sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk membangun birokrasi yang bersih, transparan, dan melayani.

Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah menyadari bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur melalui kecepatan dan ketepatan layanan administratif, tetapi juga melalui persepsi masyarakat terhadap nilai-nilai integritas, etika pelayanan, serta bebasnya praktik-praktik korupsi dalam proses pelayanan. Oleh sebab itu, pelaksanaan survei IPKP dan IPAK Semester I Tahun 2025 ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang objektif dan komprehensif guna memperkuat upaya reformasi birokrasi serta mendorong peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan yang berintegritas.

Melalui hasil survei ini, Badan Kesbangpol berkomitmen untuk terus memperbaiki aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan, mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital, serta menumbuhkan budaya pelayanan publik yang profesional, responsif, dan antikorupsi. Dengan demikian, hasil survei ini tidak hanya menjadi alat ukur kinerja, tetapi juga pijakan dalam mewujudkan prinsip **good governance** di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah.

B. Dasar Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah mengacu pada ketentuan dan regulasi yang berlaku, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kualitas Pelayanan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK/WBBM di Instansi Pemerintah.
5. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan dan Persepsi Masyarakat.
6. Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.
7. Ketentuan internal Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah mengenai penyelenggaraan evaluasi kinerja dan survei kepuasan pelayanan publik.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari pelaksanaan survei ini adalah untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan tingkat integritas aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah.

Tujuan dari kegiatan ini meliputi:

1. Menilai tingkat **Kualitas Pelayanan Publik (IPKP)** yang diberikan oleh Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah.
2. Mengukur tingkat **Persepsi Anti Korupsi (IPAK)** sebagai bentuk komitmen lembaga dalam mendukung pemerintahan yang bersih dan transparan.
3. Menjadi bahan **evaluasi kinerja** dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik.
4. Menyusun **rekomendasi kebijakan dan tindak lanjut** yang dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta integritas pelayanan publik ke depan.

D. Kuesioner Survei

Survei dilaksanakan secara **mandiri dan berbasis digital**, dengan memanfaatkan media **Google Form** yang dapat diakses oleh responden melalui tautan resmi yang disediakan oleh Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah. Instrumen survei mencakup sejumlah pertanyaan yang mewakili unsur-unsur penilaian pada aspek kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi.

Responden mengisi kuesioner berdasarkan pengalaman pribadi saat menerima pelayanan dari unit kerja terkait. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis secara kuantitatif untuk memperoleh nilai indeks persepsi dan kategori kinerja pelayanan.



BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Pendekatan Survei

Pelaksanaan **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)** dan **Survei Persepsi Anti Korupsi (IPAK)** pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah menggunakan pendekatan **kuantitatif deskriptif**, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat dan integritas aparatur dalam proses pelayanan publik.

Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan secara sistematis persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima serta memberikan ukuran numerik yang dapat dianalisis dan dibandingkan dari waktu ke waktu. Survei ini dilaksanakan secara **mandiri oleh tim internal Badan Kesbangpol**, dengan berpedoman pada pedoman yang dikeluarkan oleh **Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kempan RB)** terkait penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat dan survei integritas.

B. Waktu dan Lokasi Pelaksanaan

Kegiatan survei dilaksanakan pada **Semester I Tahun 2025**, terhitung sejak bulan **Januari sampai dengan Juni 2025**. Survei dilakukan di lingkungan **Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah**, yang beralamat di **Jl. AIS Nasution No. 2, Palangka Raya**. Proses pengumpulan data dilakukan secara daring (online) dan luring (tatap muka) untuk menjangkau berbagai kelompok pengguna layanan.

Pelaksanaan survei dilakukan oleh **Tim Survei Internal Kesbangpol** dengan dukungan staf sekretariat dan subbagian yang menangani urusan pelayanan publik dan evaluasi kinerja.

C. Populasi dan Responden

Populasi dalam survei ini adalah seluruh pihak yang pernah menerima layanan dari Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah dalam kurun waktu Januari hingga Juni 2025, baik pelayanan administratif, informasi publik, fasilitasi kegiatan organisasi masyarakat, maupun pelayanan rekomendasi bidang politik dan kewaspadaan nasional.

Untuk memperoleh hasil yang representatif, ditetapkan sebanyak **120 responden** sebagai sampel penelitian, yang terdiri dari berbagai unsur masyarakat pengguna layanan, yaitu:

No	Kategori Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Daerah	38	31,7%
2.	Pengurus/Anggota Organisasi Kemasyarakatan (Ormas)	42	35,0%

No	Kategori Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
3.	Pengurus Partai Politik / Tokoh Masyarakat	18	15,0%
4.	Pelajar, Mahasiswa, dan Lembaga Swadaya Masyarakat	12	10,0%
5.	Masyarakat Umum / Individu Pengguna Layanan Informasi	10	8,3%
Total		120	100%

Jumlah tersebut dipandang cukup mewakili karakteristik penerima layanan publik di lingkungan Kesbangpol. Responden dipilih menggunakan metode **accidental sampling**, yaitu siapa pun yang secara sukarela dan nyata pernah menerima pelayanan di Badan Kesbangpol pada periode survei.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan **kuesioner elektronik** melalui platform **Google Form** dan **lembar isian manual** yang disebar di ruang pelayanan Badan Kesbangpol.

Kuesioner terdiri dari dua bagian utama:

1. **Bagian I – Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)**

Berisi 9 (sembilan) unsur penilaian yang mencerminkan dimensi kualitas pelayanan publik, meliputi:

- o Persyaratan Pelayanan
- o Prosedur Pelayanan
- o Waktu Pelayanan
- o Biaya/Tarif Pelayanan
- o Produk Spesifikasi Jenis Layanan
- o Kompetensi Pelaksana
- o Perilaku Pelaksana
- o Sarana dan Prasarana
- o Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

2. **Bagian II – Survei Persepsi Anti Korupsi (IPAK)**

Berisi 6 (enam) unsur penilaian yang mengukur integritas dan transparansi aparatur dalam memberikan pelayanan, yaitu:

- o Kejelasan Prosedur dan Biaya Layanan
- o Transparansi Proses Pelayanan
- o Kejujuran dan Kedisiplinan Petugas
- o Tidak Adanya Pungutan Liar atau Gratifikasi
- o Penanganan Keluhan Masyarakat
- o Keterbukaan Informasi Publik

E. Skala Pengukuran

Setiap pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala **Likert 4 poin**, dengan bobot sebagai berikut:

- **4 = Sangat Baik / Sangat Setuju**
- **3 = Baik / Setuju**
- **2 = Kurang Baik / Kurang Setuju**
- **1 = Tidak Baik / Tidak Setuju**

Hasil penilaian responden dikonversi menjadi nilai indeks untuk masing-masing unsur, kemudian dirata-ratakan untuk memperoleh **nilai IPKP** dan **IPAK** keseluruhan.

Nilai tersebut dikategorikan berdasarkan standar Kemenpan RB sebagai berikut:

Nilai Interval	Kategori Mutu Pelayanan	Predikat
3,26 – 4,00	Sangat Baik	A
2,51 – 3,25	Baik	B
1,76 – 2,50	Kurang Baik	C
1,00 – 1,75	Tidak Baik	D

F. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui kuesioner diolah secara kuantitatif dengan langkah-langkah berikut:

Melakukan **validasi data** untuk memastikan seluruh responden mengisi kuesioner dengan lengkap dan sah.

1. Menghitung **nilai rata-rata per unsur pertanyaan** untuk setiap responden.
2. Menentukan **nilai indeks** per unsur pelayanan dengan rumus:
$$\text{Nilai Indeks} = \frac{\text{Jumlah Skor Diperoleh}}{\text{Jumlah Skor Maksimum}}$$
3. Mengonversi hasil rata-rata tersebut ke dalam skala 0–100 untuk memperoleh nilai **konversi IPKP dan IPAK**.
4. Menafsirkan hasil berdasarkan kategori mutu dan predikat kinerja pelayanan.

G. Validitas dan Reliabilitas Survei

Untuk memastikan kredibilitas hasil survei, tim pelaksana melakukan langkah-langkah pengendalian mutu antara lain:

- Pengujian validitas pertanyaan dengan melakukan uji coba terbatas pada 10 responden sebelum pelaksanaan penuh.
- Pengendalian duplikasi data melalui pemeriksaan alamat IP dan identitas responden daring.

- Pemantauan langsung terhadap pengisian kuesioner luring di lokasi pelayanan.
- Konsistensi hasil diverifikasi melalui perbandingan tren nilai antar-unsur pelayanan.

Dengan demikian, hasil survei IPKP dan IPAK Semester I Tahun 2025 dinilai **valid dan reliabel**, serta dapat digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Pelaksanaan Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Semester I Tahun 2025 di lingkungan **Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah** telah dilaksanakan dengan baik, sesuai dengan pedoman Kemenpan RB dan ketentuan internal lembaga. Pelaksanaan survei dilakukan selama periode **Januari–Juni 2025**, melibatkan **120 responden** dari berbagai kategori masyarakat, baik yang menerima layanan langsung maupun tidak langsung melalui platform digital.

Data survei dikumpulkan menggunakan kuesioner daring dan luring. Dari hasil pengumpulan data, diperoleh **respon rate sebesar 100%**, yang menunjukkan antusiasme tinggi masyarakat dalam memberikan masukan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kesbangpol.

B. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh **nilai rata-rata IPKP sebesar 3,61** dengan **nilai konversi 90,25**. Nilai tersebut termasuk dalam kategori “**Sangat Baik (A)**”, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan di Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah sudah memenuhi standar mutu pelayanan publik yang tinggi.

Rincian nilai rata-rata per unsur penilaian ditunjukkan pada tabel berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Konversi (0–100)	Keterangan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,52	88,00	Sangat Baik
2.	Prosedur Pelayanan	3,58	89,50	Sangat Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,65	91,25	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,48	87,00	Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,62	90,50	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,60	90,00	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,70	92,50	Sangat Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Konversi (0–100)	Keterangan
8.	Sarana dan Prasarana	3,53	88,25	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,55	88,75	Sangat Baik

Rata-Rata IPKP: 3,61 → Konversi 90,25 → Mutu Pelayanan: A (Sangat Baik)

Interpretasi Hasil IPKP

- **Unsur terbaik:** *Perilaku Pelaksana* (3,70), menunjukkan petugas dinilai ramah, sopan, dan memberikan pelayanan dengan empati tinggi.
- **Unsur perlu perhatian:** *Biaya/Tarif Pelayanan* (3,48), yang menunjukkan masih ada sebagian masyarakat yang menilai transparansi biaya dapat lebih diperjelas.
- **Capaian umum:** Pelayanan sudah cepat, mudah dipahami, dan sesuai harapan pengguna.

C. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menunjukkan nilai **rata-rata 3,96** dengan **konversi 99,00**, yang termasuk kategori **“Sangat Baik (A)”**. Artinya, mayoritas masyarakat memiliki persepsi yang sangat positif terhadap integritas aparatur dan kejujuran proses pelayanan di Badan Kesbangpol. Rincian nilai per unsur dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Unsur Penilaian IPAK	Nilai Unsur	Konversi (0–100)	Keterangan
1.	Kejelasan Prosedur dan Biaya Layanan	3,92	98,00	Sangat Baik
2.	Transparansi Proses Pelayanan	3,95	98,75	Sangat Baik
3.	Kejujuran dan Kedisiplinan Petugas	3,98	99,50	Sangat Baik
4.	Tidak Adanya Pungutan Liar atau Gratifikasi	3,97	99,25	Sangat Baik
5.	Penanganan Keluhan Masyarakat	3,94	98,50	Sangat Baik
6.	Keterbukaan Informasi Publik	3,99	99,75	Sangat Baik

Rata-Rata IPAK: 3,96 → Konversi 99,00 → Mutu Pelayanan: A (Sangat Baik)

Interpretasi Hasil IPAK

- A. Masyarakat menilai petugas Kesbangpol **tidak melakukan pungutan liar**, dan seluruh proses pelayanan berlangsung transparan serta sesuai ketentuan.
- B. **Keterbukaan informasi publik** menjadi aspek paling unggul, mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap komitmen Kesbangpol dalam menjalankan prinsip transparansi.
- C. Tidak ditemukan indikasi ketidakjujuran atau perilaku diskriminatif dalam pelayanan.

D. Analisis Perbandingan dan Temuan Lapangan

Hasil survei IPKP dan IPAK menunjukkan capaian yang tinggi, tetapi masih terdapat beberapa temuan penting untuk ditindaklanjuti:

- 1. **Aspek biaya/tarif pelayanan** dinilai sedikit lebih rendah dari unsur lain. Beberapa responden dari kalangan ormas menyampaikan perlunya kejelasan publikasi tarif layanan tertentu agar tidak menimbulkan persepsi yang beragam.
- 2. **Ketersediaan sarana dan prasarana**, terutama ruang tunggu dan fasilitas informasi publik, masih dapat ditingkatkan kenyamanannya.
- 3. **Akses digitalisasi layanan** dinilai baik, namun sebagian responden berusia lanjut mengaku masih membutuhkan bimbingan dalam penggunaan aplikasi berbasis daring.
- 4. **Komunikasi petugas** mendapat nilai tertinggi, menandakan kesadaran pegawai Kesbangpol terhadap pentingnya etika pelayanan sudah tertanam dengan baik.

E. Kesimpulan Sementara

Secara umum, pelaksanaan survei menunjukkan bahwa **Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah** telah berhasil menciptakan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berintegritas tinggi. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) mencapai **90,25**, dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) mencapai **99,00**, keduanya masuk kategori “**Sangat Baik**”. Temuan minor terkait aspek biaya dan sarana prasarana menjadi dasar perbaikan pada semester berikutnya untuk menjaga kesinambungan mutu layanan publik dan integritas birokrasi.

BAB IV

KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan Umum

Berdasarkan hasil pelaksanaan **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)** dan **Survei Persepsi Anti Korupsi (IPAK)** Semester I Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa **Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah** telah menunjukkan kinerja pelayanan publik yang **sangat baik** serta tingkat integritas aparatur yang tinggi.

Pelayanan publik di lingkungan Badan Kesbangpol dinilai **responsif, cepat, dan profesional**, dengan dukungan petugas yang ramah serta transparansi informasi yang memadai. Nilai IPKP sebesar **3,61 (konversi 90,25)** dan nilai IPAK sebesar **3,96 (konversi 99,00)** menegaskan bahwa masyarakat menaruh kepercayaan tinggi terhadap pelayanan dan integritas lembaga.

Meskipun hasil survei tergolong sangat baik, terdapat beberapa aspek yang masih perlu perhatian, seperti peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, penyempurnaan sistem informasi publik berbasis digital, serta transparansi biaya layanan. Perbaikan terhadap aspek-aspek tersebut diharapkan dapat memperkuat posisi Badan Kesbangpol sebagai lembaga yang melaksanakan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan bebas dari praktik korupsi.

B. Hasil Capaian Indeks Semester I Tahun 2025

Jenis Indeks	Nilai Rata-Rata	Konversi (0–100)	Mutu Pelayanan	Predikat
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)	3,61	90,25	Sangat Baik	A
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	3,96	99,00	Sangat Baik	A

C. Faktor Pendukung Keberhasilan

Beberapa faktor yang mendukung keberhasilan pelaksanaan survei dan capaian hasil yang sangat baik antara lain:

1. **Komitmen pimpinan dan pegawai** dalam menerapkan budaya kerja berorientasi pelayanan publik.
2. **Konsistensi penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur)** yang sesuai dengan ketentuan dan mudah dipahami masyarakat.
3. **Peningkatan komunikasi dan etika pelayanan** yang membangun hubungan positif antara aparatur dan masyarakat.
4. **Pemanfaatan teknologi informasi** untuk mempercepat proses pelayanan, penyampaian informasi, dan pengaduan masyarakat.

5. **Keterbukaan data dan transparansi** dalam proses pelayanan publik serta pengelolaan pengaduan.

D. Rencana Tindak Lanjut

Untuk menjaga dan meningkatkan hasil capaian tersebut, Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah akan melaksanakan beberapa langkah strategis sebagai tindak lanjut dari hasil survei ini, yaitu:

1. **Peningkatan Transparansi Biaya Layanan**

- o Melakukan publikasi terbuka mengenai tarif atau biaya layanan administratif di ruang publik dan situs resmi lembaga.
- o Menyediakan papan informasi tarif di ruang pelayanan dan media digital agar mudah diakses oleh masyarakat.

2. **Perbaikan dan Pemeliharaan Sarana Prasarana Pelayanan**

- o Meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.
- o Menyediakan fasilitas pelayanan yang lebih representatif, bersih, dan terawat dengan baik.

3. **Optimalisasi Sistem Layanan Digital**

- o Mengembangkan aplikasi layanan informasi publik berbasis daring agar masyarakat dapat memperoleh layanan tanpa harus hadir langsung.
- o Memberikan bimbingan penggunaan aplikasi kepada masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital.

4. **Peningkatan Kapasitas dan Kompetensi SDM**

- o Menyelenggarakan pelatihan etika pelayanan publik, pengendalian gratifikasi, dan komunikasi pelayanan prima.
- o Mendorong setiap pegawai untuk berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat.

5. **Penguatan Budaya Anti Korupsi dan Pengawasan Internal**

- o Melaksanakan sosialisasi internal mengenai zona integritas dan nilai-nilai antikorupsi.
- o Mengoptimalkan fungsi pengaduan internal serta mekanisme whistleblowing system sebagai sarana kontrol sosial.

6. **Evaluasi dan Pemantauan Berkala**

- o Melaksanakan survei lanjutan setiap semester untuk memantau perubahan persepsi masyarakat.
- o Melakukan rapat evaluasi internal guna menindaklanjuti hasil survei dan menyusun langkah korektif secara berkelanjutan.

E. Penutup

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Semester I Tahun 2025 ini diharapkan menjadi dasar bagi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah untuk terus memperkuat integritas, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Laporan ini juga menjadi bukti komitmen Badan Kesbangpol dalam mewujudkan birokrasi yang bersih, efektif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Dengan dukungan seluruh aparatur dan kerja sama lintas sektor, diharapkan pelayanan publik yang diberikan akan semakin berkualitas, profesional, dan akuntabel di masa yang akan datang.

Palangka Raya, Juli 2025

Tim Survei Internal

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025**

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

BAB I

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

A. Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah (Kesbangpol) telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan yang diselenggarakan selama Tahun 2025. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan-layanan Kesbangpol yang meliputi: pelayanan legalitas organisasi kemasyarakatan (Ormas), pelayanan penerbitan rekomendasi penelitian, dan fasilitasi wawasan kebangsaan.

B. Unsur Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan

Berdasarkan hasil survei, terdapat tiga unsur pelayanan yang menjadi prioritas tindak lanjut, yaitu kewajaran biaya/tarif layanan, kesesuaian produk layanan, dan waktu penyelesaian layanan.

C. Analisis Permasalahan

Beberapa faktor penyebab utama antara lain keterbatasan sarana teknologi informasi, belum optimalnya sosialisasi standar pelayanan publik, perbedaan pemahaman prosedur antar pemohon layanan, dan perlunya peningkatan kapasitas aparatur.

D. Rencana Perbaikan dan Tindak Lanjut

1. Transparansi Biaya dan Mekanisme Layanan: menyediakan papan informasi tarif layanan dan memperluas publikasi melalui media sosial serta situs web.
2. Digitalisasi Produk Layanan: pengembangan sistem e-Surat Rekomendasi dan penggunaan tanda tangan elektronik (TTE).
3. Efisiensi Waktu Pelayanan: penerapan Sistem Antrian Pelayanan Digital (SAPD) dan monitoring mingguan kinerja pegawai.
4. Peningkatan Kapasitas SDM: bimbingan teknis pelayanan publik dan penguatan etika pelayanan.

E. Target dan Indikator Keberhasilan

1. Kewajaran Biaya Layanan: nilai $\geq 3,50$; indikator: informasi tarif tersedia di ruang pelayanan.
2. Kesesuaian Produk Pelayanan: nilai $\geq 3,60$; indikator: dokumen terbit tepat waktu secara digital.
3. Waktu Penyelesaian Layanan: nilai $\geq 3,70$; indikator: rata-rata waktu pelayanan berkurang $\geq 10\%$.

BAB II

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagai tindak lanjut dari hasil SKM Tahun 2025, Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah telah melaksanakan berbagai langkah strategis yang diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui transparansi, digitalisasi, dan efisiensi waktu pelayanan.

1. Kewajaran Biaya/Tarif Layanan

Masih ditemukan sebagian responden yang belum mengetahui bahwa sebagian besar layanan Kesbangpol tidak dipungut biaya. Sebagai solusi, instansi telah memasang papan informasi layanan publik, membuat spanduk dan infografis digital bertema 'Semua Layanan Gratis', serta memperbarui SOP transparansi biaya layanan.

2. Kesesuaian Produk Pelayanan

Badan Kesbangpol telah mengembangkan Sistem Informasi Layanan Kesbangpol (SILAKPOL) berbasis web untuk pendaftaran, pemantauan, dan pengunduhan dokumen rekomendasi. Selain itu, diterapkan tanda tangan elektronik (TTE) dan notifikasi melalui email.

3. Waktu Penyelesaian Layanan

Untuk mempercepat pelayanan, diterapkan Sistem Antrian Pelayanan Digital (SAPD), pembagian jadwal layanan per jenis urusan, dan evaluasi rutin bulanan terhadap waktu penyelesaian. Waktu pelayanan rata-rata menurun dari 4,8 hari menjadi 3,2 hari kerja.

4. Peningkatan SDM dan Sarana Prasarana

Kesbangpol juga melaksanakan bimbingan teknis pelayanan publik, pelatihan penggunaan SILAKPOL, serta perbaikan fasilitas ruang tunggu dan area pelayanan.

Capaian dan Dampak

Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan kepuasan masyarakat: kewajaran biaya 3,68 (+10,8%), kesesuaian produk 3,73 (+9,4%), dan waktu pelayanan 3,78 (+9,6%). Rata-rata indeks SKM meningkat menjadi 92,40 (kategori Sangat Baik).

BAB III

KESIMPULAN

Seluruh unsur prioritas peningkatan pelayanan publik di Badan Kesbangpol Provinsi Kalimantan Tengah telah berhasil ditindaklanjuti dengan baik. Pelaksanaan tindak lanjut difokuskan pada transparansi biaya layanan, kesesuaian produk layanan, efisiensi waktu penyelesaian, serta penguatan SDM dan sarana prasarana. Hasilnya, nilai SKM Tahun 2025 mencapai 92,40 atau kategori 'Sangat Baik'.

Rekomendasi

1. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala setiap semester.
2. Mengembangkan sistem layanan digital terpadu untuk seluruh jenis layanan.
3. Memperluas sosialisasi standar pelayanan publik kepada masyarakat.
4. Meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan dan pembinaan berkelanjutan.
5. Memperkuat kerja sama lintas instansi untuk integrasi data pelayanan publik.

Penutup

Laporan ini menjadi wujud akuntabilitas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah dalam upaya berkelanjutan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, menegakkan transparansi, dan memperkuat integritas birokrasi di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Tengah.

Palangka Raya, Desember 2025

Tim Tindak Lanjut SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Tengah