



## SURVEI INDEKS PERSEPSI KORUPSI DAN KEPUASAN LAYANAN BALAI LITBANG AGAMA SEMARANG TAHUN 2020

**Darwiyanto**

Balai Diklat Keagamaan Semarang  
[darwi\\_wi@yahoo.co.id](mailto:darwi_wi@yahoo.co.id)

DOI : <http://doi.org/10.37730/edutrained.v5i1.123>

Diterima: 22 Februari 2021 | Disetujui: 14 Juni 2021 | Dipublikasikan: 6 Juli 2021

### Abstrak

Survei Indeks Persepsi Korupsi dan Kepuasan Layanan merupakan bagian area perubahan yang penting dalam Pembangunan Zona Integritas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Persepsi Korupsi dan Kepuasan Layanan pada Balai Litbang Agama (BLA) Semarang Tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode survei terhadap 150 pengguna layanan yang diberikan oleh BLA Semarang. Subyek penelitian ini adalah para pengguna layanan BLA Semarang Bidang Pendidikan Agama dan Keagamaan, Bidang Bimas Agama dan Keagamaan serta Bidang Lektur Khazanah Agama dan Manajemen Organisasi. Data hasil survei kemudian diolah menggunakan statistik frekuensi sederhana dan dideskripsikan dengan grafik atau diagram dan narasi sederhana. Hasil penelitian ini diperoleh hasil indeks persepsi korupsi sebesar 3,27 skala 4 dan Indeks kepuasan layanan 3,18 skala 4. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan Kepala BLA Semarang agar dapat memberikan bimbingan kepada pegawai BLA Semarang khususnya pada aspek layanan petugas dalam memberikan solusi masalah yang dihadapi pengguna.

**Kata Kunci:** indeks, kepuasan layanan, persepsi korupsi

### Abstract

*The Corruption Perception Index and Service Satisfaction Survey are part of an important area of change in the Integrity Zone Development. This study aims to determine the Corruption Perception Index of the Service Satisfaction at Office of Religious Research and Development, Semarang, Ministry of Religious Affairs in 2020. This study uses a survey method of 150 service users provided by the BLA Semarang. The subjects of this study were users of Religious Research and Development Semarang services in the field of religious education, the field of religious and religious guidance and the field of literature in the field of religion and organizational management. The survey data is processed using simple frequency statistics and described with simple graphs or diagrams and narrative. From the results of this study, the corruption perception index is 3.27 on a scale of 4 and a service satisfaction index of 3.18 on a scale of 4. Based on the results of this study, it is hoped that the Head of the Religious Research and Development can provide guidance to the Religious Research and Development employees, especially in the aspect of officer service in providing solutions to problems faced by users.*

**Keywords:** Corruption Perception, Index, Service Satisfaction



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License



## PENDAHULUAN

Korupsi merupakan penyakit birokrasi yang menghambat proses pelayanan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal ini sangat menghambat proses dan hasil pembangunan secara nasional. Marwata menyampaikan, bahwa Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Indonesia angkanya 40 dari skala 0-100. Untuk lingkup negara ASEAN, Indonesia di bawah Singapura dan Malaysia. Ini artinya gap dengan negara-negara lain masih jauh; negara lain angka rata-ratanya adalah 90 (Haryanto, 2020: 1). Berdasarkan data yang dirilis oleh Transparency International dalam Corruption Perception Index Indonesia memiliki skor 37 dari skala 100 dan menempati ranking ke 102 dari 180 negara.

Dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi, BLA Semarang memerlukan masukan dari masyarakat mengenai pelayanannya. Hal ini tercantum dalam Perjanjian Kinerja (Perkin) Kepala BLA Semarang tahun 2020 aspek peningkatan kualitas manajemen target nilai PMPZI adalah 85 (Badan Litbang dan Diklat, 2020). Hal ini menjadi tagihan yang harus dicapai dalam pembangunan Zona Integritas BLA Semarang sebagai UPT di Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI. Oleh karena itu, BLA Semarang dituntut dapat melakukan Reformasi Birokrasi dalam pelaksanaan layanan di Tahun 2020.

Reformasi birokrasi menuntut semua Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian/Lembaga memiliki integritas dalam melakukan peningkatan layanan yang signifikan dalam melaksanakan tugas pemerintahan. Perubahan yang harus dilakukan dalam pelaksanaan tugas sebagai ASN adalah menghilangkan perilaku korupsi demi meningkatkan layanan terhadap para pengguna layanan sehingga mereka merasa puas atas layanan yang diperoleh. Indeks persepsi korupsi dan kepuasan layanan merupakan salah satu indikator dalam Penilaian Mandiri Pembangunan Zona Integritas (PMPZI).

Dengan kondisi di atas maka penelitian dengan judul "Survei Indeks Persepsi

Korupsi dan Layanan Balai Litbang Agama Semarang Tahun 2020" dilakukan.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab masalah yang ada pada pelayanan yang dilakukan oleh BLA Semarang antara lain; 1) Seberapa besar penilaian masyarakat terhadap persepsi korupsi dan kepuasan layanan yang diberikan oleh BLA Semarang?, 2) Aspek apa saja yang mempengaruhi indeks persepsi korupsi dan kepuasan layanan di BLA Semarang?, 3) Aspek apa yang mendapat nilai tertinggi dan nilai terendah dari indeks persepsi korupsi dan kepuasan layanan di BLA Semarang Tahun 2020.

Indeks Persepsi Korupsi dan Kepuasan Layanan merupakan salah satu area perubahan dalam membangun Zona Integritas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar indeks persepsi korupsi dan kepuasan layanan di BLA Semarang Tahun Anggaran 2020. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap PMPZI BLA Semarang Tahun 2020. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan kepada Kepala BLA Semarang dalam merumuskan kebijakan selanjutnya dalam rangka pembinaan pegawai untuk membangun Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) – Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

## KAJIAN PUSTAKA

Dalam modul materi tindak pidana korupsi menyebutkan bahwa setiap orang yang dengan tujuan menguntungkan diri sendiri atau orang lain atau suatu korporasi, menyalahgunakan kewenangan, kesempatan atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukan yang dapat merugikan keuangan negara atau perekonomian negara.

Menurut Haryanto (2020: 1) menyampaikan bahwa korupsi adalah segala bentuk penyalahgunaan wewenang untuk memperoleh manfaat pribadi. Korupsi dalam survei ini mengacu pada komponen layanan yang diselenggarakan oleh Balai Litbang Agama Semarang Tahun 2020. Persepsi adalah penafsiran dan



penilaian seseorang terhadap fenomena sosial tertentu (Kementerian PAN & RB: 17). Persepsi tidak hanya dihasilkan melalui penilaian subyektif yang cenderung personal, juga dihasilkan melalui penilaian obyektif bersumber dari pengalaman langsung atau tidak langsung dan/atau pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang (International Transparency, 2016).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 2009 : 30)

Layanan menurut Kotler dan Keller (dalam Sasongko dan Subagio, 2013: 2) dijelaskan:

*Satisfaction reflects a person's judgements of a product's perceived performance or outcome in relationship to expectation.*

Sebagaimana dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Manaf. A. 2016 : 27). Kepuasan layanan mengandung perasaan puas terhadap produk layanan baik berupa layanan jasa maupun barang yang disampaikan oleh penerima layanan.

Mengacu pada pengertian tersebut, maka menurut penulis Indeks Persepsi Korupsi Layanan BLA Semarang adalah bagaimana persepsi pengguna layanan memiliki penilaian terhadap layanan barang dan jasa yang diberikan oleh BLA Semarang, yang dihubungkan dengan persepsi korupsi di BLA Semarang Tahun 2020.

Berdasarkan penilaian Zona Integritas yang ditetapkan oleh Menpan RB, Persepsi Korupsi dalam survei ini meliputi beberapa aspek, yaitu; (a) Persyaratan pelayanan; (b) Prosedur Pelayanan; (c) Waktu Pelayanan; (d) Biaya dan Tarif;

(e) Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan; (f) Kompetensi Petugas Pelaksana dan Keandalan Sistem; (g) Layanan Petugas Memberikan Solusi; dan (h) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (Menpan RB. 2017: 30). Dengan memperhatikan aspek tersebut maka penelitian ini menggunakan instrumen yang dibuat oleh Menpan RB mencakup beberapa aspek sebagaimana yang disampaikan tersebut.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini responden yang dipilih adalah peserta seminar hasil penelitian selama periode semester 2 bulan Agustus sampai November 2020 di Provinsi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta. Jumlah responden yang mengisi survei pelayanan publik yang disediakan adalah sebanyak 72 responden yang terdiri atas 25 responden layanan Bidang Lektur Khazanah Keagamaan dan Manajemen Organisasi (LKMMO); 23 responden layanan Bidang Pendidikan dan Keagamaan; dan 24 responden layanan Bidang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan, Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tujuan penelitian (Nasution, 2011: 98). Metode penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen berupa angket Indeks Persepsi Korupsi dan Kepuasan Layanan yang diterbitkan oleh Menpan RB. Survei kepuasan masyarakat terhadap layanan BLA Semarang Tahun 2020 dilaksanakan dengan 150 responden para peserta seminar hasil penelitian dan uji validasi kegiatan pengembangan. Para responden tersebut telah mengikuti salah satu bentuk pelayanan oleh BLA Semarang, yaitu berupa diseminasi kegiatan penelitian melalui rangkaian kegiatan pengembangan yang berupa uji validasi. Para responden berasal dari berbagai daerah di wilayah kerja BLA Semarang, antara lain: Kabupaten/Kota khususnya di wilayah Provinsi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta. Bervariasinya daerah responden dikarenakan dengan format kegiatan yang



bisa dijangkau oleh banyak peserta dari berbagai daerah.

Tanggapan Responden terhadap Kategori Indeks Persepsi Korupsi dan Layanan terdapat 8 kategori unsur Indeks Persepsi Korupsi dalam survei ini, yaitu: (A) Persyaratan pelayanan; (B) Prosedur Pelayanan; (C) Waktu Pelayanan; (D) Biaya dan Tarif; (E) Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan; (F) Kompetensi Petugas Pelaksana dan Keandalan Sistem; (G) Layanan Petugas Memberikan Solusi; dan (H) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Data hasil survei kemudian diolah menggunakan *statistic frekuensi* sederhana disajikan dalam tabel dan dideskripsikan dengan grafik serta narasi sederhana (Nazir, 2003: 381). Penggambaran angka/bilangan atau penyajian data angka tersebut dapat disajikan dalam bentuk tabel atau grafik/gambar, yang kemudian dikenal dengan istilah tabel distribusi frekuensi dan grafik distribusi frekuensi (Setiawan P, 2020: 1). Distribusi jawaban responden terhadap instrumen menggambarkan variabel yang dilambangkan dengan prosentase/angka yang telah terbagi dan tersebar sebagaimana dalam hasil penelitian ini.

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 (Menpan RB, 2017:17). Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik / tidak puas, pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu: tidak baik, diberi nilai persepsi 1; kurang baik, diberi nilai persepsi 2; baik, diberi nilai 3; sangat baik, diberi nilai persepsi 4 (Menpan RB, 2017 : 16).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penghitungan angket yang telah diisi oleh responden diperoleh hasil sebagaimana dalam Tabel 1. sebagai berikut.



<b>A :Persyaratan Pelayanan</b>					
Aspek	Sangat Mudah	Mudah	Sulit	Sangat Sulit	Tidak Menjawab
1. Informasi tentang Persyaratan Pelayanan.	41,67 %	54,17 %	0 %	1,39 %	2,78 %
2. Persyaratan Pelayanan yang Harus Disiapkan.	34,72%	61,11%	1,39%	0%	2,78%
<b>B : Prosedur Pelayanan</b>					
3. Informasi Alur Pelayanan.	36,11%	61,11%	0%	0%	2,78%
4. Pemenuhan Prosedur/Alur Pelayanan.	33,33%	62,50%	1,39%	0 %	2,78%
5. Sudah Memadai dan Tidak Berpotensi Menimbulkan KKN	45,83%	50%	0%	0%	4,17%
6. Petugas Pelayanan Tidak memberikan pelayanan di Luar Prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang.	40,28%	47,22%	8,33%	0%	4,16%
<b>C : Waktu Pelayanan</b>					
7. Informasi Waktu Pelayanan	44,44%	52,78%	0%	0%	2,78%
8. Aspek Kesesuaian Pelayanan dengan Waktu operasional	34,72%	59,72%	1,38%	0%	4,17 %
<b>D : Biaya dan Tarif</b>					
	Sangat Jelas	Jelas	Kurang Jelas	Tidak Jelas	Tidak Menjawab
9. Aspek Informasi tentang Biaya Pelayanan	27,78%	68,06%	1,39%	1,39%	1,39%
10. Terdapat Praktik Percaloan/ Perantara.	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Tidak Menjawab
	47,22%	48,61%	0%	0%	4,17%
11. Aspek Tidak Terdapat Pungutan Liar .	SangatSetuju	Setuju	Kurang Setuju	TidakSetuju	TidakMenjawab
	48,61%	44,44%	5,55%	0%	1,39%
<b>E: Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan</b>					
12. Informasitentang Daftar Produk/ JasaLayanan.	SangatJelas	Jelas	Kurang Jelas	Tidak Jelas	Tidak Menjawab
	34,72	59,72	2,78%	0%	2,78%
13. KemudahanAksesSeluruhProduk/Jasa Layanan.	Sangat Mudah	Mudah	Sulit	Sangat Sulit	Tidak Menjawab
	40,28%	55,55%	0%	0%	4,17%

**F: Kompetensi Petugas Pelaksana dan Keandalan Sistem**

<b>14.</b> Kompetensi Petugas Pelayanan.	Sangat Kompeten	Kompeten	Kurang Kompeten	Tidak Kompeten	Tidak Menjawab
	41,67%	55,55%	0%	0%	2,78%
<b>15.</b> Petugas Pelayanan Bertanggungjawab.	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Tidak Menjawab
	45,83%	51,39%	0%	0%	5,55%
<b>16.</b> Keandalan Aplikasi/Sistem Pelayanan.	Sangat Baik	Baik	Buruk	Sangat Buruk	Tidak Menjawab
	44,44%	50,00%	0%	0%	5,55%
<b>17.</b> Petugas Pelayanan Tidak Diskriminatif.	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Tidak Menjawab
	45,83%	43,06%	5,55%	0%	5,55%
<b>18.</b> Petugas Pelayanan Menolak Pemberian Uang/Barang.	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Tidak Menjawab
	45,83%	43,06%	5,55%	0%	5,55%

**G : Layanan Petugas Memberikan Solusi**

<b>19.</b> Petugas Pelayanan Memberikan Solusi.	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Tidak Menjawab
	31,94%	58,33%	2,78%	0%	6,94%
<b>20.</b> Kecepatan Petugas Pelayanan dalam Memberikan Solusi.	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Tidak Menjawab
	40,28%	55,55%	0%	0%	4,17%

**H : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

<b>21.</b> Kemudahan Akses Fasilitas Pengaduan.	Sangat Mudah	Mudah	Sulit	Sangat Sulit	Tidak Menjawab
	30,55%	63,89%	0%	0%	5,55%



	SangatMu dah	Mudah	Sulit	SangatS ulit	TidakMenja wab
<b>22.</b> Prosedur Pengaduan Mudah Dilakukan.	36,11	58,33	1,39%	0%	4,17%
<b>23.</b> Petugas Pelayanan Pengaduan dapat Memberikan Solusi .( 72 responden)	SangatSet uju	Setuju	Kurang Setuju	Tidakset uju	TidakMenja wab
	20,83%	43,06%	1,39%	0%	34,72%
(47responden)	31,91%	65,95%	2,13%	0%	0 %
<b>24.</b> Ada Kepastian Tindak Lanjut atas Penanganan Pengaduan. (72 responden)	SangatSet uju	Setuju	Kurang Setuju	Tidakset uju	TidakMenja wab
	18,05%	47,22%	1,39%	0%	33,33%
( 48 responden )	27,08%	70,83%	2,08%	0%	0%
<b>25.</b> Tidak Ada Diskriminasi dalam Penanganan pengaduan. (72 responden)	SangatSet uju	Setuju	Kurang Setuju	Tidakset uju	TidakMenja wab
	23,61%	27,78%	0%	0%	48,61%
( 37 responden)	45,95%	54,05	0%	0%	0%
<b>26.</b> Produk/Jasa Layanan yang Diterima Sesuai dengan Daftar ProdukJasa Layanan. (72 responden dan 37 respondent)	SangatSet uju	Setuju	Kurang Setuju	Tidakset uju	TidakMenja wab
	23,61%	27,77%	0%	0%	48,61%
	45,94%	54,05	0%	0%	0 %

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dijelaskan hasil survei Indeks Persepsi Korupsi dan Kepuasan Layanan BLA Semarang sebagai berikut;

#### Kategori A: Persyaratan Pelayanan.

Informasi tentang persyaratan pelayanan. Hampir 100% responden menyatakan informasi tentang persyaratan pelayanan mudah dan sangat mudah. Sebanyak 41,67% responden menyatakan sangat mudah dan sebanyak 54,17% menyatakan mudah. Hampir 100% responden menyatakan pemenuhan dokumen persyaratan pelayanan yang harus disiapkan sangat mudah dan mudah, sejumlah 61,11 % responden menyatakan mudah; dan 34,72% menyatakan sangat mudah.

#### Kategori B: Prosedur Pelayanan.

Sejumlah 70 responden (97,22%) menyatakan informasi alur pelayanan sangat mudah dan mudah. Tidak ada responden yang menyatakan sulit dan sangat sulit. Kemudian pemenuhan prosedur / alur pelayanan hampir 100% responden menyatakan mudah dan sangat mudah terhadap aspek pemenuhan prosedur / alur pelayanan. Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat setuju terhadap aspek ini. Sebanyak 95,83% responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap aspek prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan KKN. Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang. Hampir 90% responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap aspek petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang.

#### Kategori C: Waktu Pelayanan.

Hampir 100% responden menyatakan jelas dan sangat jelas terhadap aspek informasi waktu pelayanan. Pelayanan diberikan sesuai dengan Waktu Operasional yang ditetapkan lebih dari 90% responden menyatakan sesuai dan sangat sesuai

terhadap kesesuaian pelayanan dengan waktu operasional.

#### Kategori D: Biaya dan Tarif

Kategori Biaya dan Tarif ini terdiri atas 3 aspek yang diteliti, yaitu: aspek 7 yang terdapat dalam Instrumen I dan aspek II.3 dan II.35 yang terdapat dalam Instrumen I. Lebih dari 95% responden memberikan pernyataan sangat jelas dan jelas terhadap aspek informasi tentang biaya pelayanan. Lebih dari 95% responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap aspek tidak terdapat praktik percaloan/perantara. Tidak terdapat pungutan liar, hampir 95% responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap aspek tidak terdapat pungutan liar. Sejumlah 48% sangat setuju dan 44,44% setuju dengan aspek ini. Tidak ada responden yang tidak setuju terhadap aspek ini.

#### Kategori E: Produk/Jasa Spesikasi

Jenis layanan ini terdiri atas 2 aspek, yaitu aspek informasi tentang daftar produk/jasa layanan dan aspek kemudahan akses seluruh produk/jasa layanan. Informasi tentang Daftar Produk/Jasa Layanan. Berdasarkan Tabel bahwa hampir 95% responden menyatakan jelas dan sangat jelas. Berdasarkan di atas, lebih dari 95% responden menyatakan mudah dan sangat mudah.

Kategori F: Kompetensi Petugas Pelaksana dan Keandalan Sistem Mendekati 100% responden yang menyatakan kompeten dan sangat kompeten terhadap aspek kompetensi petugas pelayanan. Hampir 100% responden memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju. Hampir 95% responden menyatakan baik dan sangat baik terhadap aspek keandalan aplikasi/sistem pelayanan. Sebesar 90% responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap aspek petugas pelayanan tidak diskriminatif. Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait dengan pelayanan yang diberikan. Jumlah tanggapan responden c kriteria sangat setuju dan setuju adalah hampir 90%. Terdapat 4 (5,55%) responden yang tidak setuju. Kategori G: Layanan Petugas Memberikan Solusi.

Layanan Petugas Memberikan Solusi terdiri atas 2 aspek, yaitu petugas pelayanan



memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan; dan aspek kecepatan petugas pelayanan dalam memberikan solusi permasalahan. Hampir 90% responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap aspek petugas pelayanan memberikan solusi. Lebih dari 95% responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap aspek kecepatan petugas pelayanan dalam memberikan solusi.

Kategori H: Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Empat instrumen terakhir diisi oleh peserta yang pernah melakukan pengaduan. Lebih dari 90% responden menyatakan mudah dan sangat mudah pada aspek kemudahan akses fasilitas pengaduan. Hampir 95% responden menyatakan aspek prosedur pengaduan di BLA Semarang mudah dan sangat mudah dilakukan. Petugas pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelapor apabila ada permasalahan. Dari sejumlah 47 responden yang menyatakan pernah melakukan pengaduan, hampir 100% responden setuju dan sangat setuju terhadap aspek petugas pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi. Ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan. Dari sejumlah 48 responden yang menyatakan pernah melakukan pengaduan. Hampir 100% responden setuju dan sangat setuju terhadap aspek ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan. Dari sejumlah 37 responden yang menyatakan pernah melakukan pengaduan, hampir 100% responden setuju dan sangat setuju terhadap aspek tidak ada diskriminasi dalam penanganan pengaduan. Produk/jaselayanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/ jasa layanan yang tersedia. Dari sejumlah 37 responden yang menyatakan pernah melakukan pengaduan, 100% responden setuju dan sangat setuju terhadap aspek produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk jasa layanan.

## 2. Pembahasan

Pada penelitian ini 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 (Menpan RB, 2017). Perhitungan IPK dari Survei IPK Layanan BLA Semarang 2020 disajikan dalam bentuk skoring/angka absolute berada pada skala 1-4. Teknik analisis perhitungan IPK pada kuesioner sebagai berikut:

Pertama, setiap unsure penilaian persepsi terdiri atas 4 pilihan dengan konversi nilai 1, 2, 3, dan 4. Kedua, jumlah nilai total persepsi korupsi per unsure dijumlahkan dan dianalisis sebagai Indeks Persepsi Korupsi sebagai berikut:

$$IPK_{TiapKategori} = \frac{JumlahNilaiPersepsiTiapKategori}{Banyaknyaitemtiapunsur}$$

Ketiga, menghitung IPK dengan

menggunakan rumus sebagai berikut:

$$IPK = \frac{JumlahNilaiPersepsiTiapKategori}{BanyaknyaKategori}$$

Skala indeks korupsi antara 0-4. Semakin mendekati skor 4 artinya persepsi anti korupsi semakin baik.

### 1. IPK Kategori A.

**Tabel 2. Persyaratan Pelayanan**

No.	Aspek yang Diteliti/Pertanyaan	IPK
1	Informasi tentang persyaratan pelayanan	3,306
2	Pemenuhan dokumen persyaratan pelayanan yang harus disiapkan	3,250
<b>Jumlah Indeks Persepsi Korupsi</b>		<b>6,556</b>
<b>Jumlah Aspek</b>		<b>2</b>

Indeks Persepsi Korupsi Kategori

IPK Persyaratan Pelayanan adalah

$$IPK_{\text{Kategori Persyaratan Pelayanan}} = \frac{6,556}{2} = 3,278$$

2. IPK Kategori B.

Dari tabel 3. IPK Kategori Prosedur Pelayanan dapat dihitung sebagai berikut;

$$IPK_{\text{Kategori Prosedur Pelayanan}} = \frac{13,042}{4} = 3,260$$

**Tabel 3. Prosedur Pelayanan**

No.	Aspek yang Diteliti/Pertanyaan	IPK
3	Informasi alur pelayanan	3,278
4	Pemenuhan prosedur/ alur pelayanan	3,236
II.1	Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)	3,333
II.2	Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang	3,194
Jumlah Indeks Persepsi Korupsi		13,042

3. IPK Kategori C.

Berikut ini adalah hasil perhitungan IPK Waktu Pelayanan.

**Tabel 4. Waktu Layanan**

No.	Aspek yang Diteliti/Pertanyaan	IPK
5	Informasi waktu operasional pelayanan	3,361
6	Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu operasional yang ditetapkan	3,208
Jumlah Indeks Persepsi Korupsi		6,569
Jumlah Aspek		2

IPK Waktu Pelayanan adalah

$$IPK_{\text{Kategori Waktu Pelayanan}} = \frac{6,569}{2} = 3,285$$

4. IPK Kategori D.

Dari tabel 5. diperoleh hasil perhitungan IPK Biaya dan Tarif. IPK Kategori Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Layanan

$$IPK_{\text{Kategori Spesifikasi Jenis Layanan}} = \frac{6,514}{2} = 3,257$$

**Tabel 5. Biaya dan Tarif**

No.	Aspek yang Diteliti/Pertanyaan	IPK
7	Informasi tentang persyaratan pelayanan	3,194
II.3	Tidak terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi	3,347
II.5	Tidak terdapat pungutan liar	3,389
Jumlah Indeks Persepsi Korupsi		9,931
Jumlah Aspek		3

IPK Kategori Biaya dan Tarif adalah

$$IPK_{\text{Kategori Biaya dan Tarif}} = \frac{9,931}{3} = 3,310$$

5. IPK Kategori E.

Berikut ini adalah hasil perhitungan IPK Kategori E (Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan)

**Tabel 6. Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan**

No.	Aspek yang Diteliti/Pertanyaan	IPK
8	Informasi tentang daftar produk/jasa layanan	3,236
9	Kemudahan akses seluruh produk/jasa layanan	3,278
Jumlah Indeks Persepsi Korupsi		6,514
Jumlah Aspek		2

IPK Kategori Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Layanan

$$IPK \text{ Kategori Spesifikasi Jenis Layanan} = \frac{6,514}{2} = 3,257$$

6. Kategori F :

Berikut ini adalah hasil perhitungan IPK F (Kompetensi Petugas Pelaksana dan Keandalan Sistem).IPK

**Tabel.7.Kompetensi Petugas Pelaksana dan Keandalan Sistem**

No.	Aspek yang Diteliti/Pertanyaan	IPK
10	Kompetensi petugas pelayanan	3,333
11	Petugas pelayanan bertanggung jawab	3,375
12	Keandalan aplikasi/sistem pelayanan	3,278
II.4	Petugas pelayanan tidak diskriminatif	3,236
II.6	Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayanan yang diberikan	3,236

Kategori Kompetensi Petugas Pelaksana dan Keandalan Sistem

$$IPK \text{ Kategori Kompetensi Petugas Pelaksana dan Keandalan Sistem} = \frac{16,458}{5} = 3,292$$

7. IPK Kategori G Berikut ini adalah hasil perhitungan IPK Layanan Petugas Memberikan Solusi.

**Tabel. 8 . Layanan Petugas Memberikan Solusi.**

No.	Aspek yang Diteliti/Pertanyaan	IPK
13	Petugas pelayanan memberikan solusi kepada pengguna apabila ada permasalahan	3,083
14	Kecepatan petugas pelayanan dalam memberikan solusi permasalahan	3,278
Jumlah Indeks Persepsi Korupsi		6,361
Jumlah Aspek		2

IPK Kategori Layanan Petugas Memberikan Solusi

$$IPK \text{ Kategori Layanan Petugas Memberikan Solusi} = \frac{6,361}{2} = 3,181$$

8. IPK Kategori H

Berikut ini adalah hasil perhitungan IPK Kategori Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

**Tabel.9.Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

No.	Aspek yang Diteliti/Pertanyaan	IPK
15	Kemudahan akses fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline/callcenter)	3,139
16	Prosedur pengaduan mudah dilaksanakan	3,222
17	Petugas pelayanan pengaduan dapat memberikan solusi kepada pelaporan apabila ada permasalahan	3,690
18	Ada kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan	3,714
II.7	Tidak ada diskriminasi dalam penanganan pengaduan	3,048

IPK Kategori Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

$$IPK \text{ Kategori Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan} = \frac{19,861}{6} = 3,310$$

Berdasarkan perhitungan di atas, IPK per Kategori sebagaimana dapat dilihat dalam tabel 9, berikut ini;

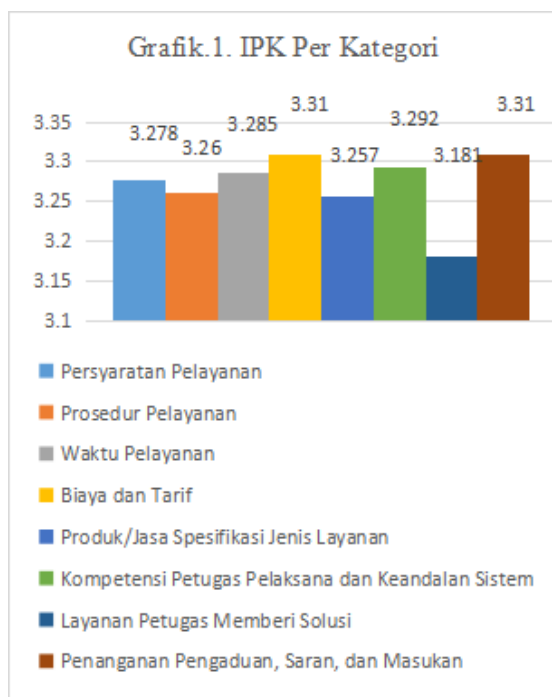
**Tabel.9. IPK per Kategori**

No.	Kategori	IPK
A	Persyaratan Pelayanan	3,278
B	Prosedur Pelayanan	3,260
C	Waktu Pelayanan	3,285
D	Biaya dan Tarif	3,310
E	Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Layanan	3,257
F	Kompetensi Petugas Pelaksana dan Keandalan Sistem	3,292
G	Layanan Petugas Memberikan Solusi	3,181
H	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,310
Jumlah		26,173

Perhitungan IPK Layanan Balai Litbang Agama Semarang Tahun 2020 adalah

$$IPK = \frac{26,1730}{8} = 3,2716$$

Dari hasil perhitungan IPK tersebut maka masing-masing kategori disajikan pada Grafik.1.sebagai berikut;



Grafik.1. IPK Per Kategori

Berdasarkan grafik 1. Tersebut dapat dijelaskan bahwa IPK Layanan BLA Semarang dari aspek layanan maka penanganan pengaduan, saran dan masukan serta biaya dan tariff dalam pelayanan memiliki nilai tertinggi yaitu 3,331. Sebaliknya layanan petugas memberikan solusi menempati peringkat terendah yaitu 3,181 pada skala 4. Sementara untuk aspek yang lainnya diperoleh nilai rata - rata mendekati 3,3 pada beberapa aspek sebagai berikut; persyaratan layanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk/jasa spesifikasi layanan, kompetensi petugas pelaksana dan keandalan sistem. Secara keseluruhan BLA Semarang Tahun 2020 memiliki Indeks Persepsi Korupsi Kepuasan Layanan sebesar 3,3 pada skala 4 dengan kategori baik.

## PENUTUP

### 1. Simpulan

Berdasarkan data temuan dan pembahasan diatas, maka dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Indeks Persepsi Korupsi Kepuasan Layanan Balai Litbang Agama Semarang tahun 2020 diperoleh nilai sebesar 3,31 dalam skala 4. Hasil tersebut diperoleh dari kategori layanan dimana penanganan pengaduan, saran dan masukan serta biaya dan tarif dalam pelayanan memiliki nilai tertinggi yaitu 3,331. Sebaliknya kategori layanan petugas dalam memberikan solusi menempati peringkat terendah yaitu 3,181 pada skala 4. IPK Layanan Balai Litbang Agama Semarang Tahun 2020 adalah = 3,2716. Secara keseluruhan hasil penelitian ini diperoleh hasil indeks persepsi korupsi sebesar 3,27 dan indeks kepuasan layanan 3,18 dalam skala 4.

### 2. Saran

Dari hasil penelitian ini maka penulis memberikan masukan dan saran pelayanan yang dilakukan oleh ASN Kementreian Agama pada umumnya dan

secara khusus untuk BLA Semarang, hal – hal sebagai berikut;

1. Kementerian Agama agar dapat memberikan sosialisasi berkaitan dengan Indeks Persepsi Korupsi dan Kepuasan layanan kepada UPT- UPT yang ada karena Indeks Persepsi Korupsi merupakan salah satu aspek yang penting dalam penilaian Zona Integritas oleh Menpan RB dalam rangka mewujudkan Reformasi Birokrasi dalam membangun Zona Integritas menuju WBK – WBBM.
2. Kompetensi SDM Balai Litbang Agama Semarang agar dapat ditingkatkan terutama dalam memberikan kepuasan layanan
3. Kepala BLA Semarang agar dapat memberikan bimbingan kepada pegawai BLA Semarang khususnya pada aspek layanan petugas dalam memberikan solusi masalah yang dihadapi pengguna layanan.
4. Balai Litbang Agama Semarang perlu melakukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2020). Modul Materi Tindak Pidana Korupsi. diambil dari <https://docplayer.info/153276149-Modul-materi-tindak-pidana-korupsi.html>. tanggal 20 April 2021.
- Badan Litbang dan Diklat. (2020). *Perjanjian Kinerja Kepala Balai Litbang Agama Semarang Tahun Anggaran 2020*. Jakarta Indonesia.
- Hariyanto, I. (2020). KPK : *Indeks Persepsi Korupsi Indonesia 40, Kalah dari Malaysia - Singapura*. Dipetik Januari 20, 2021 dari <https://news.detik.com/berita/d-5005012/kpk-indeks-persepsi-korupsi-indonesia-40-kalah-dari-malaysia-singapura>.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta, Indonesia
- Manaf, Abdul. (2016), *Modul Materi Good Governance Dan Pelayanan Publik*. Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat Kedeputian Bidang Pencegahan Komisi Pemberantasan Korupsi. PT. Multi Area Desentralisasi Pembangunan (MADEP).
- Nasution. (2011). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Nasir Moh. (2003). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia Jakarta
- Sasongko, F dan Subagio, H. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2, (2013) 1-7.

Setiawan P. (2020). *Pengertian Distribusi Frekuensi Terlengkap*. diambil Pebruari 19, 2021 dari <https://www.gurupendidikan.co.id/distribusi-frekuensi/>

Transparency International. (2020). *Corruption Perceptions Index*. Dipetik Maret 18, 2021 dari <https://www.transparency.org/en/cpi/2020/index/idn#>

Undang - Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Jakarta