



LAPORAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI TRIWULAN II TAHUN 2026

BPMP PROVINSI KALIMANTAN BARAT



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat- Nya sehingga Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri Triwulan II Tahun 2026 telah kami susun. Laporan ini memberikan gambaran tentang persepsi pelanggan BPMP Provinsi Kalimantan Barat tentang kualitas pelayanan dan antikorupsi yang disurvei pada periode triwulan II tahun 2026.

Pada Bab I disajikan pertanyaan-pertanyaan untuk kuesioner survei. Bab II laporan ini menggambarkan metodologi survei yang terdiri dari target populasi, penentuan sampel, metode analisis dan metode pencacahannya. Pada Bab III laporan ini menampilkan pengelolaan survei yang menggambarkan analisis hasil survei dan tindak lanjut hasil survei. Bab IV atau Bab terakhir laporan ini menggambarkan data responden dan data dukung lainnya terkait survei mandiri.

Survei ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan dalam mengevaluasi mutu layanan dan kinerja organisasi secara internal. Hasil yang diperoleh menunjukkan capaian yang baik, mencerminkan dedikasi serta komitmen BPMP Kalbar dalam memberikan pelayanan prima.

Namun demikian, capaian yang baik ini tidak lantas membuat kami berhenti berbenah. BPMP Kalbar tetap berkomitmen untuk menindaklanjuti temuan dari survei ini dengan langkah-langkah perbaikan yang konkret. Hal ini dilakukan demi meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan di masa mendatang, sejalan dengan prinsip tata kelola organisasi yang akuntabel dan berorientasi pada peningkatan mutu pendidikan.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu tersusunnya laporan ini.

Pontianak, Juli 2026
Kepala BPMP Provinsi Kalimantan Barat



Iwan Kurniawan, S.Si, M.Si.
NIP. 197802182001121001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I KUESIONER SURVEI.....	1
Kuesioner Survei	1
a. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	1
b. Survei Persepsi AntiKorupsi	4
BAB II METODEODOLOGI SURVEI.....	5
A. Target Populasi.....	5
B. Penentuan Sampel.....	5
C. Metode Analisis.....	5
D. Metode Pencacahan.....	7
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	8
A. Analisis Survei.....	8
B. Hasil Analisis Survei per Butir Pertanyaan	13
D. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	17
E. Tindak Lanjut yang akan dilakukan.....	17
BAB IV DATA SURVEI.....	18
A. Data Responden.....	19
B. Data Dukung Lainnya.....	20
BAB V PENUTUP.....	21

BAB I

KUESIONER SURVEI

Kuesioner Survei

Kuesioner survei mandiri yang digunakan untuk pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) terbagi dalam 2 (dua) bagian yaitu kuesioner Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Kuesioner Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (SPKP) terdiri atas 9 (sembilan) pernyataan dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) terdiri atas 5 (lima) pernyataan. Pilihan jawaban menggunakan tanda bintang dengan nilai 1 - 4, dimana semakin banyak bintang menunjukkan semakin setuju bahwa kualitas layanan semakin baik.

Tujuan pelaksanaan survei ini adalah : 1) Memberikan gambaran persepsi anti korupsi secara umum pada setiap Unit Kerja yang membangun ZI melalui Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan 2) Memberikan gambaran persepsi pengguna layanan kualitas pelayanan publik secara umum untuk setiap Unit Kerja yang membangun ZI melalui Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (IPKP). IPAK dan IPKP merupakan rata-rata hasil survei mandiri.

Nilai Hasil Survei Eksternal akan digunakan untuk memenuhi penilaian dalam komponen hasil pada Lembar Kerja Evaluasi ZI. Survei eksternal dilaksanakan dengan memberikan kuesioner kepada *customer/ stakeholder* dari entitas organisasi pemberi layanan yang akan dievaluasi, kemudian *customer/ stakeholder* tersebut akan mengisi survei yang telah disiapkan. Responden survei adalah masyarakat pengguna layanan publik dan/ atau *stakeholder* yang telah selesai menerima pelayanan dari unit pelayanan. Survei dilakukan terhadap semua jenis layanan yang ada pada unit/satuan kerja yang melakukan pembangunan ZI. Responden survei diutamakan adalah pengguna layanan yang baru selesai menerima pelayanan saat survei dilaksanakan (*On The Spot*) atau telah selesai menerima layanan dalam jangka waktu 3 bulan.

Pernyataan-pernyataan pada survei mandiri adalah sebagai berikut :

a. Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (SPKP)

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

Bintang 1 = belum tersedia, bintang 4 = sudah tersedia



2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

Bintang 1 = belum sesuai, bintang 4 = sudah sesuai



3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

Bintang 1 = sulit, bintang 4 = mudah



4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik

Bintang 1 = Tidak ramah, bintang 4 = Ramah



5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan

Bintang 1 = Tidak sesuai, bintang 4 = sudah sesuai



6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

Bintang 1 = lambat, bintang 4 = cepat



7. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

Bintang 1 = sulit, bintang 4 = mudah



8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

Bintang 1 = Tidak nyaman dan sulit, bintang 4 = nyaman dan mudah



9. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

Bintang 1 = Tidak sesuai, bintang 4 = sudah sesuai



b. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini

Bintang 1 = Tidak setuju, bintang 4 = Setuju



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

Bintang 1 = Tidak setuju, bintang 4 = Setuju



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

Bintang 1 = Tidak setuju, bintang 4 = Setuju



4. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

Bintang 1 = Tidak setuju, bintang 4 = Setuju



5. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

Bintang 1 = Tidak setuju, bintang 4 = Setuju



BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Target Populasi

Target populasi yang disasar pada survei mandiri ini adalah masyarakat yang pernah menerima layanan dari BPMP Provinsi Kalimantan Barat. Komposisi masyarakat pengguna layanan yang pernah menerima layanan dari BPMP Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari unsur Dinas Pendidikan, Pengawas Sekolah, Kepala Sekolah, Guru, Bappeda/ Bapperinda, dan masyarakat secara umum. Target populasi ini dijangkau dari pelanggan yang mengunjungi ULT, peserta pada saat kegiatan BPMP, ataupun masyarakat yang memanfaatkan fasilitas dari BPMP Kalbar.

B. Penentuan Sampel

Sampel penerima layanan yang mengisi link survei dipilih secara acak. Survei untuk triwulan II tahun 2026 ini BPMP Provinsi Kalimantan Barat menyebarkan 35 link survei dan semua link survei berhasil diisi oleh responden. Survei terbukti menjadi salah satu metode penelitian yang paling efektif dan dapat dipercaya. Survei online adalah metode pengumpulan data dari sekelompok responden dengan bantuan teknologi digital yang terdiri dari pernyataan survei terstruktur yang memotivasi peserta untuk merespon.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan Google Form dengan tautan sebagai berikut : <https://s.id/SurveiPersepsiPelayananAntikorupsi>

Alamat tautan survei hanya dapat digunakan dalam satu kali pengisian survei. Alamat survei yang sudah disediakan oleh aplikasi dikirim ke responden melalui aplikasi WhatsApp.

C. Metode Analisis

Metode analisis kuantitatif menggunakan **Skala Likert** adalah skala atau pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah peristiwa dan fenomena sosial, berdasarkan dengan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Skoring setiap butir pernyataan menggunakan skala Likert sakala 4. Konversi nilai kualitatif menjadi nilai kuantitatif, sebagai berikut:

NILAI	ANGKA
★	1
★ ★	2
★ ★ ★	3
★ ★ ★ ★	4

Semua data yang sudah diperoleh pada tiap butir pernyataan kemudian dirata-rata, disebut sebagai skor aktual yang diperoleh (X). Skor aktual yang bersifat kuantitatif ini diubah menjadi nilai kualitatif dengan berpedoman pada konversi skor menjadi skala 4 (empat) untuk mengetahui kualitas pelayanan. Data yang mula-mula berupa skor diubah menjadi data kualitatif (data interval) dengan skala Likert dengan 4 butir, skor tertinggi di setiap butir adalah 4, dan skor yang terendah adalah 1. Adapun acuan konversi skor menjadi skala empat dan konversi penilaian skala empat, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. Hasil Konversi Skor Menjadi Skala Empat.

No	Rumus Rentang skor skala empat	Hasil konversi skala empat	Kategori	Nilai
1	$X \geq \bar{X} + 1.SB_x$	$X \geq 3,00$	Memuaskan	A
2	$\bar{X} + 1.SB_x > X \geq$	$3,00 > X \geq 2,50$	Tinggi	B
3	$\bar{X} > X \geq \bar{X} - 1.SB_x$	$2,50 > X \geq 2,00$	Cukup	C
4	$X < \bar{X} - 1.SB_x$	$X < 2,00$	Kurang	D

(Sumber: Djemari Mardapi, 2008: 12)

Keterangan:

$$\begin{aligned}
 \bar{X} &= \text{rerata skor secara keseluruhan} \\
 &= \frac{1}{2} (\text{skor maksimum ideal} + \text{skor minimum ideal}) \\
 &= (4,00 + 1,00) \times \frac{1}{2} \\
 &= 2,50
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 SB_x &= \text{simpangan baku skor keseluruhan} \\
 &= \left(\frac{1}{2}\right) \left(\frac{1}{3}\right) (\text{skor maksimum ideal} - \text{skor minimum ideal}) \\
 &= \left(\frac{1}{2}\right) \left(\frac{1}{3}\right) (4,00 - 1,00)
 \end{aligned}$$

$$X = \text{skor yang diperoleh}$$

D. Metode Pencacahan

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei adalah menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memberikan nilai tanda bintangg antara 1 – 4 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintangg menunjukkan semakin setuju bahwa kualitas layanan semakin baik.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Pada triwulan II periode bulan April – Juni 2026 terdapat 35 (tiga puluh lima) responden yang telah mengirimkan isian kuesioner melalui aplikasi Google Form. Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (SPKP) dan Survei Persepsi AntiKorupsi (SPAK) terhadap BPMP Provinsi Kalimantan Barat sesuai dengan tabel berikut.

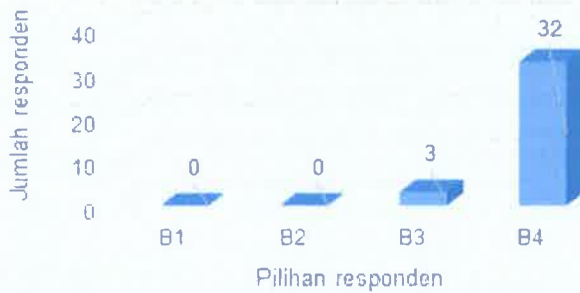
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Nilai SPKP (responden)						
No.	Unsur Pelayanan	★ (1)	★★ (2)	★★★ (3)	★★★★ (4)	Rata-rata
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	0	0	3	32	3,91
2	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	0	0	0	35	4,00
3	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	0	0	3	32	3,91
4	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik	0	0	1	34	3,97
5	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan	0	0	3	32	3,91
6	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	0	0	0	35	4,00
7	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	0	0	3	32	3,91
8	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	0	0	1	34	3,97

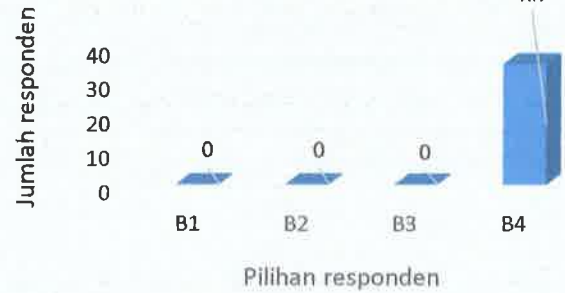
9	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	0	0	2	33	3,94
	Rata-rata	3,94				

Grafik Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

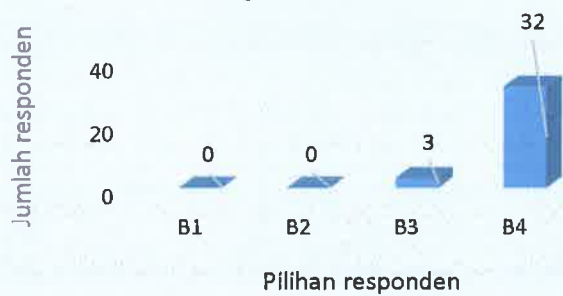
Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik



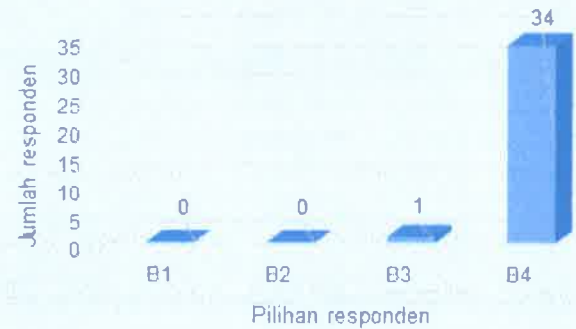
Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini



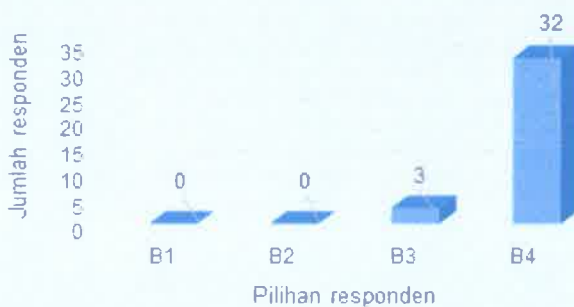
Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses



Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik



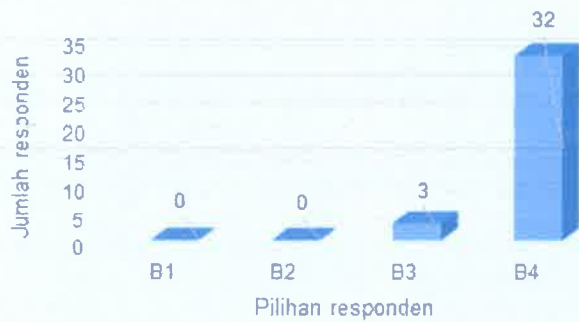
Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan



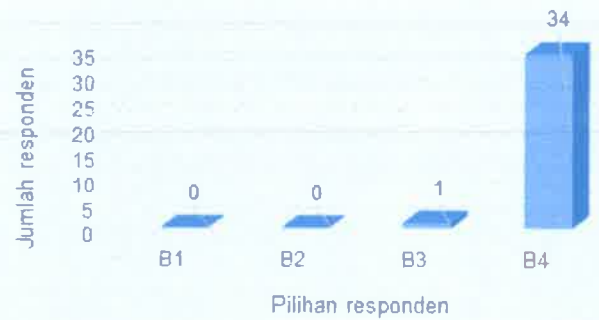
Petugas pelayanan/sistem pelayanan pada unit layanan merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat



Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan



Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

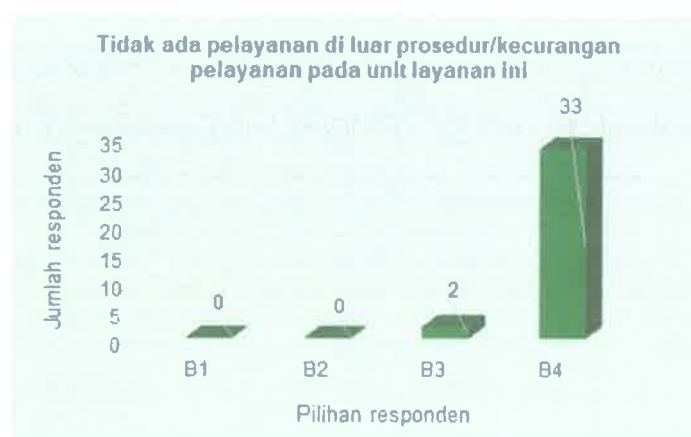


Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan



Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Nilai SPAK (responden)						
No.	Unsur Pelayanan	★ (1)	★★ (2)	★★★ (3)	★★★★ (4)	Rata-rata
1	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini	0	0	1	34	3,97
2	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	0	0	2	33	3,94
3	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	0	0	2	33	3,94
4	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	0	0	1	34	3,97
5	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	0	0	2	33	3,94
	Rata-rata	3,95				

Grafik Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

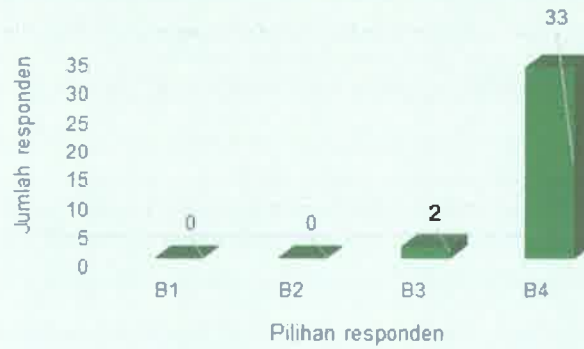
Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini



Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini



Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini



B. Hasil Analisis Survei per Butir Pertanyaan

a. Pernyataan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (SPKP)

Sesuai dengan unsur Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik yang terbagi menjadi 9 unsur, hasilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media Elektronik maupun non elektronik

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 3 orang, bintang 4 sebanyak 32 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah, 3,91. Hal tersebut menunjukkan bahwa 97,86% responden dalam survei ini menyatakan mudah dalam mendapatkan informasi pelayanan pada BPMP Provinsi Kalimantan Barat yang tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

2. Jangka waktu pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 0 orang, bintang 4 sebanyak 35 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah, 4,00. Hal tersebut menunjukkan bahwa 100% responden menyatakan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan.

3. Layanan Konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan / diakses.

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 3 orang, bintang 4 sebanyak 32 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah, 3,91. Hal tersebut menunjukkan bahwa 97,86% responden menyatakan layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan oleh BPMP Provinsi Kalimantan Barat Mudah digunakan/diakses.

4. Perilaku Petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik.

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 1 orang, bintang 4 sebanyak 34 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah, 3,97. Hal tersebut menunjukkan bahwa 99,26% responden menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan

terkait kesopanan dan keramahan baik.

5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 3 orang, bintang 4 sebanyak 32 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah, 3,91. Hal tersebut menunjukkan bahwa 97,86% responden menyatakan persyaratan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.

6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan Cepat.

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 0 orang, bintang 4 sebanyak 35 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah 4,00. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua responden menyatakan 100% petugas pelayanan / system pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak / ibu dengan cepat.

7. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 3 orang, bintang 4 sebanyak 32 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah, 3,91. Hal tersebut menunjukkan bahwa 97,86% responden menyatakan prosedur/ alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilaksanakan.

8. Sarana prasarana pendukung pelayanan /system pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 1 orang, bintang 4 sebanyak 34 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah, 3,97. Hal tersebut menunjukkan bahwa 99,26% responden menyatakan sarana prasarana pendukung pelayanan/system online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan /mudah digunakan.

9. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 2 orang, bintang 4 sebanyak 33 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah, 3,94. Hal tersebut menunjukkan bahwa 98,57% responden menyatakan tarif/ biaya pelayanan dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

b. Pernyataan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Sesuai dengan unsur Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yang terbagi menjadi 5 unsur, hasilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 1 orang, bintang 4 sebanyak 34 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah, 3,97. Hal tersebut menunjukkan bahwa 99,26% responden menyatakan setuju bahwa tidak ada diskriminasi pelayanan di BPMP Provinsi Kalimantan Barat.

2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini.

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 2 orang, bintang 4 sebanyak 33 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah, 3,94. Hal tersebut menunjukkan bahwa 98,57% responden setuju bahwa tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada layanan ini di BPMP Provinsi Kalimantan Barat.

3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitasi diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini.

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 4 orang, bintang 4 sebanyak 33 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah, 3,94. Hal tersebut menunjukkan bahwa 98,57% responden setuju bahwa tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitasi diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini di BPMP Provinsi Kalimantan Barat.

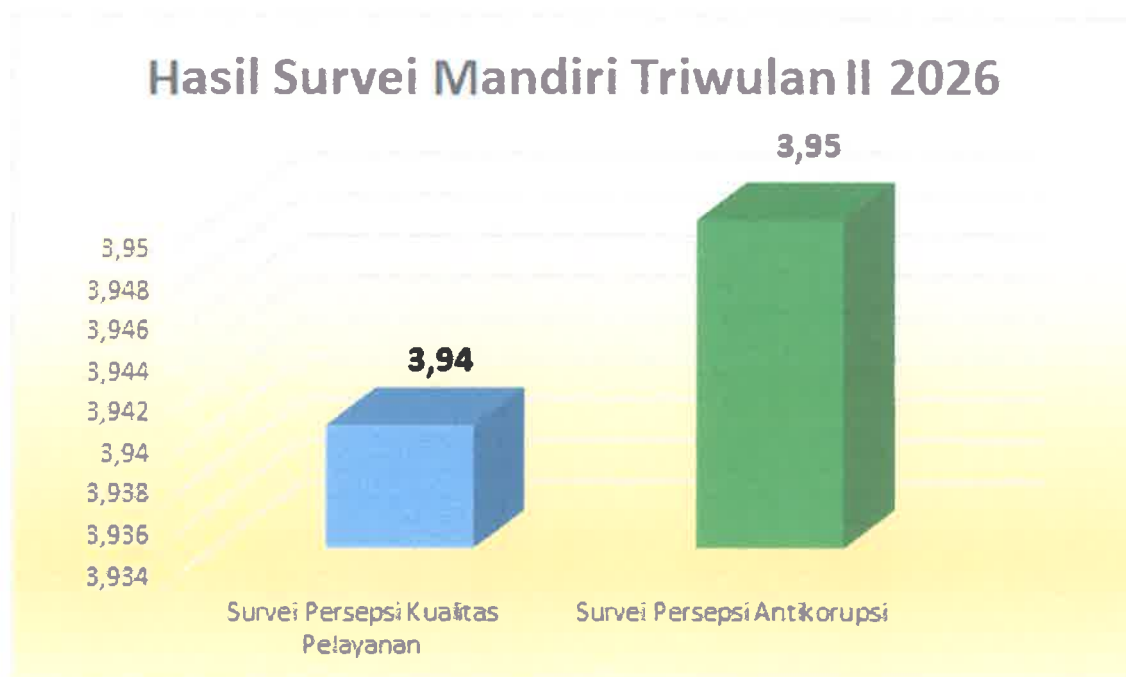
4. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 5 orang, bintang 4 sebanyak 35 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah, 3,8. Hal tersebut menunjukkan bahwa 99,29% responden setuju bahwa tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini di BPMP Provinsi Kalimantan Barat.

5. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

Responden yang menyatakan bintang 3 berjumlah sebanyak 3 orang, bintang 4 sebanyak 37 orang dari 35 responden. Nilai rata-rata pada unsur ini adalah, 3,78. Hal tersebut menunjukkan bahwa 98,57% responden setuju bahwa tidak ada pengutan liar (pungli) pada unit layanan ini di BPMP Provinsi Kalimantan Barat.

Luaran hasil survei yang telah dilakukan berupa nilai Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Nilai IPKP dan IPAK survei triwulan II periode bulan **April s.d Juni 2026** dapat dilihat pada grafik.



Keterangan :

IPKP : Indeks Presepsi Kepuasan Pelayanan Publik

IPAK : Indeks Persepsi AntiKorupsi

C. Tindak Lanjut Hasil Survei

Meskipun hasil survei yang telah dilaksanakan menunjukkan capaian yang **Sangat baik** dan sesuai dengan harapan, kami tetap memandang perlu untuk menyusun langkah tindak lanjut sebagai bagian dari komitmen terhadap peningkatan mutu secara berkelanjutan. Tindak lanjut ini bertujuan untuk menjaga konsistensi kinerja, memperkuat area yang sudah baik, serta mengidentifikasi potensi perbaikan di berbagai aspek. Dengan demikian, hasil positif dari survei ini tidak menjadi akhir dari proses evaluasi, melainkan menjadi pijakan awal untuk terus mendorong peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh dan berkesinambungan.

D. Tindak lanjut yang akan dilakukan adalah:

Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk meminimalisir miskomunikasi, ketidak tahuan, atau mencegah terjadinya:

1. Mensosialisasikan Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan secara lebih masif baik melalui media sosial Lembaga seperti facebook, Instagram, dan juga di laman BPMP Kalbar. Selain itu dibuatkan juga infografis ataupun banner Standar Pelayanan dan dipajang di tempat strategis seperti di ULT, ataupun di lobi ruang kelas atau tempat fasilitas pelayanan umum lainnya.
2. Menginformasikan kembali berbagai video tutorial yang sudah beberapa kali di sosialisasikan di media sosial BPMP Kalbar, bahkan sudah ada di Youtube.
3. Menginformasikan kembali secara intensif informasi layanan pada BPMP Provinsi Kalimantan Barat terkait tarif/biaya pelayanan yang sudah diinformasikan dengan dipajang menggunakan bingkai kaca di Unit Layanan Terpadu (ULT), maupun di Wisma Handayani, disematkan juga di web www.bpmpkalbar.kemendikdasmen.go.id.

4. Melakukan sosialisasi lebih masif Standar Pelayanan maupun Prosedur Operasional Standar yang sudah ditetapkan oleh BPMP Provinsi Kalimantan Barat, dan di Standar Pelayanan sudah jelas jenis layanan yang tidak dipungut biaya dan layanan yang terdapat biayanya.

Tindak lanjut dari survei mandiri dilakukan sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan mutu dan profesionalisme secara berkelanjutan.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

Survei Publik BPMP Provinsi Kalimantan Barat pada triwulan II periode Bulan April s.d Juni 2026 dilakukan pada tanggal 1 April s.d 30 Juni 2026. Jumlah responden yang sudah mengirim isian survei BPMP Provinsi Kalimantan Barat melalui Google Gorm sebanyak 35 orang, dengan rincian nama-nama sebagai berikut:

Rincian nama-nama responden sebagai berikut :

No.	Nama lengkap	Instansi	Nomor HP (WA)	email
1	Fatimah Zuhroh Indriyal	IGTKI PGRI Provinsi Kalimantan Bai	082148654530	-
2	Lufti Faurusal Hasan, S	FK-PKM Kalbar	085251941977	lufti.ketapangkalbar@gmail.com
3	adhadi pranoto	ngurus gtk	0895624012121	acmaisha87@gmail.com
4	ahmad Affandi	kesehatan perempuan yogyakarta	081217225556	nanushree@gmail.com
5	joshua	UANK UNI	009009551910	joshua348@bni.co.id
6	NEKY	SMA SIVALIPUTTA	085245089996	NEKHAMMACAROT@gmail.com
7	Ummi Desita	UNTAN	085651313259	ummidesita@gmail.com
8	Eka Yulliana	Inkanas Kalbar	085252582824	diellazulika@gmail.com
9	Ahmad Ainun Rifai	Sewa gedung	083152385195	ahmadainunrifai28@gmail.com
10	Emawati	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	0813522993	umiemarwa@gmail.com
11	Ponten Mempawah	Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga	082251444144	pontenmempawah@gmail.com
12	Claudia	Aston Ketpang	082321239775	claudiabetri@gmail.com
13	UGUS BAHTIAR	SDN 03 JONGKAT	0853 4656 4109	
14	SANDRI HARDIANSAH	DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDA	085211111795	sandrihr415@gmail.com
15	Ella	Hotel Hamis Pontianak	002252204520	ellaapriella@gmail.com
16	Ahmad Ainun rifa'i	Sewa gedung	083152305195	ahmadainunrifai20@gmail.com
17	Sultan Rukmanana Ibra	Organisasi ikatan mahasiswa Muha	082322772195	sultanrukmanaibrahim@gmail.com
18	Aza fatin	IPPNU KALBAR	087880268354	azapatinpatin@gmail.com
19	Vascalis Jonatan	Hotel Alimoer	083151684287	Jonatandeka788@gmail.com
20	Ferry Suyitno	DISDIKBUD KAB.SAMBAS	085350732040	ferryf717@gmail.com
21	Krisyanto	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	08125685501	krisyanto2026@gmail.com
22	Paulus Adie, S.Pd	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	085245793060	paulus-adie26@yahoo.com
23	Juniwan	Dinas pendidikan dan kebudayaan k	085157077408	juniwan88@gmail.com
24	Edy usman	Dinas pendidikan dan kebudayaan	085705135361	edy-usman2026@yahoo.com
25	Agustina tina	Dinas pendidikan dan kebudayaan k	081258808609	agustinatina27@gmail.com
26	NUR AQLI ADDIN, S.Pd	Koordinator Pendidikan Kec.Kalis	081345306487	nur-aqli-addin26@yahoo.com
27	HARIANTO	Dinas pendidikan dan kebudayaan	082148120669	harianto1985@gmail.com
28	Abang Indriyadi	Dikbud Kapuas Hulu	081251739880	abang-indriyadi2026@yahoo.com
29	Dona Dorisa	Dinas Kesehatan dan KB Kota Sing	085654948343	dona-dorisa88@gmail.com
30	Henny Elida Siregar	Dinas Kesehatan Kabupaten Sintang	081360406541	henny-elida26@yahoo.com
31	ADI SUGIARTO	DINAS PENDIDIKAN	081345609109	adi-sugiarto2026@gmail.com
32	Naila Salsabila, S.Tr.I.F	Bagian Kesra setda kota pontianak	081350031805	naila-salsabila27@yahoo.com
33	Ferry kumiadi	Kwarcab Sintang	081253972088	ferrykumiadi86@gmail.com
34	Meita Silviana, S.IP.,M.	Bagian Kesra Setda Kab Mempawa	082354712678	meita-silviana2026@yahoo.com
35	Baidah Riyani, S.I.P	Dinas Pendidikan Kabupaten Ketap	089523238737	baidah_riyani_slip@yahoo.co.id

B. Data Dukung Lainnya

Data dukung berupa screenshot Gform pada tautan berikut :
<https://s.id/SurveiPersepsiPelayananAntikorupsi>



SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI (SPAK)

Survei mandiri ini sebagai dasar pengambilan kebijakan perbaikan layanan di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Kalimantan Barat, mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan, dan menjamin pelayanan yang bersih serta berkualitas.

* Indicates required question

Nama lengkap *

Your answer

Instansi *

Your answer

Nomor HP (WA) *

Your answer

email *

Your answer

Next

Clear form

Never submit passwords through Google Forms

This form was created inside Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Barat - [Contact form owner](#)

Does this form look suspicious? [Report](#)

BAB V PENUTUP

Pada triwulan II periode Bulan April s.d Juni 2026, BPMP Provinsi Kalimantan Barat telah melakukan survei eksternal melalui aplikasi Google Form, yaitu Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dengan responden sebanyak 35 orang. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut.

1. Pada Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP), BPMP Privinsi Kalimantan Barat memperoleh nilai rata-rata 3,94 atau masuk katagori sangat baik
2. Pada Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), BPMP Provinsi Kalimantan Barat memperoleh nilai rata-rata 3,95 atau masuk kategori sangat baik.

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI (SPAK)

* Indicates required question

A. SURVEI PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN (SPKP)

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik *

	1	2	3	4	
Belum tersedia	☐	☐	☐	☐	Sudah tersedia

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI (SPAK)

* Indicates required question

B. Survei Persepsi AntiKorupsi (SPAK)

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini *

	1	2	3	4	
Tidak setuju	☐	☐	☐	☐	Setuju