



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL

GEDUNG PRIJADI PRAPTOSUHARDJO I LANTAI II
JALAN LAPANGAN BANTENG TIMUR NO.2-4, JAKARTA 10710
TELEPON (021)3449230 PSW.5114, FAKSIMILE (021)3846402
SITUS www.dipbn.kemenkeu.go.id

Nomor : S-~~4994~~ /PB.1/2018

Sifat : **Segera**

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Penyampaian Pedoman Survei terkait Mitigasi Risiko Penilaian
Satker yang Kurang Baik terhadap pelayanan unit kerja
WBK/WBBM

26 Juni 2018

Yth. Terlampir

Sehubungan dengan pelaksanaan Manajemen Risiko tingkat Eselon I Ditjen Perbendaharaan tahun 2018, dapat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Salah satu risiko Eselon I Ditjen Perbendaharaan adalah "Penilaian Satker yang kurang baik terhadap pelayanan unit kerja WBK/WBBM". Berdasarkan surat Sekretaris Ditjen Perbendaharaan nomor S-1730/PB.1/2018 tanggal 15 Februari 2018 hal Penyampaian Risiko *Mandatory* pada Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan dan KPPN, risiko tersebut menjadi risiko *mandatory* pada kantor vertikal Ditjen Perbendaharaan.
2. Penyebab terjadinya risiko tersebut diantaranya adalah terdapat pertanyaan survei WBK/WBBM yang kurang dipahami oleh responden (satker mitra kerja KPPN), sedangkan salah satu rencana penanganannya adalah melakukan simulasi pengisian kuesioner oleh satker sesuai pedoman survei.
3. Dalam rangka memberikan pemahaman yang seragam terhadap komponen survei, telah disusun pedoman survei sebagaimana terlampir yang akan digunakan seluruh unit kerja yang mengikuti penilaian akselerasi pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM tahun 2018 sebanyak 82 KPPN.
4. Menindaklanjuti hal tersebut di atas, diminta kepada Saudara untuk:
 - a. Kepala KPPN yang mengikuti akselerasi pembangunan ZI menuju WBK/WBBM Melakukan sosialisasi terhadap mitra kerja (responden) terkait dengan komponen survei dengan berdasarkan pedoman survei tersebut.
 - b. Kepala Kanwil Ditjen Perbendaharaan
 - 1) Melaksanakan kegiatan survei kepada satker mitra kerja KPPN yang mengikuti akselerasi pembangunan ZI menuju WBK/WBBM sesuai dengan pedoman survei.
 - 2) Memberikan rekomendasi kepada KPPN berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan guna membangun persepsi publik terhadap KPPN dan peningkatan pelayanan terhadap mitra kerja.
 - 3) Melakukan monitoring dan evaluasi atas rekomendasi dari Kanwil terhadap KPPN di wilayah kerjanya yang mengikuti akselerasi pembangunan ZI menuju WBK/WBBM.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Sekretaris Direktorat Jenderal,



Haryana

NIP 19600603 198502 1 001

Tembusan:
Direktur Jenderal Perbendaharaan

Lampiran

Surat Sekretaris Ditjen Perbendaharaan

Nomor : S- 4994/PB.1/2018

Tanggal : 26 Juni 2018

Yth.

No.	Nama Jabatan	No.	Nama Jabatan
1	Kepala Kanwil DJPb Provinsi NAD	1	Kepala KPPN Banda Aceh
2	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Utara	2	Kepala KPPN Tapaktuan
		3	Kepala KPPN Medan I
		4	Kepala KPPN Padang Sidempuan
		5	Kepala KPPN Tanjung Balai
		6	Kepala KPPN Tebingtinggi
3	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat	7	Kepala KPPN Sidikalang
		8	Kepala KPPN Bukittinggi
		9	Kepala KPPN Solok
		10	Kepala KPPN Lubuk Sikaping
		11	Kepala KPPN Sijunjung
		12	Kepala KPPN Painan
4	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Riau	13	Kepala KPPN Rengat
5	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Kepulauan Riau	14	Kepala KPPN Batam
6	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Jambi	15	Kepala KPPN Muara Bungo
7	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Selatan	16	Kepala KPPN Kuala Tungkal
		17	Kepala KPPN Sekayu
8	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Lampung	18	Kepala KPPN Bandar Lampung
		19	Kepala KPPN Metro
		20	Kepala KPPN Kotabumi
		21	Kepala KPPN Curup
9	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Bengkulu	22	Kepala KPPN Manna
10	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Bangka Belitung	23	Kepala KPPN Mukomuko
		24	Kepala KPPN Pangkalpinang
11	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Banten	25	Kepala KPPN Serang
		26	Kepala KPPN Rangkasbitung
12	Kepala Kanwil DJPb Provinsi DKI Jakarta	27	Kepala KPPN Jakarta I
		28	Kepala KPPN Jakarta II
		29	Kepala KPPN Jakarta III
		30	Kepala KPPN Jakarta IV
		31	Kepala KPPN Jakarta VI
		32	Kepala KPPN Jakarta VII
		33	Kepala KPPN Bandung I
13	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Jawa Barat	34	Kepala KPPN Bogor
		35	Kepala KPPN Tasikmalaya
		36	Kepala KPPN Purwakarta
		37	Kepala KPPN Karawang
		38	Kepala KPPN Sumedang
		39	Kepala KPPN Magelang
14	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Jawa Tengah	40	Kepala KPPN Cilacap
		41	Kepala KPPN Banjarnegara
		42	Kepala KPPN Kediri
15	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Jawa Timur	43	Kepala KPPN Bojonegoro

Yth.

No.	Nama Jabatan	No.	Nama Jabatan
16	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Barat	44	Kepala KPPN Ketapang
		45	Kepala KPPN Sintang
17	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Tengah	46	Kepala KPPN Putussibau
		47	Kepala KPPN Palangka Raya
		48	Kepala KPPN Buntok
18	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan	49	Kepala KPPN Pangkalan Bun
19	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Timur	50	Kepala KPPN Barabai
20	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Nusa Tenggara Barat	51	Kepala KPPN Tanjung Redeb
		52	Kepala KPPN Mataram
		53	Kepala KPPN Sumbawa Besar
		54	Kepala KPPN Bima
21	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Nusa Tenggara Timur	55	Kepala KPPN Kupang
		56	Kepala KPPN Atambua
		57	Kepala KPPN Larantuka
		58	Kepala KPPN Ende
22	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Sulawesi Selatan	59	Kepala KPPN Makassar I
		60	Kepala KPPN Bantaeng
		61	Kepala KPPN Palopo
		62	Kepala KPPN Benteng
		63	Kepala KPPN Makale
		64	Kepala KPPN Sinjai
23	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Sulawesi Barat	65	Kepala KPPN Mamuju
24	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Sulawesi Tengah	66	Kepala KPPN Palu
		67	Kepala KPPN Poso
25	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Sulawesi Tenggara	68	Kepala KPPN Kolaka
		69	Kepala KPPN Raha
26	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Gorontalo	70	Kepala KPPN Gorontalo
27	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Sulawesi Utara	71	Kepala KPPN Bitung
28	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Maluku Utara	72	Kepala KPPN Tobelo
29	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Maluku	73	Kepala KPPN Ambon
		74	Kepala KPPN Masohi
		75	Kepala KPPN Tual
		76	Kepala KPPN Saumlaki
30	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Papua	77	Kepala KPPN Merauke
		78	Kepala KPPN Jayapura
		79	Kepala KPPN Biak
31	Kepala Kanwil DJPb Provinsi Papua Barat	80	Kepala KPPN Manokwari
		81	Kepala KPPN Sorong
		82	Kepala KPPN Fakfak

Sekretaris Ditien Perbendaharaan.



Haryana

NIP. 1960060319850210017

Pedoman Pelaksanaan Survei Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Penilaian Zona Integritas Menu Wilayah Bebas Korupsi di Lingkungan Kementerian Keuangan

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam survei ini adalah pengguna layanan publik dan *stake holder* terkait yang menerima pelayanan dari Unit Kerja Zona Integritas yang mencakup seluruh Satuan Kerja. Survei ini dirancang untuk dapat menyajikan data secara deskriptif pada Unit Kerja Zona Integritas.

2. Sampel

Penentuan jumlah sampel ini didasarkan pada besarnya *margin of error* untuk setiap domain penelitian sebesar 0,1 s.d. 0,2. Dengan demikian jumlah sampel yang diperlukan sekitar 30 s.d. 90 responden untuk setiap Unit Kerja yang selanjutnya dialokasikan secara *equal* ke setiap lokus sehingga setiap lokus memperoleh alokasi sebanyak 30 responden. Metode pemilihan sampel dilakukan secara *nonprobability sampling* dan secara garis besar dapat dibedakan menjadi 3 jenis yaitu:

a) Customer List

Jika tersedia *customer list*, teknik pemilihan sampel dilakukan secara *purposive quota sampling*, yaitu pemilihan sampel yang dilakukan dengan menentukan jumlah responden terlebih dahulu kemudian memilih responden dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan responden diusahakan agar memperhatikan aspek representatif dari profil/karakteristik pelanggan yang memperoleh pelayanan, seperti jenis kelamin, kelompok umur (remaja, dewasa, tua), jabatan (Pengantar SPM, Bendahara, atau PPSPM). Hal ini dilakukan untuk menjaga agar sampel proporsional dan representatif. Selain digunakan untuk pengumpulan data secara langsung, metode ini juga digunakan untuk pengumpulan data secara tidak langsung yang dilakukan melalui telepon atau email.

b) On The Spot

Jika tidak tersedia *customer list*, maka pemilihan responden survei sesuai kejadian di lapangan (*accidental/haphazard sampling*). Metode ini digunakan untuk survei yang dilakukan secara langsung. Caranya bisa mengikuti aturan seperti berikut:

Jika diperkirakan rata-rata 1 hari pelanggan yang datang adalah 20 orang. Kemudian karena kita butuh minimal 30 responden selama 3 hari, maka 1 hari kita mengambil $30/3 = 10$ responden. Pengambilan 10 responden dalam 1 hari diurut saja dari 10 responden yang datang pertama. Jika rata-rata sehari responden yang datang kurang dari 10, maka seluruh responden yang datang didata semuanya.

c) *Judgement/expert sampling*

Judgment/expert sampling adalah metode pemilihan sampel non-random dengan mengumpulkan data berdasarkan pendapat dari para ahli. Dalam survei ini, Metode ini diterapkan dengan melakukan *Focus Group Discussion (FGD)*.

B. Skala Pengukuran

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang ditanyakan kepada responden yang berisi daftar pertanyaan sistematis dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Penentuan jumlah skor pilihan jawaban yang digunakan bisa disesuaikan dengan spesifikasi dari maksud, tujuan, dan pengalaman empiris dari survei sejenis yang pernah dilakukan. Skala *likert* menggunakan 6 point pilihan jawaban:

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Kurang setuju
4. Agak setuju
5. Setuju
6. Sangat setuju

C. Mekanisme Pengumpulan Data

1. Mendatangi Unit Kerja Zona Integritas pada jam kerja.
2. Memilih responden
3. Menjelaskan maksud dan tujuan survei kepada responden
4. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 cara:
 - a) Petugas melakukan wawancara secara langsung kepada responden.
 - b) Petugas menyerahkan kuesioner kepada responden dan meminta responden untuk mengisi (*self enumeration*). Petugas mendampingi responden saat pengisian kuesioner.
5. Mengumpulkan dan memeriksa kembali kuesioner yang sudah terisi.

D. Panduan Pengisian Kuesioner

Satu set kuesioner Survei Hasil Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (SHPRB) dipakai untuk satu responden (pengguna layanan). Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan tentang keterangan petugas, keterangan responden, jenis pelayanan, dan aspek pelayanan. Adapun, cara pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Melingkari salah satu kode yang sesuai
2. Menyelesaikan pertanyaan aspek pelayanan baris demi baris secara berurutan
3. Memberi tanda cek (✓) di tempat yang disediakan
4. Menuliskan jawaban selengkapnya untuk pertanyaan terbuka

E. Unsur Kuesioner

1. Keterangan Petugas

Keterangan petugas diisi dengan nama pencacah dan pengawas, tanggal pelaksanaan survei dan tanda tangan petugas sesuai kolom yang disediakan dalam formulir survei.

2. Keterangan Responden

Keterangan responden diisi dengan nama, umur, jenis kelamin, pendidikan, jabatan, dan lama pengalaman responden berhubungan dengan unit kerja.

3. Jenis Layanan

Jenis layanan diisi dengan penjelasan secara terperinci tentang layanan yang diterima oleh responden dari Unit Kerja.

4. Aspek Pelayanan

Pernyataan terkait aspek pelayanan digunakan untuk menilai rincian pelayanan dari pelanggan/responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Kerja. Pernyataan kuesioner dinilai dengan skala *likert 6 point* jawaban untuk masing-masing rincian pelayanan pelanggan/responden sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan					
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5	6

Penyataan kuesioner terkait aspek pelayanan publik dan aspek pelaksanaan tugas dibagi menjadi 13 kelompok sebagai berikut:

a) Prosedur/alur pelayanan dapat dipahami dengan jelas.

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan dinilai dengan pernyataan-pernyataan terkait kemudahan informasi tentang prosedur/alur pelayanan untuk dipahami, kemudahan prosedur/alur pelayanan untuk dapat dipenuhi, dan kewajaran dan kesesuaian prosedur/alur pelayanan dengan ketentuan yang ditetapkan.

Contoh pernyataan:

Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah.

Penjelasan:

Pernyataan tersebut menjelaskan tentang kemudahan dalam memenuhi prosedur/alur pelayanan. Responden harus menilai kondisi dalam pernyataan tersebut dari kualitas terkait kemudahan dalam memenuhi prosedur/alur pelayanan sesuai dengan skala *likert*.

b) Persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dilaksanakan dapat dipenuhi dengan mudah.

Persyaratan pelayanan adalah syarat atau hal yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik syarat atau hal teknis maupun administratif. Persyaratan

pelayanan dinilai dengan pernyataan-pernyataan terkait kemudahan dan kejelasan memperoleh informasi tentang persyaratan layanan, kemudahan memenuhi persyaratan layanan serta kewajaran persyaratan layanan yang harus disiapkan sesuai ketentuan.

Contoh pernyataan:

Informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi tentang hal yang harus dipersiapkan dapat diperoleh dengan mudah.

Penjelasan:

Pernyataan tersebut menjelaskan tentang kemudahan dalam memperoleh informasi tentang persyaratan pelayanan atau instruksi dalam pelayanan unit kerja. Responden harus menilai kondisi dalam pernyataan tersebut dari kualitas terkait kemudahan memperoleh informasi persyaratan pelayanan sesuai dengan skala *likert*

- c) Informasi tentang biaya pelayanan (berbayar atau gratis) dapat diketahui dengan jelas.

Biaya atau tarif adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan. Pengisian survei terkait biaya atau tarif dinilai dengan pernyataan terkait kejelasan informasi tentang biaya layanan berbayar atau gratis. Jika pelayanan berbayar, maka unit penerima pembayaran harus mengetahui dengan jelas.

Contoh pernyataan:

Informasi tentang biaya pelayanan berbayar atau gratis diketahui dengan jelas.

Penjelasan:

Pernyataan tersebut menjelaskan tentang kejelasan informasi tentang biaya pelayanan apakah berbayar atau gratis. Responden harus menilai kondisi dalam pernyataan tersebut dari terkait kejelasan informasi tentang biaya pelayanan apakah berbayar atau gratis sesuai dengan skala *likert*.

- d) Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan.

Jangka waktu penyelesaian pelayanan merupakan norma waktu yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan pelayanan. Pelayanan harus selesai tepat waktu, sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan. Penerima layanan akan menerima produk berupa barang/jasa layanan sesuai waktu janji layanan/waktu yang telah ditetapkan.

Contoh pernyataan :

Jangka waktu penyelesaian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan.

Penjelasan :

Pernyataan tersebut menjelaskan tentang norma waktu penyelesaian layanan. Responden harus menilai kondisi dalam pernyataan tersebut dari kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan norma/janji waktu layanan yang telah ditetapkan.

- e) Waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan.

Waktu pelayanan berkaitan dengan hari dan jam buka layanan, Pemberian layanan harus dilakukan pada hari dan jam buka layanan. Waktu pelayanan dinilai dengan ketersediaan layanan pada hari dan jam buka layanan.

Contoh pernyataan :

Waktu pelayanan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan

Penjelasan :

Pernyataan tersebut menjelaskan tentang ketersediaan layanan pada hari dan jam buka layanan. Responden harus menilai kondisi dalam pernyataan tersebut dari ketersediaan layanan yang akan diberikan pada hari dan jam buka layanan.

- f) Petugas cepat dan responsif atau aplikasi sistem pelayanan ramah pengguna.

Petugas yang cepat dan responsive berarti petugas layanan memiliki sikap yang cekatan, memberikan layanan secara cepat serta segera memberikan tanggapan atas permintaan pengguna layanan.

Aplikasi sistem pelayanan yang ramah pengguna memiliki arti bahwa aplikasi sistem yang digunakan dalam pelayanan bersifat *user friendly*, mudah dimengerti oleh pengguna layanan, mudah digunakan serta bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan.

Contoh pernyataan :

Petugas cepat dan responsif atau aplikasi sistem pelayanan ramah pengguna.

Penjelasan :

Pernyataan tersebut menjelaskan tentang sikap petugas yang cepat dan responsif dalam memberikan layanan serta penggunaan aplikasi sistem pelayanan yang ramah pengguna. Responden harus menilai kondisi dalam pernyataan tersebut dari kecepatan petugas dalam memberikan layanan dan memberikan tanggapan atas permintaan pengguna layanan. Selain itu, responden harus menilai kemudahan dalam menggunakan aplikasi sistem pelayanan, sehingga mempercepat dan memudahkan pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan.

- g) Petugas memiliki keahlian yang memadai atau aplikasi sistem dapat memenuhi keperluan pengguna.

Dalam memberikan pelayanan, petugas layanan harus memiliki keahlian yang memadai. Petugas memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan serta kompetensi yang memadai sehingga dapat memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Aplikasi sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna memiliki arti bahwa aplikasi sistem dapat melakukan proses dan prosedur pelayanan yang dibutuhkan pengguna sehingga kebutuhan pengguna akan layanan yang diinginkan dapat terpenuhi.

Contoh pernyataan :

Petugas memiliki keahlian yang memadai atau aplikasi sistem dapat memenuhi keperluan pengguna.

Penjelasan :

Pernyataan tersebut menjelaskan tentang keahlian petugas layanan serta kemampuan sistem aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Responden menilai pernyataan tersebut dari pengetahuan, keahlian, ketrampilan serta kompetensi petugas layanan dalam melayani serta memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, responden juga menilai aplikasi sistem yang digunakan, yaitu dari sisi kemampuan aplikasi dalam melakukan proses atau prosedur layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna,

h) Petugas **tidak** menerima imbalan uang/barang (gratifikasi)

Gratifikasi adalah pemberian dalam arti luas, yakni meliputi pemberian uang, barang, rabat (discount), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya. Gratifikasi tersebut baik yang diterima di dalam negeri maupun di luar negeri dan yang dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik atau tanpa sarana elektronik. Pengisian survey tentang gratifikasi ini adalah tentang tidak adanya pemberian gratifikasi oleh pengguna kepada pemberi layanan sehubungan dengan layanan yang diberikan.

Contoh pernyataan :

Petugas **tidak** menerima gratifikasi

Penjelasan :

Pernyataan tersebut menjelaskan tentang tidak adanya gratifikasi yang diterima petugas sehubungan dengan pelayanan yang diberikan. Responden menilai pernyataan tersebut dari tidak adanya gratifikasi yang diterima petugas yang berhubungan dengan layanan yang diberikan.

i) **Tidak** terdapat praktik pungutan liar (pungli)

Pungutan liar adalah suatu perbuatan yang dilakukan pegawai negeri atau penyelenggara yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, atau dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang memberikan sesuatu, membayar, atau menerima pembayaran, atau untuk mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri. Aspek ini dinilai dari tidak adanya pembayaran atas pelayanan yang diterima oleh pengguna diluar tarif yang telah ditetapkan.

Contoh pernyataan :

Tidak terdapat praktik pungli dalam pelayanan.

Penjelasan :

Pernyataan tersebut berisikan tentang tidak adanya pungutan liar yang diterima oleh petugas. Responden menilai pernyataan ini dari tidak adanya pungutan liar yang diterima

oleh petugas atau petugas tidak pernah meminta pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna diluar tariff resmi yang telah ditetapkan.

- j) **Tidak** terdapat praktik percaloan /perantara yang tidak resmi.

Praktik percaloan/perantara merupakan praktik illegal yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga dapat mengakibatkan tindakan pemberian imbalan baik berupa uang atau barang kepada pemberi layanan diluar tariff resmi yang ditetapkan. Penilaian pernyataan ini yaitu tentang tidak adanya praktik percaloan/perantara yang dilakukan oleh petugas dalam memberikan pelayanan diluar prosedur resmi yang ditetapkan.

Contoh pernyataan :

Tidak terdapat praktik calo yang tidak resmi dalam layanan

Penjelasan :

Responden menilai pernyataan ini jika petugas tidak pernah menjalankan peran sebagai calo/perantara ketika memberikan pelayanan sehingga berdampak pada tindakan pemberian imbalan berupa uang/barang di luar tarif resmi dari pengguna layanan.

- k) **Tidak** ada diskriminasi dalam pemberian layanan

Diskriminasi merujuk kepada pelayanan yang tidak adil terhadap individu tertentu, layanan dibuat berdasarkan karakteristik yang diwakili oleh individu tersebut. Penilaian pernyataan ini dinilai dari tidak adanya diskriminasi/perlakuan khusus terhadap pengguna tertentu dalam proses pemberian layanan.

Contoh pernyataan :

Tidak adanya diskriminasi dalam pemberian layanan.

Penjelasan :

Pernyataan tersebut berisi tentang tidak adanya diskriminasi kepada pengguna layanan yang dilakukan oleh petugas. Penilaian pernyataan ini adalah tentang tidak adanya diskriminasi/pelayanan khusus yang diberikan petugas kepada pengguna layanan tertentu berdasarkan karakteristik tertentu, misalnya karena hubungan keluarga, dan sebagainya.

- l) Sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan public tersedia

Sarana dan prasarana pendukung dibutuhkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna. Sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang dibutuhkan antara lain ruang tunggu, loket, computer, meja, mesin antrean, papan informasi, lahan parkir, dll.

Contoh pernyataan :

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang tersedia.

Penjelasan :

Pernyataan tersebut menjelaskan tentang ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. responden menilai pernyataan ini dari ketersediaan sarana serta prasarana pendukung layanan, seperti ketersediaan ruang tunggu, loket, computer, meja, mesin antrean, papan informasi, lahan parkir, dll.

m) Fasilitas pengaduan (tempat pengaduan/hotline/call center/media online) jelas dan mudah diakses.

Pengaduan merupakan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengaduan dapat disampaikan melalui beberapa fasilitas, seperti kotak saran, *hotline*, *call centre*, petugas *customer service*, *email* pengaduan, fitur pengaduan dalam alamat *website*, serta pada aplikasi pengaduan. Fasilitas tersebut merupakan fasilitas yang mudah diakses serta memiliki kejelasan fitur.

Contoh pernyataan :

Fasilitas pengaduan jelas dan mudah diakses.

Penjelasan :

Pernyataan tersebut berisi tentang adanya fasilitas pengaduan yang jelas serta mudah untuk diakses. Responden menilai pernyataan ini dari dua aspek, yaitu kejelasan fasilitas pengaduan seperti adanya kotak saran, *hotline*, *call centre*, petugas *customer service*, *email* pengaduan, fitur pengaduan dalam alamat *website*, serta aplikasi pengaduan. Aspek kedua adalah kemudahan dalam mengakses fasilitas tersebut.