



# LAPORAN SURVEI

## ZONA INTEGRITAS

**INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN  
INDEKS PERSEPSI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN**

**Di Fakultas Bahasa dan Seni  
Universitas Negeri Surabaya**

**TRIWULAN 3 (JULI-SEPTEMBER)  
2024**

**FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

Gedung T14 Lt.2  
Kampus Lidah Wetan, Surabaya 60213  
fbs@unesa.ac.id

[fbs.unesa.ac.id](http://fbs.unesa.ac.id)

# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN SURVEI INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN INDEKS PERSEPSI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

### FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

Disahkan di Surabaya  
Pada tanggal: 31 September 2024

Dekan  
Fakultas Bahasa dan Seni



Syafi'ul Anam, Ph.D  
NIP. 197809162006041001

Ketua Zona Integritas,  
Fakultas Bahasa dan Seni

Suvi Akhiriyah, M.Pd  
NIP. 198102122005012001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) Universitas Negeri Surabaya (UNESA) berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan secara berkesinambungan guna meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam hal pencegahan korupsi.

Komitmen ini mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah. Salah satu bentuk komitmen tersebut adalah penyusunan indeks persepsi anti-korupsi yang menjadi salah satu parameter dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan melayani.

FBS UNESA merupakan unit kerja yang menjalankan peran strategis dalam penyelenggaraan fungsi layanan pendidikan serta mengelola sumber daya yang signifikan. FBS UNESA telah mencanangkan Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM, oleh karena itu diperlukan informasi mengenai persepsi korupsi dari pengguna layanan sebagai dasar penetapan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan yang bebas dari korupsi.

Pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM menitikberatkan pada integritas penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas penyelenggara pelayanan publik akan dinilai antara lain melalui potensi suap dan kemungkinan adanya penambahan biaya di luar tarif resmi yang telah ditetapkan.

### **B. Maksud Dan Tujuan**

Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi di FBS UNESA dimaksudkan sebagai acuan dalam pengambilan kebijakan untuk mencegah terjadinya perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Tujuan dari Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi ini adalah untuk merumuskan rekomendasi berdasarkan kajian, guna mendukung tercapainya Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi serta Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

### **C. Landasan Hukum**

- a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme.
- b) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- d) Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum.
- e) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi.
- g) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Kriteria dan Jumlah Responden**

Survei Zona Integritas di Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) Universitas Negeri Surabaya (UNESA) melibatkan berbagai pihak baik dari internal maupun eksternal fakultas. Tujuan survei ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi terkait transparansi, akuntabilitas, serta integritas pelayanan di FBS UNESA.

Kriteria Responden:

##### **1. Pihak Internal**

Responden dari pihak internal terdiri dari sivitas akademika FBS UNESA, yang meliputi:

- a) Dosen: Sebagai pengajar dan tenaga profesional yang berperan dalam proses pendidikan dan pengembangan mahasiswa.
- b) Tenaga Kependidikan (Tendik): Staf administrasi yang mendukung operasional dan pelayanan di lingkungan fakultas.
- c) Mahasiswa: Penerima utama layanan pendidikan dan administrasi, memberikan pandangan langsung mengenai kualitas layanan.

##### **2. Pihak Eksternal Responden dari pihak eksternal mencakup:**

- a) Vendor yang bekerja sama dengan fakultas: Pihak eksternal yang berperan dalam pengadaan barang dan jasa untuk kebutuhan operasional fakultas.
- b) Alumni: Mantan mahasiswa yang telah merasakan layanan akademik dan administratif di FBS UNESA.
- c) Masyarakat Umum: Pihak dari luar yang berinteraksi atau memiliki pandangan terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas.

Jumlah Responden: Survei ini melibatkan total 41 responden, yang terdiri dari representasi baik dari internal maupun eksternal. Jumlah ini diharapkan memberikan cakupan yang cukup luas untuk memperoleh data persepsi terkait integritas dan kualitas layanan di FBS UNESA. Periode Responden.

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 3 bulan (triwulan) sekali. Dengan *range* waktu dari bulan Juli 2024 hingga September 2024

## **B. Instrumen Survey**

Survei ini dilakukan dengan dua aspek, yaitu; Survey Persepsi Anti Korupsi dan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan. Kami melakukan dua survei untuk memahami persepsi masyarakat terkait dua aspek penting di FBS.

Survei Persepsi Anti Korupsi bertujuan untuk mengevaluasi pandangan responden mengenai integritas dan transparansi dalam proses di FBS. Responden akan diminta untuk menilai pernyataan terkait kebijakan dan praktik anti korupsi, menggunakan skala Likert dari 1 hingga 4, di mana 1 berarti "tidak setuju" dan 4 berarti "sangat setuju." Melalui survei ini, kami berharap bisa mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam mencegah korupsi.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan difokuskan pada kepuasan responden terhadap layanan yang mereka terima di FBS. Dengan menggunakan skala yang sama, responden akan menilai pernyataan mengenai pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan staf dan layanan yang diberikan. Umpan balik dari survei ini akan membantu kami meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memenuhi harapan pengguna.

Kedua survei ini sangat penting untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang persepsi masyarakat dan untuk mendukung pengembangan yang berkelanjutan di FBS.

## **C. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dilakukan melalui survei daring (*online*). Proses pengumpulan data dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

### **Penginputan Email Responden**

Tim survei terlebih dahulu menginput alamat email para responden, baik dari pihak internal (dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa) maupun pihak eksternal (vendor, alumni, masyarakat umum). Data email ini menjadi dasar untuk pengiriman tautan survei secara individual.

### **Pengiriman Tautan Survei melalui Email**

Setelah penginputan, tautan survei dikirimkan langsung ke email para responden. Setiap responden menerima tautan survei yang unik untuk memastikan keamanan dan akurasi data yang dikumpulkan.

### **Pengisian Survei oleh Responden**

Responden dapat mengakses tautan yang diterima melalui email mereka dan langsung memulai pengisian survei terkait layanan publik dan persepsi anti korupsi di lingkungan FBS UNESA. Survei mencakup berbagai aspek integritas, pelayanan, serta pengelolaan sumber daya yang transparan.

Metode ini memungkinkan pengumpulan data yang efisien dan aman, serta memberikan responden fleksibilitas dalam mengisi survei di waktu yang paling nyaman bagi mereka.

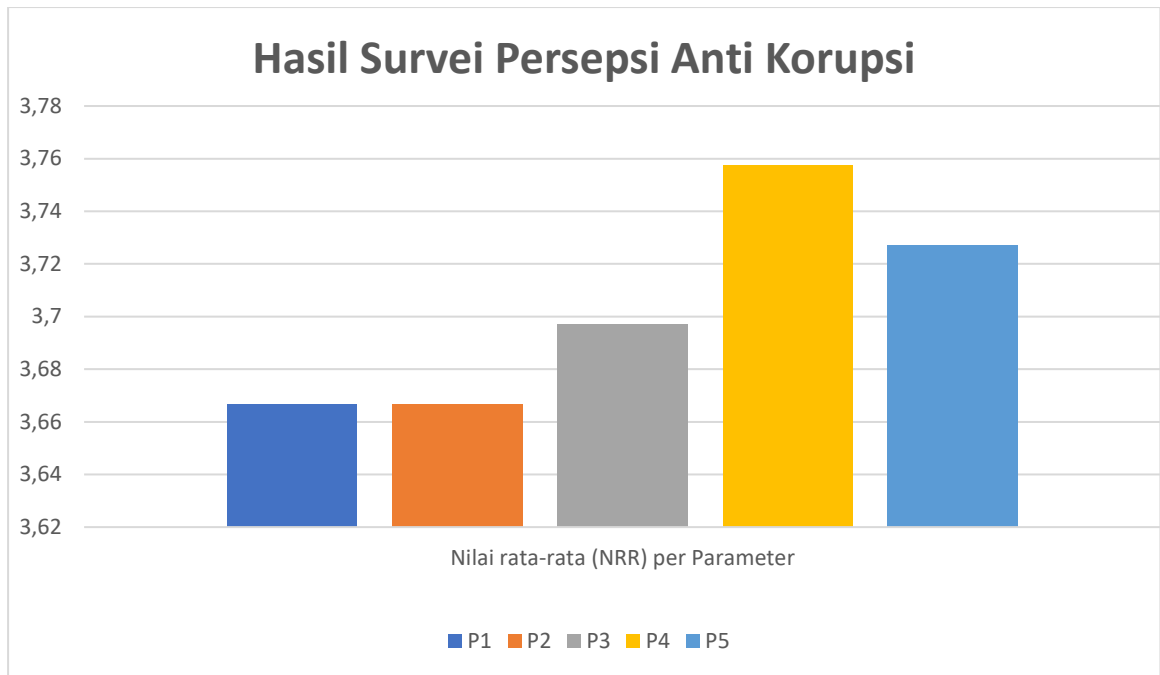
**BAB III**  
**HASIL DATA SURVEI**

**A. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi**

Hasil survei dari pernyataan terkait persepsi anti korupsi adalah sebagai berikut

No	Parameter				
	1	2	3	4	5
1	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	3	3	2	3	3
6	4	4	4	4	4
7	2	2	1	2	1
8	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3
17	4	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4
21	1	1	1	1	1
22	3	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4
33	3	4	4	4	4
Jumlah nilai per parameter (JP)	121	121	122	124	123
Nilai rata-rata (NRR) per Parameter	3,666666667	3,666666667	3,696969697	3,757575758	3,727272727
Nilai Indeks per Parameter	0,733333333	0,733333333	0,739393939	0,751515152	0,745454545
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	92,57575758				
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik				





Grafik ini berjudul "Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi" dan menampilkan nilai rata-rata (NRR) untuk lima parameter (P1 hingga P5) yang digunakan untuk mengukur persepsi publik terkait anti korupsi.

P1 adalah pernyataan Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini (diwakili oleh warna biru muda) memiliki nilai NRR sekitar 3,6 menempati urutan menengah ke bawah dari segi persepsi.

P2 (warna oranye) sedikit lebih rendah dengan nilai NRR sekitar 3,65 menjadi parameter dengan persepsi paling rendah di antara yang lainnya.

P3 (warna abu-abu) menunjukkan sedikit peningkatan dibanding P2, dengan nilai NRR sekitar 3,68 , mendekati angka rata-rata.

P4 (warna kuning) mencatatkan nilai tertinggi di grafik ini, dengan NRR sekitar 3,75 menandakan persepsi paling positif terhadap anti korupsi.

P5 (warna biru tua) berada di posisi kedua tertinggi dengan NRR sekitar 3,71, lebih dekat dengan P4 namun masih di bawahnya.

Secara keseluruhan, P4 adalah parameter yang mendapat persepsi paling positif dalam hal upaya anti korupsi, sementara P2 tampaknya dipersepsikan paling negatif. Nilai rata-rata untuk semua parameter berada dalam kisaran **3,65** hingga **3,75**, menunjukkan bahwa persepsi terkait anti korupsi cukup konsisten di seluruh parameter, namun terdapat perbedaan yang signifikan pada masing-masing nilai.

Dalam persentase, berikut adalah hasil dari pernyataan tersebut:

Pernyataan	Score			
	1	2	3	4
Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini	0%	0,5%	5%	94,5%
Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	0%	0,5%	10%	84,5%
Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	0%	0,5%	5%	94,5%
Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	0%	0%	10%	90%
Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	0,00%	0%	5%	95%

Dari tabel tersebut menampilkan hasil kuisioner pernyataan terkait kualitas pelayanan di FBS UNESA, dengan persentase responden yang memberikan penilaian pada empat kategori skor (1 hingga 4). Setiap skor mewakili tingkat kesetujuan atau pengalaman berbeda terhadap pernyataan yang diberikan.

Pernyataan 1: "Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini." Mayoritas responden (94,5%) memberikan skor 4, yang menunjukkan kesetujuan atau kepuasan yang kuat, sementara sebagian kecil (5%) memberikan skor 3 dan juga ada yang memberikan skor 0,5% dari 41 responden. Pernyataan 2: "Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini." Sebanyak 84,5% responden juga memberikan skor 4, 10 % memberikan skor 3 dan 0,5% dengan skor 2.

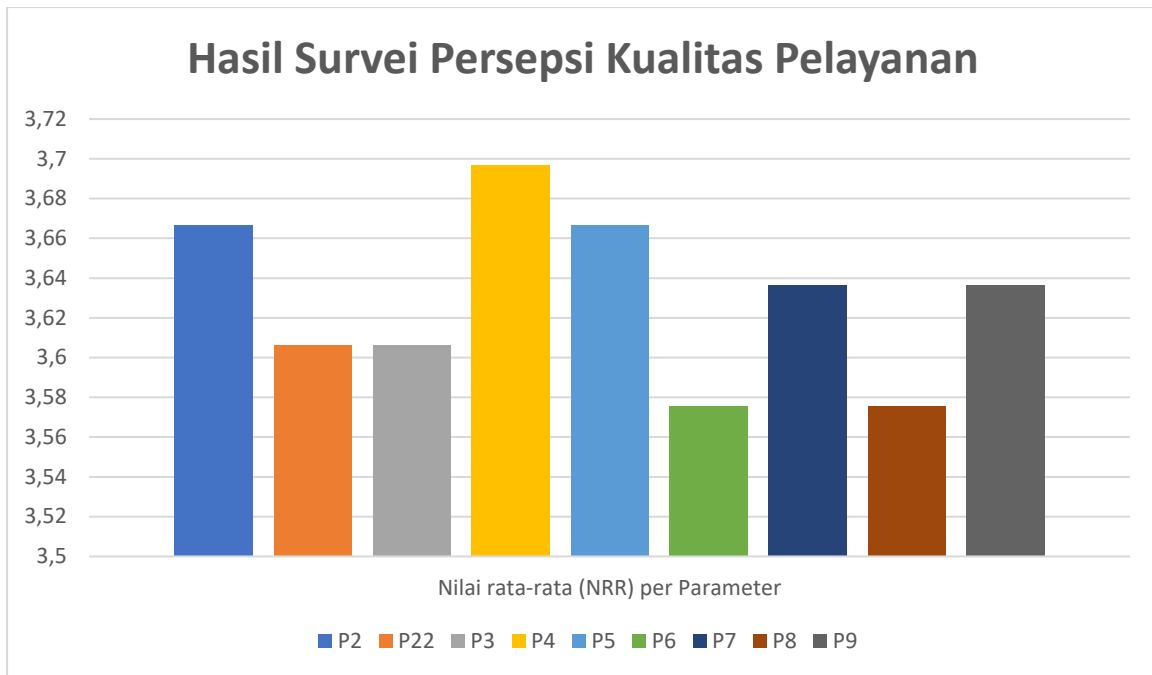
Pernyataan 3: "Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini." Di sini, 94, 5% memberikan skor 4, dan 5% memberikan skor 3, serta 0, 5% memberikan skor 2. Pernyataan 4: "Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini." Sebanyak 90% memberikan skor 4, dengan 10% memberikan skor 3. Pernyataan 5: "Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini." Lagi-lagi, 95% responden memberikan skor 4, dengan 5% memberikan skor 3.

Secara keseluruhan, mayoritas responden untuk setiap pernyataan memberikan penilaian tertinggi (skor 4), yang menunjukkan umpan balik positif terkait tidak adanya diskriminasi, pelayanan di luar prosedur, penerimaan imbalan yang tidak sah, penggunaan perantara tidak resmi, dan pungutan liar di unit layanan tersebut.

## B. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Hasil survei dari pernyataan terkait persepsi kualitas pelayanan ditampilkan sebagai berikut:

No	Parameter								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	4	4	3	3	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	4	3	3	3	2
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	4	3	3	3	3
17	3	3	3	4	4	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	4	4	4	4	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	4	4	3	3	4	3	3	4	4
26	3	3	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	3	4	3	3	3	2	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	3	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	3	3	4	4	4
33	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Jumlah nilai per parameter (JP)	121	119	119	122	121	118	120	118	120
Nilai rata-rata (NRR) per Parameter	3,66667	3,6061	3,6061	3,697	3,6667	3,5758	3,63636	3,5758	3,6364
Nilai Indeks per Parameter	0,40333	0,3967	0,3967	0,4067	0,4033	0,3933	0,4	0,3933	0,4
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	89,83333333								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	Sangat Baik								



Dari data di atas, kita dapat melihat nilai rata-rata (NRR) dari setiap parameter (P1 hingga P9) yang berkisar antara 3,57 hingga 3,70. Secara umum, nilai-nilai ini menunjukkan persepsi yang relatif konsisten di antara parameter-parameter tersebut, dengan perbedaan yang tidak terlalu besar. Berikut adalah analisis singkat untuk masing-masing parameter:

1. P4 memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu 3,70, menunjukkan bahwa persepsi untuk parameter ini lebih positif dibandingkan parameter lainnya.
2. P6 dan P8 memiliki nilai rata-rata terendah, yaitu 3,58, yang mungkin menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam persepsi pada kedua parameter tersebut.
3. Parameter lainnya memiliki nilai rata-rata yang cukup berdekatan, yaitu di sekitar 3,60 hingga 3,67, menandakan persepsi yang cukup merata di antara parameter-parameter tersebut.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata ini menunjukkan persepsi yang cukup baik, namun ada beberapa perbedaan kecil yang bisa dianalisis lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor di balik perbedaan persepsi antar parameter.

Dalam persentase, berikut adalah hasil dari pernyataan tersebut:

Pernyataan	Score			
	1	2	3	4
Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun media non elektronik	0	1,23%	5,33%	93,44%

Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	0	1,23%	6,56%	92,21%
Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	0,41%	0	7,79%	91,8%
Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik	0	0,41%	4,92%	94,67%
Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan	0	0,41%	5,74%	93,85%
Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	0	1,64%	8,2%	90,16%
Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	0	0,41%	7,79%	91,8%
Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	0	0,82%	6,15%	93,05%
Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	0	0,41%	5,33%	94,26%

Tabel diatas menunjukkan hasil survei tentang kepuasan layanan di FBS UNESA, dengan persentase responden yang memberikan penilaian pada skala 1 hingga 4 terhadap berbagai aspek layanan. Berikut adalah rincian narasinya:

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

1. Sebagian besar responden (93,44%) memberikan skor 4, menunjukkan kepuasan tinggi terhadap ketersediaan informasi melalui berbagai media.
  - 5,33% memberikan skor 3, dan hanya sedikit yang memberikan skor 2 (1,23%).
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini:
  - Mayoritas responden (92,21%) merasa sangat puas dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan (skor 4).
  - 6,56% memberikan skor 3, dan 1,23% memberikan skor 2.
3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses:
  - Sebagian besar responden (91,8%) puas dengan kemudahan akses layanan konsultasi dan pengaduan (skor 4).

- 7,79% memberikan skor 3, dan 0,41% memberikan skor 1.
4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik:
    - Responden merasa sangat puas dengan sikap petugas (94, 67% memberikan skor 4).
    - 4,92% memberikan skor 3, dan 0,41% memberikan skor 2.
  5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan:
    - Sebagian besar responden (93,85%) memberikan skor 4, menunjukkan informasi yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan.
    - 5,74% memberikan skor 3 dan 0,41% memberikan skor 1
  6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online merespon kebutuhan dengan cepat:
    - Mayoritas responden (90,16%) puas dengan kecepatan respon petugas/sistem online (skor 4).
    - 8,2% memberikan skor 3, dan 1, 64% memberikan skor 2.
  7. Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan:
    - Sebagian besar responden (91,8%) merasa prosedur pelayanan mudah diikuti (skor 4).
    - 7,79% memberikan skor 3, dan 0,41% memberikan skor 2.
  8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online memberikan kenyamanan/mudah digunakan:
    - Sebagian besar responden (93.05%) merasa nyaman menggunakan sarana prasarana yang disediakan (skor 4).
    - 6,15% memberikan skor 3, dan 0,82% memberikan skor 2.
  9. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan:
    - Mayoritas responden (94,26%) merasa bahwa tarif/biaya yang dibayarkan sesuai dengan yang ditetapkan (skor 4).
    - 5,33% memberikan skor 3, dan 0,41% memberikan skor 2.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap berbagai aspek layanan di unit ini, dengan sebagian besar responden memberikan skor 4 (sangat puas). Hal ini mencerminkan bahwa unit layanan ini telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna layanan dalam banyak aspek.

### C. Tindak Lanjut Hasil Survei

Mengevaluasi pelayanan publik yang telah dilakukan FBS UNESA. Berdasarkan hasil survei terkait zona integritas, khususnya dalam area pelayanan publik dan anti korupsi di Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) Universitas Negeri Surabaya (UNESA), terdapat beberapa poin penting yang dapat dijadikan dasar untuk tindak lanjut dan evaluasi lebih lanjut. Berikut adalah evaluasi dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di FBS UNESA:

#### 1. Ketersediaan Informasi Layanan

Hasil Survei: Mayoritas responden puas dengan ketersediaan informasi melalui media elektronik dan non-elektronik.

#### 2. Tindak Lanjut: Memastikan kontinuitas dan update informasi layanan secara rutin melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk website, media sosial, dan media cetak yang mudah diakses oleh mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya.

#### Waktu Penyelesaian Pelayanan

Hasil Survei: Sebagian besar responden puas dengan waktu penyelesaian pelayanan.

Tindak Lanjut: Mempertahankan efisiensi waktu penyelesaian pelayanan dan mengidentifikasi area yang masih memerlukan percepatan proses, dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi dan SDM.

#### 3. Kemudahan Akses Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Hasil Survei: Responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kemudahan akses layanan konsultasi dan pengaduan.

Tindak Lanjut: Meningkatkan responsivitas layanan pengaduan dengan menyediakan sistem yang lebih terintegrasi dan memudahkan pengguna untuk memberikan feedback secara real-time.

#### 4. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Hasil Survei: Sebagian besar responden mengapresiasi kesopanan dan keramahan petugas.

Tindak Lanjut: Memberikan pelatihan lanjutan terkait etika pelayanan dan customer service kepada seluruh petugas untuk menjaga standar layanan yang tinggi.

#### 5. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Hasil Survei: Responden merasa persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan ketentuan.

Tindak Lanjut: Memastikan informasi persyaratan tetap konsisten dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Dokumen persyaratan harus selalu diperbarui dan disosialisasikan secara efektif.

#### 6. Kecepatan Respons Layanan Online

Hasil Survei: Responden menunjukkan kepuasan terhadap kecepatan respons layanan online.

Tindak Lanjut: Mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis teknologi untuk mempercepat respons layanan dan memudahkan akses bagi seluruh pemangku kepentingan.

#### 7. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Hasil Survei: Mayoritas responden puas dengan kemudahan prosedur pelayanan.

Tindak Lanjut: Melakukan audit berkala terhadap alur prosedur pelayanan dan mengidentifikasi potensi penyederhanaan prosedur tanpa mengorbankan kualitas layanan.

#### 8. Kenyamanan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Hasil Survei: Sebagian besar responden merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang disediakan.

Tindak Lanjut: Menjaga dan meningkatkan kondisi sarana prasarana, termasuk perawatan rutin dan peningkatan fasilitas berbasis teknologi untuk mendukung kelancaran pelayanan.

#### 9. Kesesuaian Tarif/Biaya Layanan

Hasil Survei: Responden puas dengan kesesuaian tarif/biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan.

Tindak Lanjut: Transparansi dalam penetapan dan penggunaan tarif/biaya layanan harus terus ditingkatkan, serta menghindari adanya pungutan liar atau biaya tambahan yang tidak resmi.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Secara umum, FBS UNESA telah berhasil memenuhi harapan pengguna layanan di berbagai aspek. Namun, untuk mencapai zona integritas yang lebih optimal, beberapa langkah perbaikan masih perlu diimplementasikan, seperti meningkatkan kualitas respons layanan online, menyederhanakan prosedur pelayanan, serta menjaga etika dan keramahan petugas. Dengan melakukan evaluasi berkala dan menindaklanjuti hasil survei, FBS UNESA dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dan memperkuat komitmennya dalam menerapkan prinsip anti korupsi.

