



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN**  
**RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO**

Jalan KRT. dr. Soeradji Tirtonegoro Nomor 1 Klaten  
Telp : (0272) 321020 Fax : (0272) 321104 E-mail : rsupsoeradji\_klaten@yahoo.com



**NOTA DINAS**

NOMOR: OT.04.02/III.3.1/1073/2021

Yth. : Direktur Utama RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten  
Dari : Direktur Sumber Daya Manusia, Pendidikan, dan Umum RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro  
Hal : Laporan Survei IPAK & IPP Bulan Juli 2021  
Tanggal : 25 Agustus 2021

Berdasarkan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019, dalam rangka menuju Zona Integritas mewujudkan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, maka penyelenggara layanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survey Persepsi Pelayanan Publik dan Survey Persepsi Anti Korupsi.

Sehubungan hal di atas, dengan ini kami sampaikan Laporan Survey Persepsi Pelayanan Publik dan Survey Persepsi Anti Korupsi Bulan Juli Tahun 2021 dengan rekapitulasi sebagai berikut :

Indeks	Capaian			Target WBBM		
	Nilai Bobot	Nilai Presentase	Nilai LKE	Nilai Bobot	Nilai Presentase	Nilai LKE
IPAK	14,26	95,07	3,802	13,88	92,50	3,700
IPP	15,53	77,63	3,106	17,00	85,00	3,400

Demikian laporan ini kami sampaikan, selanjutnya kami mohon arahan. Atas perhatian Ibu Direktur Utama kami ucapkan terima kasih.

\*ttd\*

**dr. Obrin Parulian, M.Kes**

Tembusan:

1. Direktur Pelayanan Medik, Keperawatan, dan Penunjang RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro
2. Direktur Perencanaan, Keuangan, dan Barang Milik Negara RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro
3. Direktur Sumber Daya Manusia, Pendidikan, dan Umum RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro

# LAPORAN SURVEI IPAK & IPP

## BULAN JULI TAHUN 2021

### I. PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Berdasarkan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019, maka dalam rangka menuju Zona Integritas mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, maka penyelenggara layanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat dan Survey Persepsi Anti Korupsi yang dilaksanakan oleh pihak eksternal yang independen.

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas ( ZI ) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Satuan Kerja pada RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Komitmen tersebut mengacu amanah PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan PermenPANRB Nomor 10 Tahun 2019.

Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya Indeks Persepsi anti Korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintah yang bersih dan melayani. RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar. Dalam rangka menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya. ZI menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah birokrasi bersih melayani menitik beratkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menciptakan kualitas pelayanan publik yang prima.

#### B. Maksud Dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi pada RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme. Tujuan penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah birokrasi bersih melayani.

#### C. Landasan Hukum

1. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme.
2. Undang – Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo UU No. 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
3. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

## II. INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

### A. Pengertian

Angka yang menunjukkan persepsi masyarakat terhadap budaya anti korupsi pada suatu lembaga/ instansi pemberi pelayanan public.

Ruang lingkup survei Persepsi Anti Korupsi meliputi :

No	Variabel
1	Kebiasaan Gratifikasi dan uang pelican
2	Praktek Percaloan
3	Diskriminasi dalam pelayanan
4	Praktek pungli
5	Mal-administrasi
6	Keterbukaan Informasi
7	Pengelolaan pengaduan
8	Media anti korupsi

Nilai persepsi ditunjukkan dengan indeks sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Persepsi konversi IPAK	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	1	Tidak bersih dari korupsi
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	2	Kurang bersih dari korupsi
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup bersih dari korupsi
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	4	Bersih dari korupsi

### B. Hasil Survei

No	Variabel	Bobot	Nilai	%	Kinerja
1	Kebiasaan Gratifikasi dan uang pelican	6,0	5.940	99,00%	Bersih
2	Praktek Percaloan	2,5	2,483	99,33%	Bersih
3	Diskriminasi dalam pelayanan	1,0	0,940	94,00%	Bersih
4	Praktek pungli	2,5	2,483	99,33%	Bersih
5	Mal-administrasi	1	0,987	98,67%	Bersih
6	Keterbukaan Informasi	0,5	0,373	74,67%	Cukup
7	Pengelolaan pengaduan	1,0	0,750	75,00%	Cukup
8	Media anti korupsi	0,5	0,303	60,67%	Kurang
	Total Bobot	15	14,260	95,07%	Bersih

### C. Analisis

1. Nilai IPAK pada bulan Juli 2021 yaitu sebesar 95,07%, kategori kinerja "Bersih dari Korupsi"

2. Analisa pada data IPAK secara keseluruhan yang meliputi seluruh bagian pelayanan di RS diperoleh 3 nilai terendah yang harus dianalisa untuk peningkatan kinerja meliputi unsur-unsur:
  - a. Media anti korupsi dengan nilai 60,67%, kategori kinerja “Kurang”
  - b. Keterbukaan informasi dengan nilai 74,67%, kategori kinerja “Cukup”
  - c. Pengelolaan pengaduan dengan nilai 75,00%, kategori kinerja “Cukup”
3. Pengambilan Sample sebanyak 40 responden dengan mencakup seluruh bagian pelayanan di Rumah Sakit.

### III. INDEKS PELAYANAN PUBLIK

#### A. Pengertian

Angka yang menunjukkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada suatu lembaga/ instansi pemberi pelayanan publik.

Ruang lingkup survei Persepsi Pelayanan Publik meliputi :

No	Variabel
1	Prosedur Pelayanan
2	Waktu Penyelesaian
	a. Kecepatan & ketepatan petugas dalam melayani
	b. Janji pelayanan dapat ditepati oleh petugas
3	Produk Pelayanan
	a. Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan
	b. Kesesuaian pelayanan dengan maklumat pelayanan
4	Biaya Pelayanan
5	Sarana Prasarana
	a. Sarana prasarana pelayanan yang memadai
	b. Sarana pengaduan/ mekanisme complain
6	Kemampuan SDM Pelayanan
	a. Kompetensi petugas sesuai persyaratan
	b. Sikap petugas dalam melayani

Nilai persepsi ditunjukkan dengan indeks sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Persepsi konversi IPAK	Mutu	Kinerja
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	1	Tidak memuaskan
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	2	Kurang memuaskan
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup memuaskan
4	3.26 – 4.00	81.26 - 100	4	Memuaskan

#### B. Hasil Survei

No	Variabel	Bobot	Nilai	%	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	4,00	3,164	79,10%	Cukup
2	Waktu Penyelesaian				
	a. Kecepatan & ketepatan petugas dalam melayani	2,00	1,604	80,20%	Cukup
	b. Janji pelayanan dapat ditepati oleh petugas	2,00	1,538	76,86%	Cukup
3	Produk Pelayanan				
	a. Kesesuaian persyaratan	2,00	1,549	77,45%	Cukup

	dengan jenis pelayanan				
	b. Kesesuaian pelayanan dengan maklumat pelayanan	1,00	0,780	77,98%	Cukup
4	Biaya Pelayanan	4,00	3,031	75,77%	Cukup
5	Sarana Prasarana				
	a. Sarana prasarana pelayanan yang memadai	1,00	0,813	81,30%	Memuaskan
	b. Sarana pengaduan/ mekanisme complain	1,00	0,719	71,88%	Cukup
6	Kemampuan SDM Pelayanan				
	a. Kompetensi petugas sesuai persyaratan	1,00	0,769	76,90%	Cukup
	b. Sikap petugas dalam melayani	2,00	1,560	77,98%	Cukup
	Total Bobot	20	15,526	77,63%	Cukup memuaskan

#### C. Analisis

1. Nilai IPP pada bulan Juli 2021 yaitu sebesar 77,63%, kategori kinerja “Cukup memuaskan”
2. Analisa pada data IPP secara keseluruhan variable harus dianalisa untuk peningkatan kinerja
3. Tiga nilai terendah yang harus segera dianalisa dan ditindaklanjuti untuk peningkatan kinerja meliputi unsur-unsur:
  - a. Sarana pengaduan/ mekanisme komplain sebesar 71,88% dengan kategori kinerja “cukup”
  - b. Biaya pelayanan sebesar 75,77% dengan kategori kinerja “cukup”
  - c. Janji pelayanan dapat ditepati oleh pemberi layanan sebesar 76,86% dengan kategori kinerja “cukup”
4. Pengambilan Sample sebanyak 40 orang dengan mencakup seluruh bagian pelayanan di Rumah Sakit.

#### IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

##### A. Kesimpulan

1. Nilai IPAK & IPP bulan Juli tahun 2021 adalah sebagai berikut :

Indeks	Capaian			Target WBBM		
	Nilai Bobot	Nilai Presentase	Nilai LKE	Nilai Bobot	Nilai Presentase	Nilai LKE
IPAK	14,26	95,07	3,802	13,88	92,50	3,700
IPP	15,53	77,63	3,106	17,00	85,00	3,400

2. Nilai IPAK sudah memenuhi syarat WBK dan WBBM
3. Nilai IPP sudah memenuhi syarat WBK namun belum memenuhi syarat WBBM

B. Rekomendasi

1. Peningkatan mutu pelayanan sesuai variable IPAK & IPP
  - a. Penambahan media anti korupsi di setiap unit kerja pelayanan dan tempat-tempat strategis, PIC Tim ZI;
  - b. Peningkatan pelayanan keterbukaan informasi publik dengan :
    - 1) pemberian informasi berupa alur/ prosedur pelayanan yang mudah diperoleh dan mudah dipahami di setiap unit kerja pelayanan. PIC Seluruh unit kerja pelayanan
    - 2) pemberian informasi biaya pelayanan terbuka jelas, PIC Subbag Perbendaharaan dan Pelaksanaan Anggaran;
  - c. Peningkatan pengelolaan pengaduan dengan :
    - 1) penambahan/ penempatan sarana dan alur/ prosedur pengaduan di tempat-tempat strategis di setiap unit kerja pelayanan dilengkapi dengan barcode terkoneksi dengan nomor pengaduan/ complain, PIC Subbag. Hukum, Organisasi, dan Humas
    - 2) Peningkatan kecepatan respon unit terkait terhadap complain. PIC Unit Kerja penerima complain;
  - d. Peningkatan kualitas penyelesaian pelayanan. PIC Unit kerja pelayanan
    - 1) pemenuhan janji pelayanan dengan menepati jadwal pelayanan sesuai waktu yang ditetapkan;
    - 2) penyelesaian pelayanan sesuai target waktu yang ditetapkan;
    - 3) petugas pelayanan selalu berada di tempat saat jam pelayanan.
  - e. Peningkatan kecepatan dan ketepatan petugas dalam melayani dengan meningkatkan kesigapan dan kecekatan petugas pelayanan.
2. Mempertahankan Indeks Persepsi Korupsi yang telah masuk pada kategori "Bersih dari Korupsi".
3. Untuk mewujudkan WBBM maka harus dipastikan bahwa:
  - a. Memiliki komponen hasil "Terwujudnya Pemerintah yang Bersih dan Bebas KKN" minimal 18,88 dengan nilai sub komponen Survei Persepsi Anti Korupsi minimal 13,88 dan sub komponen Persentasi TLHP minimal 5,0;
  - b. Memiliki nilai komponen hasil "Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat" minimal 17.

Kasubbag Hukum, Organisasi dan  
Humas



Hendra Harmoko, SE  
NIP. 198109062005011003