

LAPORAN
SURVEY PERSEPSI ANTI KORUPSI
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT DONGGALA
TRIWULAN I TAHUN 2026

KEMENTERIAN KESEHATAN RI
DIREKTORAT JENDERAL KESEHATAN PRIMER DAN KOMUNITAS
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT DONGGALA
TAHUN 2026

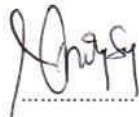
LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI PENGGUNA LAYANAN BALAI LABKESMAS DONGGALA
PERIODE JANUARI-MARET TAHUN 2026

Labuan, 29 Juni 2026

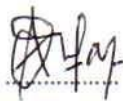
Tim Survey Kepuasan Masyarakat

Balai Labkesmas Donggala

Sfandy Rusly, S.K.M



Octavia, S.K.M., M.Epid



Andi Tenriangka, S.Sos



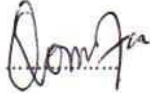
Deby R. Firdaus, S.Kom



Anggun Puspita, S.K.M

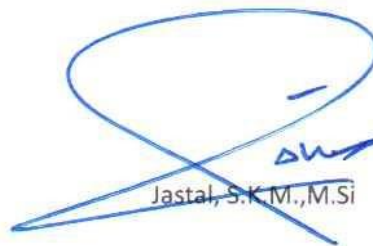


Qonita P. Azka, S.K.M



Mengetahui

Kepala BLKM Donggala



Jastal, S.K.M., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga **Laporan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Balai Labkesmas Donggala Periode Triwulan I (Januari–Maret) Tahun 2026** dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) merupakan salah satu instrumen evaluasi yang bertujuan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pelaksanaan survei ini menjadi bagian dari komitmen Balai Labkesmas Donggala dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), meningkatkan integritas aparatur, serta mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Laporan ini menyajikan hasil pengolahan data survei yang diperoleh dari pengguna layanan selama periode Januari sampai dengan Maret 2026. Hasil survei diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat persepsi masyarakat terhadap integritas pelayanan yang diberikan, sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, profesional, dan bebas dari praktik korupsi.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan penilaian, masukan, dan saran secara objektif. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada seluruh pegawai Balai Labkesmas Donggala yang telah mendukung pelaksanaan survei ini sehingga dapat berjalan dengan lancar.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi pada periode berikutnya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan integritas serta kualitas pelayanan publik di Balai Labkesmas Donggala.

Donggala Juni 2026

Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	2
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI.....	4
BAB I PENDAHULUAN.....	5
A. Latar Belakang.....	5
B. Tujuan.....	5
C. Sasaran	6
D. Ruang Lingkup.	6
E. Manfaat Survei.....	6
BAB II METODOLOGI SURVEI	8
A. Periode Survei	8
B. Metode Survei.....	8
C. Metode Pengolahan data	8
BAB III PENYUSUNAN DAN PENGOLAHAN DATA	10
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI	10
A. Persiapan Survei.....	10
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	11
C. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control	11
D. Pengolahan Data dan Analisis	11
BAB IV HASIL PENGUKURAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI.....	13
A. Hasil.....	13
BAB V PENUTUP.....	16
A. Saran dan masukan dari Responden.....	16
B. Kesimpulan.....	16
C. Rekomendasi.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di tingkat unit/satuan kerja bertujuan untuk menemukan model praktik terbaik (best practices) dari unit/satuan kerja yang berhasil mendapatkan predikat Menuju WBK/WBBM agar dapat dijadikan contoh bagi unit/satuan kerja lain. Oleh sebab itu, fokus pembangunan ZI tertuju pada dua sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6(enam) area perubahan dan komponen hasil survey melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

Sejalan dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah. SPAK dan SPKP dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) dari unit/satuan kerja Instansi Pemerintah.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja sebuah unit/satuan kerja yang kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja sebuah unit/satuan berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif di mata warga masyarakatnya. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional.

Sebagai upaya peningkatan mutu dan akuntabilitas layanan publik, BLKM Donggala secara berkala melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi secara mandiri. Pelaksanaan survei ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik langsung dari pengguna jasa sehingga hasilnya dapat menjadi dasar dalam perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan, meningkatkan kepercayaan publik, serta memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

B. Tujuan

Maksud penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi pada Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Donggala ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk peningkatan kualitas layanan yang dapat menghindarkan penyelenggara pelayanan publik dari sikap korupsi, kolusi dan nepotisme. Tujuan penyusunan laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

C. Sasaran

1. Mengukur tingkat persepsi masyarakat terhadap integritas pelayanan di BLKM Donggala.

Sasaran ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, transparansi, dan akuntabilitas.

2. Mengidentifikasi potensi risiko dan peluang perbaikan dalam upaya pencegahan korupsi.

Melalui hasil survei, Balai Labkesmas Donggala dapat mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih berpotensi menimbulkan praktik korupsi maupun penyimpangan, sehingga dapat dilakukan langkah-langkah perbaikan secara berkelanjutan.

3. Mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan Zona Integritas.

Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi menjadi dasar evaluasi bagi Balai Labkesmas Donggala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, serta mendukung terwujudnya Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Dalam rangka meningkatkan efektivitas pembangunan dan evaluasi ZI Menuju WBK/WBBM.

D. Ruang Lingkup.

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Balai Labkesmas Donggala meliputi penilaian persepsi pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik selama periode Triwulan I (Januari–Maret) Tahun 2026. Survei dilaksanakan terhadap masyarakat atau pengguna layanan yang telah menerima layanan di Balai Labkesmas Donggala. Aspek yang dinilai dalam survei ini meliputi :

1. Persepsi pengguna layanan terhadap praktik pelayanan yang bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
2. Transparansi dalam proses pemberian pelayanan, termasuk kejelasan prosedur, persyaratan, dan biaya layanan.
3. Integritas dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Tidak adanya pemberian atau permintaan gratifikasi, suap, pungutan liar (pungli), maupun bentuk penyimpangan lainnya dalam proses pelayanan.
5. Kesetaraan perlakuan kepada seluruh pengguna layanan tanpa diskriminasi maupun perlakuan istimewa.
6. Masukan, saran, dan pengaduan dari pengguna layanan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan integritas organisasi dan kualitas pelayanan publik.

Hasil survei ini digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Balai Labkesmas Donggala serta sebagai dasar penyusunan langkah-langkah perbaikan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang bersih, transparan, akuntabel, dan berintegritas.

E. Manfaat Survei

Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) di Balai Labkesmas Donggala memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai alat evaluasi untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap integritas penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Labkesmas Donggala.
2. Sebagai dasar penyusunan kebijakan dan program perbaikan dalam upaya pencegahan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga tercipta tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).
4. Memperkuat budaya integritas di lingkungan Balai Labkesmas Donggala melalui peningkatan kesadaran dan komitmen seluruh pegawai terhadap nilai-nilai anti korupsi.
5. Mendukung pembangunan Zona Integritas, khususnya dalam mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).
6. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui penyelenggaraan layanan yang profesional, transparan, adil, dan bebas dari praktik korupsi.
7. Menjadi bahan monitoring dan evaluasi berkelanjutan terhadap upaya pencegahan korupsi serta peningkatan kualitas pelayanan publik pada periode survei berikutnya.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Balai Labkesmas Donggala dilaksanakan pada Periode Triwulan I (TW I) Tahun 2026, yaitu mulai 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2026.

Pengumpulan data dilakukan secara berkelanjutan selama periode tersebut terhadap seluruh pengguna layanan yang telah menerima pelayanan di Balai Labkesmas Donggala. Responden mengisi Link kuesioner survei setelah memperoleh layanan, sehingga penilaian yang diberikan mencerminkan pengalaman mereka secara langsung terhadap kualitas pelayanan dan penerapan nilai-nilai integritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Metode Survei

Survei kepuasan masyarakat ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Metode untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia, analisis data untuk menentukan survei kepuasan masyarakat dan indeks persepsi anti korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang sangat baik dalam melayani.

Data survei kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan kepuasan masyarakat pada pengguna layanan atau masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan survei kepuasan Masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut : **Pertama**, menentukan bobot total dari

masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. **Kedua**, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0 – 100. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka semakin **SANGAT BAIK**

dalam memberikan pelayanan

1. Tahapan Pelaksanaan

Sebelum tim melakukan kuisioner, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan tools untuk survei persepsi korupsi ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini :

Gambar 1

Model alur penyusunan survei IPAK menuju Zona Integritas



Nilai Pelayanan dan Persepsi Anti Korupsi

Gambar 2

Model alur penyusunan survei IPAK menuju Zona Integritas

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III

PENYUSUNAN DAN PENGOLAHAN DATA

SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

A. Persiapan Survei

1. Penetapan pelaksana

Pelaksanaan survei dilaksanakan secara swakelola, dengan membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat (SKM) berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai Labkesmas Donggala tanggal 30 April 2026 Nomor : HK.02.03/B.XI.7/436/2026 yang terdiri dari:

- a) Pengarah Pelaksanaan : Kepala Balai Labkesmas Donggala
- b) Ketua : Sfandy Rusly, S.K.M
- c) Anggota : Octaviani, S.K.M.,M.Epid
Andi Tenriangka, S.Sos
Deby Rezkiawan Firdaus, S.Kom
Qonita Pravianti, S.K.M
Anggun Puspita, S.K.M

2. Penyiapan Bahan Survei

Persiapan bahan survei merupakan tahapan awal yang sangat penting dalam pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) di Balai Labkesmas Donggala. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh instrumen dan perangkat pendukung survei telah disiapkan secara baik sehingga proses pengumpulan data dapat berjalan secara efektif, efisien, dan menghasilkan data yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan.

Bahan survei yang dipersiapkan meliputi:

a. Instrumen Survei (Kuesioner/Link)

Kuesioner disusun berdasarkan indikator Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yang bertujuan mengukur persepsi pengguna layanan terhadap penerapan nilai-nilai integritas dan upaya pencegahan korupsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap pertanyaan disusun menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh responden.

b. Media Pengisian Survei

Media survei disiapkan dalam bentuk elektronik (online) sehingga memudahkan pengguna layanan dalam mengisi kuesioner setelah memperoleh pelayanan. Media survei dirancang agar mudah diakses dan menjamin kerahasiaan identitas responden.

c. Daftar Responden

Responden survei merupakan masyarakat atau pengguna layanan yang telah menerima pelayanan di Balai Labkesmas Donggala selama periode survei. Seluruh pengguna layanan memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner secara sukarela.

d. Pedoman Pelaksanaan Survei

Tim pelaksana menyiapkan pedoman pelaksanaan survei sebagai acuan dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data. Pedoman ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh tahapan survei dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e. Perangkat Pengolahan Data

Disiapkan perangkat lunak dan format tabulasi data untuk memudahkan proses verifikasi, pengolahan, analisis, serta penyajian hasil survei dalam bentuk tabel, grafik, dan uraian deskriptif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Penetapan Jumlah Responden

Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan dari Balai Labkesmas Donggala. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), besaran populasi dan sampel menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan (Lampiran II)** dimana dengan responden sebanyak 20 (Dua puluh).

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Balai Labkesmas Donggala mulai tanggal 2 Januari 2026 sampai dengan tanggal 30 Maret 2026 dimana pengumpulan data dilakukan melalui aplikasi google form barcode <https://forms.gle/3HxeVBhVZCTZqtvC7>.

C. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control

Data yang dipakai dalam survei ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka dan berupa pilihan ganda (multiple choice) melalui Aplikasi google form yang disebar kepada semua pengguna layanan Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Donggala. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu 3 bulan. Selanjutnya data dikumpulkan oleh pelaksana atau penanggungjawab survey selaku PIC survey. Kerja pelaksana atau penanggungjawab survey selaku PIC survey akan diawasi oleh kasubag Administrasi Umum (ADUM) Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Donggala.

D. Pengolahan Data dan Analisis

Metode untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia, analisis data untuk menentukan survey kepuasan masyarakat dan indeks persepsi anti korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang sangat baik dalam melayani.

Data survey persepsi anti korupsi disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan pada pengguna layanan atau masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan survey persepsi anti korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. **Kedua**, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0 – 100. Skala indeks persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka semakin **SANGAT BAIK** dalam memberikan pelayanan.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB IV
HASIL PENGUKURAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

A. Hasil

Jumlah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan di Balai Labkesmas Donggala pada Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2026 sebanyak 24 responden dan jumlah responden dalam survei persepsi anti korupsi sebanyak 20 responden. Hasil pengolahan data survey persepsi anti korupsi (SPAK) dirangkum dalam table di bawah ini :

Tabel 2. Pengolahan Data Survei Survey Indeks Persepsi Anti Korupsi TW I tahun 2026

Jumlah populasi pelanggan yang menggunakan jasa laboratorium di Balai Besar Labkesmas Donggala pada Triwulan I (Januari Maret) tahun 2026 berjumlah 20 responden baik dari Instansi, perusahaan maupun peorangan, baik pelanggan eksternal maupun pelanggan internal. Hasil pengolahan data survei kepuasan pelanggan dirangkum dalam tabel di bawah ini:

Responden	Jenis Kelamin	U1	U2	U3	U4	U5
1	Laki-laki	4	4	4	3	4
2	Laki-laki	4	4	4	4	4
3	Laki-laki	4	4	4	4	4
4	Perempuan	4	4	4	4	4
5	Laki-laki	4	3	3	4	3
6	Laki-laki	4	4	4	4	4
7	Perempuan	4	4	4	4	4
8	Perempuan	4	4	4	4	4
9	Laki-laki	4	4	4	4	4
10	Perempuan	4	4	4	4	4
11	Laki-laki	4	4	4	4	4
12	Perempuan	4	4	4	4	4
13	Perempuan	4	4	4	4	4
14	Perempuan	4	4	4	4	4
15	Perempuan	4	4	4	4	4
16	Perempuan	4	4	4	4	4
17	Perempuan	4	4	4	4	4
18	Perempuan	4	4	4	4	4
19	Perempuan	4	4	4	4	4
20	Perempuan	4	4	4	4	4
Jumlah nilai per unsur		80	79	79	79	79
NRR per Unsur		4	3,95	3,95	3,95	3,95
NRR tertimbang		0,8	0,79	0,79	0,79	0,79
Total Indeks (IKM)		3,96				
Konversi IKM		99,00				
Kategori		SANGAT BAIK				

Dari tabel 6 di atas dapat dilihat total Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Balai Besar Labkesmas Donggala sangat baik di angka 3,96 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversi sebesar 99,00%. Nilai unsur tertinggi adalah pada diskriminasi pelayanan yaitu 4,00 dan nilai unsur yang sama pada pertanyaan empat sampai lima dengan nilai 3,95.

Adapun rekapitulasi hasil survey pemberian penilaian pada tiap unsur penilaian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Survey Indeks Persepsi Anti Korupsi TW I tahun 2026

No.	Pertanyaan	Jawaban			
		1	2	3	4
1.	Diskriminasi Pelayanan	0	0	0	20
2.	Kecurangan Pelayanan	0	0	1	19
3.	Menerima imbalan dan/atau gratifikasi	0	0	0	20
4.	Praktik Percaloan pada Unit Layanan	0	0	1	19
5.	Pungutan Liar	0	0	0	20

Keterangan:

- 1 = Tidak Baik
- 2 = Cukup Baik
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan pelanggan pada Triwulan I (periode Januari - Maret 2026) sebesar 99,00 termasuk kategori A (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Balai Labkesmas Donggala sudah sangat baik namun meskipun demikian tentunya perbaikan harus selalu di lakukan terus menerus guna lebih meningkatkan lagi pelayanan prima kepada pelanggan.

Tabel 3. Rekap Hasil Penilaian Unsur Pelayanan Survey Indeks Persepsi Anti Korupsi Balai Labkesmas Donggala

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Diskriminasi Pelayanan	4,00
2.	Kecurangan Pelayanan	3,95
3.	Menerima imbalan dan/atau gratifikasi	3,95
4.	Praktik Percaloan pada Unit Layanan	3,95
5.	Pungutan Liar	3,95

Berdasarkan perhitungan hasil nilai indeks unit pelayanan, untuk nilai kepuasan pelanggan adalah:

Nilai kepuasan pelanggan= Nilai Indeks x Nilai Dasar

= 3,96 x 25

= 99,00

Tabel 4. Nilai Kepuasan Pelanggan Survey Indeks Persepsi Anti Korupsi TW I 2026

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Nilai Kepuasan Pelanggan
25,00 – 64,99	D	99,00
65,00 – 76,60	C	
76,61 – 88,30	B	
88,31 – 100,00	A	

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa nilai kepuasan pelanggan pada Triwulan I (periode Januari - Maret 2026) sebesar **99,0 termasuk kategori A (Sangat Baik)**. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Balai Labkesmas Donggala sudah baik namun meskipun demikian tentunya perbaikan harus selalu di lakukan terus menerus guna lebih meningkatkan lagi pelayanan prima kepada pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Saran dan masukan dari Responden

1. Sebagian besar responden menyatakan pelayanan sudah baik, sangat baik, ramah, lancar, dan memuaskan.
2. Responden berharap kualitas pelayanan yang telah baik dapat dipertahankan dan dilanjutkan.
3. Beberapa responden berharap pelayanan dapat terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik di masa mendatang.
4. Responden mengapresiasi kerja sama dan komunikasi yang baik serta berharap hubungan tersebut terus dipertahankan dan ditingkatkan.
5. Responden mengharapkan pembayaran tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Kesimpulan

1. Secara umum, hasil survei persepsi anti korupsi pada Balai Laboratorium Kesehatan Masyarakat Donggala diperoleh nilai **99,0 termasuk kategori A (Sangat Baik)**. Capaian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat atau pengguna layanan memiliki persepsi yang sangat positif terhadap integritas pelayanan yang diberikan oleh Balai Labkesmas Donggala. Pengguna layanan menilai bahwa pelayanan telah dilaksanakan secara profesional, tidak terdapat praktik pungutan liar (pungli), gratifikasi, maupun penyalahgunaan wewenang, serta seluruh proses pelayanan telah dilakukan secara adil, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Walaupun demikian kami akan terus belajar dan mengevaluasi semua unsur dalam memberikan pelayanan publik guna dapat mencapai Indikator yang perlu ditingkatkan kualitasnya.

C. Rekomendasi

Berdasarkan hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Balai Labkesmas Donggala Periode Triwulan I (Januari–Maret) Tahun 2026 yang memperoleh **Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 99,00 dengan kategori "Sangat Baik"**, disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Mempertahankan komitmen seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).
2. Melaksanakan pembinaan dan penguatan budaya integritas secara berkelanjutan kepada seluruh pegawai melalui sosialisasi, internalisasi nilai-nilai anti korupsi, dan pengawasan internal.
3. Menindaklanjuti setiap masukan dan saran dari pengguna layanan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.
4. Mengoptimalkan media survei dan meningkatkan partisipasi pengguna layanan dalam pengisian Survei Persepsi Anti Korupsi, sehingga jumlah responden yang diperoleh pada periode berikutnya memenuhi **minimal 30 responden** sesuai dengan ketentuan pelaksanaan survei sebagaimana diatur dalam pedoman yang berlaku.
5. Meningkatkan sosialisasi kepada pengguna layanan mengenai pentingnya pengisian survei setelah memperoleh pelayanan, baik melalui penyampaian langsung oleh petugas, pemasangan media informasi, maupun penyediaan tautan atau kode QR survei pada area pelayanan.
6. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi agar hasil yang diperoleh semakin representatif dan dapat digunakan sebagai dasar

penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik serta penguatan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).