



LAPORAN SURVEI PERSEPSI KORUPSI

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Pekanbaru

Tahun Anggaran 2022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala kemudahan sehingga pembuatan Laporan Survei Persepsi Korupsi BSPJI Pekanbaru Tahun Anggaran 2022 telah selesai dan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Kementerian Perindustrian, BPPSI Pekanbaru berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik kami sesuai dengan Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Tujuan Pelaksanaan survei persepsi korupsi melalui kuesioner ini adalah untuk memetakan persepsi pengguna layanan BSPJI Pekanbaru terkait dengan usaha pencegahan dan penanganan korupsi. Melalui Survei Persepsi Korupsi BSPJI Pekanbaru tahun 2022, kami berharap dapat memetakan potensi korupsi untuk mendorong perbaikan layanan publik serta membangun etos kerja layanan yang bersih dan bebas korupsi di lingkungan BSPJI Pekanbaru.

Kami mengharapkan saran serta kritikan yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan pembuatan laporan ini dan juga dalam penyelenggaraan layanan jasa di lingkungan BSPJI Pekanbaru. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak terkait dan menjadi evaluasi khususnya bagi kami untuk melakukan upaya perbaikan pada tahun berikutnya.

Pekanbaru, 31 Desember 2022

Kepala BSPJI Pekanbaru



Dindin Syafruddin

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab I Pendahuluan	1
Bab II Metodologi	3
Bab III Analisis Data	6
Bab IV Penutup	7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem penyelenggaraan pemerintahan di setiap Kementerian/Lembaga (K/L) diharuskan berorientasi sepenuhnya terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, setiap K/L diharuskan mengambil langkah-langkah dalam rangka pencegahan dan pemberantasan korupsi. Berbagai upaya pencegahan telah dilakukan, salah satunya adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan publik.

Dalam rangka menilai komitmen terhadap pencegahan korupsi, Kementerian PAN dan RB telah menerbitkan Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan komitmen pencegahan korupsi melalui pelaksanaan kegiatan-kegiatan pencegahan korupsi dalam bentuk yang lebih nyata secara terpadu dan disesuaikan dengan kebutuhan setiap K/L. Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif, dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan professional.

Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri (BSPJI) Pekanbaru sebagai unit pelaksana teknis (UPT) Kementerian Perindustrian di wilayah Provinsi Riau memberikan pelayanan publik kepada pelaku usaha dan masyarakat, termasuk juga lembaga pemerintah dan instansi lainnya. Dalam rangka memastikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BPPSI Pekanbaru tetap konsisten dan sesuai dengan ketentuan maka penting dilakukan survei Indeks Persepsi Korupsi (IPK) sebagai dukungan dan peran aktif dalam kegiatan pencegahan dan pemberantasan korupsi. Indeks IPK merupakan instrumen pengukuran tingkat korupsi untuk instansi pemerintah di Indonesia yang dikembangkan oleh *Transparency International Indonesia*. Hasil survei dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk peningkatan kualitas layanan SKP serta mewujudkan pelaksanaan *good governance*. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan BPPSI Pekanbaru.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survei Persepsi Korupsi pada BSPJI Pekanbaru ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan serta mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang bebas korupsi.

Tujuan penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survei Persepsi Korupsi adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

1.3 Landasan Kebijakan

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 Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019.
7. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.
8. Permenperin Nomor 55/M-IND/PER/6/2011 tentang Unit Pelayanan Publik Kementerian Perindustrian.

BAB II

METODOLOGI

2.1 Pelaksanaan dan Teknik Survei

Survei indeks persepsi korupsi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh BSPJI Pekanbaru dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (*e-survey*) sebagai alat pengumpul data kepada pelanggan BSPJI Pekanbaru. Pelanggan yang dimaksud adalah setiap individu tau instansi yang menggunakan jasa pengujian, konsultasi, *workshop*, magang, dan penelitian di BSPJI Pekanbaru.

Persiapan survei:

1. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk survei potensi korupsi.
2. Membangun *e-survey* berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
3. Mengumpulkan seluruh alat email atau kontak pelanggan BSPJI Pekanbaru.
4. Membuat database calon responden survei.
5. Menyampaikan informasi kepada pelanggan untuk berkenan mengisi *e-survey*.

Proses survey:

1. Pelaksanaan *e-survey* dilakukan dalam jangka waktu Januari-Desember 2022, tergantung dengan selesainya proses pelayanan jasa yang dilakukan pelanggan di BSPJI Pekanbaru.
2. Melakukan penyebaran surat/informasi *e-survey* kepada pelanggan untuk kuesioner persepsi korupsi.
3. *E-survey* dilakukan dengan mengakses link: <https://forms.gle/Duy4vTPRJPPHiNgQA>.
4. Petugas PPID BSPJI Pekanbaru melakukan pengecekan secara berkala pada sistem *e-survey* (di website BSPJI Pekanbaru) untuk mengetahui perkembangan *e-survey*.

2.2 Tim Survei

Tim survei persepsi korupsi di lingkungan BSPJI Pekanbaru terdiri atas:

Penanggungjawab	:	Kepala BSPJI Pekanbaru
Ketua	:	Kepala Subbagian Tata Usaha
Anggota	:	1. Wiko Putrawan 2. Eka Syahputra 3. Hainun Besari 4. Siti Adawiyah

2.3 Variabel Survei

Penyusunan indeks Survey Persepsi Korupsi di BSPJI Pekanbaru menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang diakses secara online oleh pelanggan (e-survey), dengan pertanyaan-pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur, yaitu;

1. Prosedur pelayanan;
2. Perilaku petugas di luar prosedur yang ditetapkan;
3. Praktek pencaloan/perantara;
4. Perilaku diskriminatif;
5. Pungutan liar;
6. Permintaan imbalan;
7. Hadiah;
8. Produk / jasa layanan;
9. Diskriminasi penanganan pengaduan.

2.3 Karakteristik Responden

Responden adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa BSPJI Pekanbaru selama tahun 2022.

2.4 Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2.5 Kategorisasi Hasil Pengukuran Survei Persepsi Korupsi

Analisis data untuk menentukan indeks persepsi korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1-4. Nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi korupsi disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui peningkatan/penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Korupsi pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam survei ini.
2. 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 persepsi korupsi makin baik semakin BERSIH DARI KORUPSI. Hasil akhir akan memunculkan indeks persepsi korupsi dengan mengacu kepada Tabel Nilai Persepsi Korupsi sebagai berikut:

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Bersih dari Korupsi
1,76 – 2,50	43,76 – 52,50	C	Tidak Bersih dari Korupsi
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Cukup Bersih dari Korupsi
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Bersih dari Korupsi

BAB III ANALISIS DATA

3.1 Responden Survei Persepsi Korupsi

Responden berjumlah 54 (lima puluh empat) pelanggan yang mengisi kuesioner yang terdiri dari pelaku IKM, unit Pendidikan, dan instansi pemerintah daerah.

3.2 Interval Indeks Persepsi Korupsi

Nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat BPPSI Pekanbaru adalah:

1. Prosedur Pelayanan : 3,69
2. Perilaku petugas diluar prosedur yang ditetapkan : 3,54
3. Praktek pencaloan/perantara : 3,67
4. Perilaku diskriminatif : 3,67
5. Pungutan liar : 3,67
6. Permintaan imbalan : 3,65
7. Hadiah : 3,57
8. Produk / jasa layanan : 3,61
9. Diskriminasi penanganan pengaduan : 3,63

3.4 Mutu Pelayanan BPPSI Pekanbaru

Mutu pelayanan di BPPSI Pekanbaru adalah sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,69	A
2	Perilaku Petugas di luar prosedur yang ditetapkan	3,54	A
3	Praktek pencaloan/perantara	3,67	A
4	Perilaku diskriminatif	3,67	A
5	Pungutan liar	3,67	A
6	Permintaan imbalan	3,65	A
7	Hadiah	3,57	A
8	Produk/ jasa layanan	3,61	A
9	Diskriminasi penanganan pengaduan	3,63	A

3.4 Nilai Rata-Rata

Melihat hasil tabulasi dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut diperoleh nilai rata-rata 3,63 dan mutu pelayanan adalah Bersih dari Korupsi.

BAB IV

PENUTUP

Hasil tabulasi dari 9 (sembilan) unsur pelayanan dalam Survei Persepsi Korupsi tersebut diperoleh nilai rata-rata per unsur adalah 3,63 dan nilai Survei Persepsi Korupsi BSPJI Pekanbaru adalah A (Bersih dari Korupsi).

Walaupun mendapatkan persepsi Bersih dari Korupsi dari pelanggan BSPJI Pekanbaru, masih ada hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada seluruh pelanggan BSPJI ke depan antara lain:

1. Terus melakukan reviu dan tindak lanjut terhadap SOP pelayanan yang ada, dalam rangka peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan;
2. Komunikasi yang lebih intensif dengan seluruh pelanggan BSPJI Pekanbaru agar berkenan mengisi survei persepsi korupsi (meningkatkan jumlah responden).
3. Memanfaatkan media sosial dan Whatsapp semaksimal mungkin agar komunikasi dengan pelanggan tetap berjalan dengan baik.

LAMPIRAN KUESIONER INDEKS PERSEPSI KORUPSI 2022

Timestamp	Nama Pelanggan	Nama Perusahaan / Instansi	Daftar Pertanyaan Kuesioner									Saran dan Pengaduan	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		
2/14/2022 13:27:23	Muharram Fajrin Harah	Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2/14/2022 14:18:34	sumari	cv jelajah alam	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2/14/2022 19:11:51	Rahmat	Gambut Coffee	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas dan cepat tanggap
2/17/2022 15:29:02	Frebo vooi	Cahaya utama	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
2/24/2022 11:09:59	Zaki aulia	UD aulia	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3/1/2022 9:56:19	Heru Wahyudi	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pertanyaan mendahului hasil layanannya
3/15/2022 11:28:18	Ansoori nasution	Tak ada (belum ada jenam	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Utk Pembayaran uji coba barang spy dpt melelui mobile bank atau atm
3/16/2022 13:05:56	Suhartopermanusanti	Nusantara agrotani selater	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3/16/2022 15:27:02	Muhammad Fadi Rizak	Teknik kimia universitas ri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3/17/2022 9:43:25	Nanang suyuti	Al Birro	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap
3/29/2022 13:37:25	Deny	Deny	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3/30/2022 14:13:14	Indri Nitri Marda	Universitas Abdurrab	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4/5/2022 10:14:49	Muhammad Yuslizar	Dinas Dispora	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	Semoga dapat dipertahankan
4/5/2022 13:14:03	Jamaluddin akbar	UNRI	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	Semangat
4/18/2022 13:50:12	Achmad Rifai	Ketompok Iani Dayun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4/19/2022 13:34:00	Indri Nitri Marda	Universitas Abdurrab	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
4/25/2022 10:15:13	Ariza umami	Dayun sejahtera	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
4/25/2022 10:39:47	Sasmila Erlangga	KL T BSN Riau	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Sudah bagus
4/26/2022 9:21:52	Syamsuri	Buruh PT. RUI	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Teruslah, komitmen untuk membangun integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi & menuju Wilayah Bersih & melayani di lingkungan semua pelayan instansi Pemerintah kepada Masyarakat.
4/29/2022 12:07:20	Jun	Unri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/18/2022 8:11:38	Fajri	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap
5/18/2022 13:57:09	Sukron	CV. Nusanantara Agrotani Sejahtera (NATS)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Lebih Cepat lagi
6/2/2022 10:38:49	Indra ouswadi	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lanjutkan
6/2/2022 11:59:37	Hendra	Maduby	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7/5/2022 9:43:53	Cici Elenda	IST Akprind Yogyakarta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mungkin Alangkah lebih baiknya jarak antara pengantaran sampel dengan ketuarnya hasil uji sampel jangan terlalu lama. Terimakasih
7/6/2022 15:10:56	Mustika indah	Badan penelitian Dan pengembangan kabupaten Bengkulu	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik dan transparan bebas dari KKN
7/7/2022 15:19:48	Darul Nafis	BSPOM Pekanbaru	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ok
7/8/2022 10:55:27	Natra Nadril	An Farm	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7/8/2022 10:58:39	Natra Nadril	AN farm	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7/21/2022 10:55:23	Cici elenda	IST Akprind Yogyakarta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7/29/2022 9:31:48	Sasmila Erlangga, S.K	KL T BSN Riau	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	sudah baik
8/4/2022 10:34:19	Imelda Fien	Universitas Abdurrab	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mhm d pertahankan
8/10/2022 10:20:50	Nuralfah zahara	Koperasi produsen mutiara kasang padang	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9/6/2022 8:21:01	Ira Oktaviani Rz	Potkeskes Kemenkes Riau	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Selalu tingkatkan kualitas layanan
9/6/2022 8:23:43	Suroyo	Therta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9/6/2022 8:27:27	Fajri	Smk	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap terima kasih
9/15/2022 9:17:15	Mustika indah	Badan penelitian dan pengembangan kabupaten Bengkulu	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada indikasi korupsi dalam pelayanan ini
10/3/2022 8:27:09	Siti Aswinda	Bakso Makiji	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alhamdulillah dilayani dengan baik dan cepat prosesnya. Terimakasih
10/3/2022 8:37:03	Restia Ranika	Universitas Riau	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10/7/2022 9:03:19	Resy Kumala Sari	Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BPPSI sangat ramah Dan jujur
10/7/2022 10:41:30	Sunanto	Universitas Muhammadiyah Riau	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	Sunanto
10/20/2022 9:53:44	Mohd Zulkurnain	PT Central Proteina Prima, Tbk	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah baik, tingkatkan
10/24/2022 10:54:18	Laila Marhamah Nasuti	Universitas Sumatera Utara	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	Semoga kedepannya akan lebih baik lagi dan selalu memberikan layanan yang bagus untuk pelanggan. Sebagai pelanggan saya merasa puas mengajukan layanan pengujian sampel saya di baji Pekanbaru ini dimana petugas pelayanannya ramah dan responnya selalu baik
10/24/2022 11:11:12	Melly Anggreani	Institut Kesehatan Helvetia Medan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10/24/2022 11:24:43	Suci Rama Wina Hutag	Institut Kesehatan Helvetia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11/10/2022 16:20:56	Kalayo Hasiluan	PT ILTOC	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	Cakupan parameter yg diuji supaya lebih bevarian termasuk kemanfaatan produk.
11/15/2022 12:41:17	Wira Alexander	Pribadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik sekali
11/16/2022 10:39:57	Sumari	CV. Jelajah Alam	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11/16/2022 10:46:46	M.Azqun Hadi Saputro	PT. OKU	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	Teruskan pelayanan prima
12/20/2022 14:45:53	Neng Iyan Yuliaftri	CV. NUSANTARA AGRO SEJAHTERA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan
12/20/2022 14:55:34	Muhammad Anugrah	Madu akasia/madu belias center	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
12/21/2022 10:13:58	Zaidani	Pribadi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12/27/2022 9:45:47	Nila waty	PT. Cahaya Rubi Sentosa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	semua sdh sat bas ya, tq
12/30/2022 7:44:47	Ade kemri	UD Kemri sipa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terima kasih atas pelayanannya terhadap kami...support sekali
Rata-rata			3,69	3,54	3,67	3,67	3,67	3,65	3,67	3,61	3,63	3,63	

Daftar pertanyaan kuesioner :

- 1 Apakah prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN)?
- 2 Apakah Petugas Pelayanan tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang telah ditetapkan dengan imbalan uang/barang?
- 3 Apakah Tidak terdapat praktik percaloan / perantara yang tidak resmi?
- 4 Apakah Petugas Pelayanan tidak diskriminatif?
- 5 Apakah Tidak terdapat pungutan liar?
- 6 Apakah Petugas Pelayanan tidak meminta / menuntut imbalan uang / barang terkait pelayanan yang diberikan kecuali yang sudah ditetapkan dalam PP No 47 Tahun 2011?
- 7 Apakah Petugas Pelayanan menolak pemberian uang / barang terkait pelayanan yang diberikan kecuali yang sudah ditetapkan dalam PP No 47 Tahun 2011?
- 8 Apakah Produk / jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk / jasa layanan yang tersedia?
- 9 Apakah Tidak ada diskriminasi dalam penanganan pengaduan?