

## **Korelasi antara Persepsi Kualitas Layanan dengan Persepsi Korupsi Skala Kecil di Balai Diklat Keagamaan Semarang**

### *Petty Corruption Perception and Service Quality Perception: Correlation Analysis in Semarang Religious Training Centre*

**Dian Hafit Syaifullah,<sup>1</sup> Achmad Muchaddam Fahham,<sup>2</sup> Fauziah Khoiriyani,<sup>3</sup>  
& Fatimatuz Zahro Diah Putri Dani<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>*dianhafitsyaifullah@gmail.com (corresponding author)*

*Badan Riset dan Inovasi Nasional*

*Jl. Tengki No. 29 Kel. Cipayung Kec. Cipayung Jakarta Timur DKI*

<sup>2</sup>*achmad.fahham@dpr.go.id*

*Pusat Penelitian, Badan Keahlian DPR RI*

*Jl. Jenderal Gatot Subroto, Senayan, Jakarta, 10270*

<sup>3</sup>*fauziahkhoiriyani@gmail.com*

*Badan Riset dan Inovasi Nasional*

<sup>4</sup>*faza.dpd@gmail.com*

*Badan Riset dan Inovasi Nasional*

Received: March 16, 2022 | Revised: May 24, 2022 | Published: June 30, 2022

**Abstract:** *The relationship between the level of public service quality and the level of corruption perception qualitatively requires quantitative testing. This research is correlative descriptive research using a combination method approach. Sampling techniques use purposive sampling methods. Quantitative data analysis used is a descriptive statistical analysis using Pearson's Product Moment. The service quality perception scale applied, which is closer to 4, means the better, while the corruption perception scale that is applied closer to 1 means the better. The results obtained from this study show that the level of perception of the quality of public services and the perception of corruption have a correlation coefficient value of -0.506 (moderate/strong enough). The variable dimension of service quality that has the strongest correlation with the majority of variable dimensions of corruption perception is the assurance dimension as measured from indicators of expertise and integrity of officers. Support and supervision from the government and the House of Representatives in Commission VIII are needed to improve the quality of service in the Ministry of Religious Affairs. The improvement of public services can be done in a comprehensive and integrated way.*

**Keywords:** *correlation; corruption perception; service quality*

**Abstrak:** Hubungan tingkat kualitas layanan publik dengan tingkat persepsi korupsi berdasarkan riset kualitatif memerlukan pengujian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi kualitas layanan dengan persepsi korupsi di suatu layanan publik serta menganalisis hubungan dimensi kedua variabel



tersebut. Penelitian ini merupakan riset deskriptif korelatif menggunakan pendekatan metode kombinasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data kuantitatif menerapkan analisis statistik deskriptif Pearson's Product Moment. Skala persepsi kualitas layanan yang diterapkan yaitu makin mendekati 4 bermakna makin baik, sedangkan skala persepsi korupsi yang diterapkan makin mendekati 1 bermakna makin baik. Hasil penelitian ini adalah tingkat persepsi kualitas layanan publik dan persepsi korupsi memiliki nilai koefisien korelasi sebesar -0,506 (kategori sedang/cukup kuat). Dimensi variabel kualitas layanan yang memiliki korelasi terkuat dengan mayoritas dimensi variabel persepsi korupsi adalah dimensi *assurance* yang diukur dari indikator keahlian dan integritas petugas. Dukungan dan pengawasan dari pemerintah dan DPR RI di Komisi VIII sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan pada satuan kerja di lingkungan Kementerian Agama. Peningkatan pelayanan publik tersebut bisa dilakukan dengan cara komprehensif dan terpadu.

**Kata Kunci:** korelasi; korupsi; kualitas layanan; persepsi korupsi

## Pendahuluan

Indeks persepsi korupsi Indonesia sejak 2016 hingga 2021 menunjukkan tren membaik dengan sedikit memburuk tiga poin pada tahun 2020 dan kemudian pulih 1 poin pada tahun 2021 (Lokadata, 2020; Tradingeconomics, 2022). Tren Indeks Persepsi Korupsi yang dibuat berdasarkan hasil riset Transparency International Indonesia (TII) (2008, p. 3) tersebut mengukur persepsi korupsi pada level nasional sebagai satu nilai secara keseluruhan yang di antaranya mengambil sampel dari layanan Kementerian Agama (Kemenag). Namun, TII tidak pernah menyebutkan nilai indeks korupsi Kemenag pada laporannya. Rawannya korupsi di Kemenag tampak pada kasus korupsi terhadap dua Menteri, dua Direktur Jenderal, tiga eselon II (Fachrudin, 2016; Pusparisa, 2019). Berdasarkan hal tersebut, maka upaya perbaikan tingkat persepsi korupsi pada Kemenag dalam bentuk Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) merupakan salah satu langkah untuk terus mempertahankan tren kenaikan indeks persepsi korupsi secara nasional.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020–2024 menargetkan terwujudnya satuan kerja (satker) dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berpredikat WBK dan WBBM. WBK merupakan predikat bagi satker/UPT yang telah menerapkan *good corporate governance* dengan kriteria yang penetapan sekaligus penilaiannya dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB). Rencana Strategis Kementerian Agama (Renstra Kemenag) untuk tahun 2020, 2021, 2022, 2023, dan 2024 menargetkan akumulasi satker/UPT yang berpredikat WBK/WBBM sebanyak 19, 34, 57, 90, dan 135 satker/UPT.

Salah satu unit pelaksana teknis di lingkungan Kemenag, yaitu Balai Diklat Keagamaan (BDK) Semarang yang telah berpredikat WBK, diproyeksikan meningkat predikatnya menjadi WBBM pada tahun 2021 (Kemenag, 2021). BDK Semarang tidak memiliki temuan audit keuangan yang mengindikasikan tingkat *grand corruption* yang baik. Tidak adanya temuan audit diperoleh dari klarifikasi yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Kemenag atas hasil pemeriksaan eksternal maupun pemeriksa internal. Subjek yang menjadi pemeriksa eksternal adalah Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Subjek yang menjadi pemeriksa internal adalah Badan Pemeriksa Keuangan Pembangunan (BPKP) maupun Inspektorat Jenderal Kementerian Agama (Itjen Kemenag).

Hal lain yang menjadi indikator dalam prasyarat WBK adalah tingkat kualitas layan-

an publik serta tingkat korupsi dalam pelayanan publik. Layanan publik yang berkualitas terutama pada kepastian jangka waktu penyelesaian dan akuntabilitas proses layanannya mampu meningkatkan perilaku masyarakat untuk tidak melakukan tindak korupsi dalam mengurus layanan publik yang diperlukannya. Maraknya korupsi dalam layanan publik cenderung distimulasi oleh buruknya kualitas layanan publik yang diberikan penyelenggara layanan. Kualitas pelayanan publik yang kompleks, rumit, dan berbelit menjadi jauh lebih mudah bila masyarakat mengakses berbagai bentuk *petty corruption* (Rachmawati & Nasution, 2015, p. 141). Tingkat kualitas layanan publik ditentukan berdasarkan kesesuaian layanan publik yang diterima masyarakat dengan kualitas layanan publik yang ditetapkan oleh suatu instansi pemerintah dalam sebuah *citizen charter* (Rohmah, 2020, p. 164). Istilah *citizen charter* dikenal karena terjadi interaksi antara masyarakat pengguna layanan dengan instansi pemerintah dalam menetapkan standar pelayanannya melalui suatu *public hearing*. Syaifullah dalam studi kualitatifnya menemukan bahwa semakin baik suatu layanan publik, maka akan semakin baik pula tingkat persepsi korupsi di layanan publik tersebut (Syaifullah, 2020, p. 296). Dugaan kualitatif terhadap kondisi tersebut memerlukan pengujian yang lebih objektif tentang pola korelasi di antara dua variabel tersebut secara kuantitatif.

Salah satu penelitian tentang hubungan antara kualitas layanan dan persepsi korupsi dilakukan oleh Nguyen, Bach, Le, dan Le (2017, p. 137) yang mengukur persepsi masyarakat saat mengurus layanan publik. Mereka menemukan bahwa korupsi berhubungan negatif dengan kualitas layanan publik di Vietnam tahun 2011–2014 (Nguyen, Bach, Le, & Le, 2017, p. 139). Konteks korupsi yang mereka gunakan adalah tingkat *bribery*/penyuapan pada APBN, layanan sertifikat tanah, layanan kesehatan, layanan pendidikan dasar, layanan izin mendirikan bangunan, dan layanan lowongan kerja PNS. Data yang dijadikan acuan oleh Nguyen *et al.* (2017) adalah data sekunder yang disusun oleh lembaga/kementerian Vietnam (PAPI).

Peneliti Indonesia juga ada yang telah melakukan riset tentang layanan masyarakat dan korupsi yaitu Setyaningrum, Wardhani, dan Syakhroza (2017, p. 327). Konteks konsep kualitas layanan yang dipakai oleh penelitian tersebut berupa *public spending* (pengeluaran pemerintah untuk layanan masyarakat) yang merupakan proksi dari kualitas layanan. Data *public spending* ini berupa data sekunder yang diperoleh dari data APBN dan APBD. Konteks korupsi dalam riset Setyaningrum *et al.* adalah *number of public complaints on corruption*. Data korupsi tersebut diperoleh dari Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

Sementara itu, Syaifullah (2020, p. 293) pernah melakukan penelitian tentang *petty corruption* pada layanan keagamaan. Secara kualitatif ditemukan bahwa perbaikan kualitas layanan publik pada aspek kepastian waktu penyelesaian dan akuntabilitas prosesnya mampu menekan terjadinya *petty corruption*. Penelitian korupsi lainnya adalah penelitian persepsi korupsi untuk tingkat negara yang dilakukan setiap tahun oleh Transparansi Internasional yang menunjukkan tren perbaikan sejak 2004 hingga 2020 (Lokadata, 2020).

Penelitian terdahulu berfokus pada skop makro dengan berbagai dimensi *dan proxy indicator* yang dipakainya. Penelitian Ngyuyen *et al.* (2017) dan Setyaningrum *et al.* (2017) menempatkan persepsi korupsi sebagai variabel independen dan kualitas layanan publik sebagai variabel dependen. Penelitian Syaifullah (2019) menempatkan kualitas layanan sebagai variabel pemengaruh persepsi korupsi dalam desain penelitian kualitatif. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, terutama dalam hal lokusnya pada satker diklat keagamaan dan variabel fokusnya. Penelitian ini berusaha mengungkap korelasi kualitas layanan publik sebagai variabel independen dengan persepsi korupsi sebagai variabel dependen dari sisi mikro (institusi rumah tangga organisasi) pada BDK Semarang. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer sehingga dimen-

si kualitas layanan dan persepsi korupsi yang dibentuk oleh penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk dilakukan penelitian kuantitatif dengan pendalaman kualitatif tentang korelasi kualitas layanan dengan persepsi korupsi pada layanan publik (dalam hal ini layanan kediklatan yang diselenggarakan oleh BDK Semarang) menurut persepsi pengguna layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis korelasi antara kualitas layanan dengan persepsi korupsi dan menganalisis korelasi dimensi variabel kualitas layanan dengan variabel dimensi persepsi korupsi. Dengan begitu, dapat diketahui dimensi variabel mana yang paling kuat korelasinya antara variabel dimensi kualitas layanan dengan variabel dimensi persepsi korupsi.

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang masih bersifat general atau belum spesifik. Selain itu, kajian ini bermanfaat untuk mengenali pola korelasi antara persepsi kualitas layanan dengan persepsi anti korupsi. Korelasi tersebut dapat diterapkan dalam strategi dari penyedia fasilitas layanan terutama di pelayanan pemerintah secara umum guna memenangkan persepsi masyarakat, baik dari kualitas layanan maupun persepsi korupsi pada layanannya. Secara khusus penelitian ini dapat memberi manfaat konsiderans bagi BDK Semarang untuk melanjutkan program Zona Integritasnya menuju predikat puncak WBBM dengan mengenali pola korelasi tersebut dan menerapkannya dalam strategi memenangkan persepsi masyarakat, baik dari kualitas layanan maupun persepsi korupsi pada layanannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mix method* (kuantitatif yang diperkuat dengan deskriptif kualitatif) dengan metode *sequential explanatory*. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik survei untuk mendapatkan data kuantitatif dan wawancara angket dan studi dokumen untuk mendapatkan data kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode angket dengan pemilihan responden secara *purposive sampling*. Angket disebarakan melalui platform *google form*. Penelitian dilakukan pada bulan Juni sampai dengan Juli tahun 2020. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis korelasi sederhana Pearson Product Moment (Riduwan & Kuncoro, 2014, p. 61). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan kediklatan di BDK Semarang yang berjumlah 3.204 orang. Penentuan besar sampel menggunakan rumus Slovin dengan *standard error* yang diinginkan 0,05 sehingga jumlah sampel minimal 355,6 atau 356 orang dan ditetapkan bahwa jumlah sampel yang dianali-

**Tabel 1. Karakteristik Demografi**

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	174	43,07
	Wanita	130	56,93
Kelompok Umur	<25	3	0,74
	25–29	24	5,94
	30–34	20	4,95
	35–39	58	14,36
	40–44	97	24,01
	45–49	105	25,99
	50–54	79	19,55
	>54	18	4,46
Pendidikan Terakhir	D-1–D-3	3	0,74
	S-1	258	63,86
	S-2	142	35,15
	S-3	1	0,25

Sumber: Data penelitian, diolah (2021).

sis sebanyak 404 responden. Lokasi penelitian adalah BDK Semarang yang beralamat di Jl. Temugiring, Banyumanik, Kec. Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah.

Dari 417 kuesioner yang disebarakan kepada penerima layanan di BDK Semarang, sebanyak 404 kuesioner layak untuk dianalisis lebih lanjut. Persebaran karakteristik responden yang mengisi kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1. Responden yang menerima layanan BDK Semarang di tahun 2020 terdiri dari 57 persen adalah wanita dan 43 persen lainnya adalah pria. Mayoritas responden berada pada kelompok umur dewasa (45–49 tahun) sejumlah 25,99 persen. Untuk pendidikan terakhir, mayoritas responden mempunyai pendidikan S-1 (63,86 persen), diikuti dengan responden yang berjenjang S-2 (35,15 persen), D-1 hingga D-3 (0,74 persen) dan S-3 (0,25 persen).

## Persepsi Kualitas Pelayanan

Layanan menurut Kotler dan Keller (2016, p. 422) adalah tindakan atau kinerja apa pun yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Bab I Pasal 1, adalah:

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” (Kadir, 2014, p. 59)

Menurut Ilhaamie (2010, p. 40), kinerja kualitas pelayanan pada organisasi pemerintah merupakan dimensi utama dalam sektor publik karena *output* dari suatu organisasi pemerintah adalah pelayanan publik. Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, layanan publik dilaksanakan oleh pemerintah dan merupakan tanggung jawab instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Layanan publik dilakukan untuk melayani berbagai kebutuhan masyarakat dalam berbagai bentuk, baik barang maupun jasa (Kadir, 2014, p. 58). Menurut Purwanto, Tyastianti, Taufiq, dan Novianto (2016, pp. 10–11) terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: (1) organisasi penyelenggara pelayanan publik; (2) penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan; dan (3) kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Kualitas pelayanan merupakan sebuah konsep yang abstrak, tidak seperti kualitas barang yang dapat diukur dengan indikator seperti daya tahan dan jumlah kecacatan barang. Dengan tidak adanya suatu indikator/pengukuran dan pendekatan yang tepat untuk menilai kualitas layanan, maka dapat diukur dengan kualitas yang dirasakan. Kualitas yang dirasakan konsumen merupakan hasil perbandingan antara tingkat harapan pelanggan/*customer expectations* dengan tingkat kinerja layanan yang diperoleh konsumen/*actual service performance* (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, pp. 41–42). Model Servqual yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.* (dalam Kotler & Keller, 2016, pp. 440–442) menyoroti persyaratan utama untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Model ini mengidentifikasi lima gap/celah yang mencegah tersampainya kualitas layanan yang tinggi, antara lain yaitu: (1) celah antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi manajemen; (2) celah antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas layanan; (3) celah antara spesifikasi kualitas layanan dengan penyampaian layanan; (4) celah antara penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal; dan (5) celah antara komunikasi eksternal dengan layanan yang diharapkan. Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan pada Model Servqual, yaitu: (1) *tangibles* atau bukti fisik berupa penampilan fasilitas secara fisik, peralatan, personil, dan materi

komunikasi; (2) *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya; (3) *responsiveness* (ketanggapan) adalah kesigapan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat; (4) *assurance* (jaminan dan kepastian), yang berarti pengetahuan dan keramahan petugas dan kemampuan petugas untuk dapat dipercaya dan diyakini; dan (5) *empathy* yaitu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Pengukuran kualitas layanan dengan menggunakan Model Servqual lazim dipakai pada layanan sektor privat. Pemakaian servqual dalam layanan publik meningkat diinisiasi oleh lahirnya *citizen charter* pada tahun 1991 (James, Murphy, & Reinhart, 2005, p. 1). *Citizen charter* merupakan instrumen pemerintahan yang mengimplementasikan perspektif warga negara sebagai titik tolak aksinya dengan cara mengupayakan nilai kualitas dalam eksekusi layanan publiknya sehingga menjadikan suatu kementerian/lembaga negara dapat memenuhi tanggung jawabnya secara langsung, responsif, dan transparan (Gupta & Shrestha, 2020, p. 18).

Setelah diperkenalkan pada tahun 1991, *citizen charter* memberikan dampak pada seluruh Inggris Raya sehingga pada tahun 1997 terdapat 40 *citizen charter* dengan lingkup nasional dan sekitar 10.000 *citizen charter* yang bersifat lokal. *Citizen charter* memberikan perspektif pada masyarakat bahwa masyarakat memiliki hak dan kewajiban dalam suatu layanan publik. Berdasarkan perspektif ini maka masyarakat berhak untuk menuntut kualitas layanan tertentu pada pemerintahnya yang dapat dinilai dengan pengukuran servqual (Živković, Glogovac, & Kovačević, 2020, p. 16). Layanan yang diukurnya adalah layanan pada kota Srebrenica, Bratunac, dan Milici di negara Bosnia and Herzegovina dengan memakai ukuran *expectation* dan *perception*. Dalam hal ini *expectation* dan *perception* Živković *et al.* mengacu pada pengertian *consumer expectations* dan *actual service performance* dalam istilah yang digunakan Parasuraman *et al.* (1985). Syaifullah (2019, p. 76) mendekatkan servqual dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada riset layanan keagamaan. Pada riset tersebut servqual yang diukur adalah *actual service performance* pengguna layanan. Berbeda dengan penelitian tersebut, pada penelitian ini servqual yang diterapkan adalah pada *actual service performance* atau persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan yang diperolehnya. Persepsi dimensi kualitas layanan Parasuraman *et al.* diturunkan ke dalam indikator pada Tabel 2.

**Tabel 2. Dimensi Servqual dan Indikatornya**

No	Dimensi	Indikator
1	<i>Tangibles</i>	Sarana dan prasarana
2	<i>Reliability</i>	Waktu penyelesaian Waktu operasional Biaya
3	<i>Responsiveness</i>	Respons petugas Persyaratan Sistem, mekanisme, dan prosedur
4	<i>Assurance</i>	Keahlian petugas Integritas petugas
5	<i>Empathy</i>	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Sumber: Parasuraman *et al.* (1985).

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Tahun 2012 untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik dalam lingkungan Kemenag, diselenggarakan oleh Menteri Agama yang untuk selanjutnya mendelegasikan tugas layanan publik ini kepada satuan kerja di bawah Kemenag. BDK merupakan satuan kerja di bawah Kemenag yang menyelenggarakan fungsi peningkatan kualitas sumber daya manusia di wilayah Kemenag melalui pendidikan dan pelatihan teknis maupun administrasi.

Kualitas layanan yang diukur dalam artikel ini adalah pendapat subjektif masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang dialami saat mengakses layanan publik sehingga bersifat perseptif. Pengukurannya menggunakan skala Likert.

## Persepsi Korupsi

Korupsi yang dilakukan oleh pemerintah memiliki efek tidak langsung terhadap efektivitas sistem publik (Gupta, Davoodi, & Tiengson, 2000, p. 12; Berkovich, 2016, p. 4). Sebagai contoh, saat pemerintahan melakukan korupsi, beberapa pengguna layanan akan menarik diri dari layanan tersebut dan menolak membayar. Dengan demikian, mengurangi kemampuan pemerintah untuk menawarkan kualitas layanan. Selain itu, Gupta *et al.* (2000, p. 25) juga menemukan bahwa negara dengan tingkat korupsi yang lebih rendah dianggap menyediakan layanan publik yang lebih efisien. Studi lain menunjukkan persepsi dan pengalaman masyarakat dalam menghadapi korupsi yang dilakukan pemerintah mengikis kepercayaan warga terhadap kualitas layanan institusi publik (Emmanuel & Qijun, 2019, p. 35). Berbagai penelitian serta pengalaman dari negara-negara maju, telah menunjukkan bahwa transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi secara signifikan mengurangi korupsi, yang pada gilirannya membantu meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik (Nguyen, Bach, Le, & Le, 2017, p. 137). Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Setyaningrum, Wardhani, dan Syakhroza (2017, p. 337) yang menyatakan bahwa *good public governance* yang lebih tinggi dikaitkan dengan korupsi yang lebih rendah; dan korupsi yang lebih rendah dikaitkan dengan kualitas layanan publik yang tinggi. Berdasarkan temuan penelitian-penelitian terdahulu, terdapat beberapa implikasi penting. Pertama, meningkatkan *good public governance* merupakan salah satu strategi efektif dalam pemberantasan korupsi di negara berkembang. Kedua, transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip terpenting untuk mengurangi korupsi.

Manifestasi korupsi terwujud dari penyalahgunaan sumber daya kekuasaan/kewenangan seperti fasilitas maupun perangkatnya berdasarkan kekuasaan atau kewenangan yang melekat ke dirinya agar kepentingan pribadinya, keluarganya, dan kroni/golongannya dipenuhi (Riwukore, Manafe, Habaora, Susanto, & Yustini, 2020, p. 232). Inti korupsi adalah menyalahgunakan kepercayaan yang diberikan demi keuntungan pribadinya (Hariyanto, 2012). Terdapat 30 jenis korupsi di Indonesia sebagaimana diatur dalam 13 buah Pasal dalam Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (UU Tipikor). Tiga puluh jenis korupsi tersebut diklasifikasikan dalam tujuh kelompok tindak pidana korupsi yaitu: (1) kerugian keuangan negara; (2) penyuapan; (3) penggelapan dalam jabatan; (4) pemerasan; (5) penipuan/perbuatan curang; (6) benturan kepentingan dalam pengadaan barang dan jasa; serta (7) gratifikasi (Ardisasmita, 2006, p. 4).

Penyuapan merupakan pelanggaran yang melibatkan penerimaan sumbangan (uang, barang) untuk mempromosikan kepentingan orang perorangan atau badan hukum dengan otoritas publik (Emmanuel & Qijun, 2019, p. 26). Suatu pemberian dikatakan sebagai suap bila pemberian, baik berupa harta atau dalam bentuk benda lainnya, diberikan kepada pemilik jabatan atau pemegang kebijakan dengan tujuan menghalalkan (atau melancarkan) yang batil dan membatalkan yang hak atau mendapatkan manfaat dari jalan yang bersifat ilegal (Haryono, 2016, p. 432). Berbagai macam bentuk suap yang banyak terjadi di antara masyarakat antara lain pemenuhan persyaratan peraturan atau perizinan, pemenuhan syarat bantuan pemerintah, atau persetujuan hak istimewa tertentu (Mashali, 2012, p. 775). Suap-menyuap hanya akan terjadi jika pencari layanan dan petugas penyedia layanan saling mengenal (Baez-Camargo *et al.*, 2020, p. 8). Suap-menyuap memenuhi unsur tindak pidana penyuapan bila ada orang yang memberi atau menjanjikan sesuatu kepada pegawai negeri atau pejabat negara yang ditujukan agar pejabat tersebut melakukan atau tidak melakukan sesuatu hal tertentu dalam wewenang yang dilimpahkan dalam jabatannya yang hal tersebut bertentangan dengan kewajibannya sebagai pejabat negara (KPK, 2006, p. 27).

Praktik penyuapan dibedakan dari praktik pemerasan, meskipun subjek inisiatornya sama (Argandoña, 2005, p. 251). Pemerasan didefinisikan sebagai perbuatan dari petugas kepada pengguna layanan publik untuk memaksa: (1) memberi; (2) membeli; (3) menerima pembayaran dengan potongan; dan/atau (4) mengerjakan sesuatu untuk dirinya sendiri, berupa segala sesuatu yang di luar ketentuan resmi/berlaku (Tim Spora, 2015, p. 38). Sylwester (2019, p. 87) menyatakan bahwa pemerasan terjadi ketika seorang pejabat mengancam untuk menghukum suatu perusahaan/individu (seperti menunda barang melalui bea cukai atau menolak izin yang diperlukan) kecuali perusahaan/individu tersebut membayar pejabat tersebut di bawah meja. Praktik pemerasan yang dilakukan dalam layanan publik sangat meresahkan masyarakat sehingga terbentuklah tim Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar atau Satgas Saber Pungli (Fariz, 2019, p. 27). Pengguna layanan publik dapat berinisiatif untuk melakukan pemerasan. Hal ini dipicu karena mereka ingin memastikan bahwa layanan publik dilaksanakan sesuai prosedur resmi. Perbedaan nyata antara pemerasan dan penyuapan adalah pada tujuannya. Dalam pemerasan, masyarakat terpaksa membayar “uang semir” tertentu agar dia mendapatkan layanan yang seharusnya dari pejabat negara/pegawai pemerintahan yang ditunjuk untuk otoritas tersebut. Dalam praktik penyuapan, masyarakat dengan sengaja membayar agar tujuannya memperoleh layanan publik dapat dipenuhi oleh aparat walaupun persyaratan maupun prosedur mekanismenya melanggar regulasi yang berlaku (Argandoña, 2005, p. 251).

Gratifikasi biasa terjadi berupa pemberian hadiah yang bisa dikelompokkan dalam suatu perbuatan pidana suap, khususnya pada seorang penyelenggara negara atau pegawai negeri, adalah pada saat mereka melakukan tindakan menerima suatu gratifikasi atau pemberian hadiah dari pihak manapun sepanjang pemberian tersebut diberikan berhubungan dengan jabatan ataupun pekerjaannya (Paruntu, 2014, p. 42). Dengan kata lain, gratifikasi adalah tindakan memberi atau menerima imbalan berupa uang tunai/barang atas pelaksanaan suatu tugas yang berkaitan dengan uraian tugasnya (Kapeli & Mohamed, 2015, p. 526). Gratifikasi ini diberikan oleh masyarakat kepada penyelenggara layanan publik dengan cara sukarela, dengan harapan di masa depan akan berulang mendapatkan layanan yang baik dari penyelenggara layanan publik yang sama dengan *privilege* (Steidlmeier, 1999, p. 123). Bentuk dari gratifikasi sangat luas dan bisa bermacam-macam di antaranya: (1) pemberian uang tambahan; (2) *fee*; (3) hadiah berupa uang, barang, rabat (diskon), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan



wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya (Wicaksono, 2021, p. 104). Ada juga gratifikasi yang tidak memenuhi unsur pidana bila dipenuhi syarat-syarat tertentu walaupun dalam layanan publik tetap tercela (Paruntu, 2014, p. 42).

Percaloan timbul dari masyarakat yang tidak mandiri saat mengurus administrasi yang pada layanan publik dengan kesan sulitnya prosedur mekanisme layanan tersebut sehingga calo menjadi salah satu solusinya (Sitorus, 2014, p. 3, 9). Percaloan yang bukan tindak pidana tersebut menjadi masalah dalam layanan publik karena adanya kerja sama antara oknum calo dengan oknum internal petugas layanan yang membodohi dan memanfaatkan masyarakat untuk kepentingan pribadi (Praja, 2017, p. 108). Percaloan adalah bentuk mediasi antara aparat/petugas yang berwenang dengan masyarakat dalam suatu praktik layanan publik yang hasil layanannya dapat dipastikan akan diterima dalam waktu yang ditentukan (Iqbal, Firnando, Gego, Ardana, & Fauzi, 2020, p. 194). Percaloan ini memunculkan diskriminasi dalam layanan berupa perbedaan perlakuan layanan/pengistimewaan. Berbagai prosedur dan persyaratan yang sulit akan berubah menjadi lancar tanpa menemui hambatan dengan bantuan calo. Pengistimewaan dalam layanan ini menurut Laksmi-ta dan Wahyudi (2017, p. 2) harus dikompensasi dengan pengeluaran sumber daya uang yang lebih banyak daripada tarif resmi layanan yang sudah ditentukan.

Korupsi pada sektor publik dibagi dalam dua klasifikasi besar berdasarkan lingkup terjadinya korupsi serta aktornya, yaitu *grand corruption* dan *petty corruption* (Sari, Mulyadi, Yatimah, Maulana, & Solihin, 2021, p. 219). Kedua klasifikasi ini dialihbahasakan sebagai korupsi skala besar dan korupsi skala kecil. Korupsi skala besar adalah tindak pidana yang memenuhi salah satu atau lebih dari kriteria berikut: (1) melibatkan pengambil keputusan terhadap kebijakan atau regulasi, (2) melibatkan aparat penegak hukum, (3) berdampak luas terhadap kepentingan sosial, (4) kejahatan sindikasi, sistemik, dan terorganisir (Komisi Pemberantasan Korupsi, 2011, p. 2). Korupsi skala besar terjadi pada lingkaran politik yang menandakan perlu adanya integritas politik yang lebih besar di banyak negara (Komisi Pemberantasan Korupsi 2020–2024, 2020, p. 2). Selain itu, korupsi skala besar terjadi pada level yang cukup tinggi di suatu lembaga/kementerian negara, yang melibatkan berbagai pejabat yang cukup memiliki otoritas (Bauhr, Charron, & Wängnerud, 2018, p. 4) dengan tujuan meningkatkan loyalitas *insider* pada pejabat yang berlaku koruptif tersebut (Bauhr & Charron, 2017, p. 1).

Sementara itu, korupsi skala kecil melibatkan uang dalam jumlah kecil atau juga dalam bentuk penerimaan fasilitas kenikmatan lain yang tidak seberapa (Monteduro, Hinna, & Moi, 2016, p. 32). Korupsi skala kecil pada lingkup petugas negara atau birokrat tingkat administratif ini terjadi ketika warga negara membayar di luar prosedur seorang pejabat publik untuk menerima layanan yang sebenarnya menjadi hak mereka selaku warga negara atau untuk mempermudah prosedur birokrasi atau mempercepat penyelesaiannya. Praktik korupsi skala kecil ini berlangsung melibatkan warga yang memerlukan akses kebutuhan layanan yang mendasar seperti pendidikan, kesehatan, kepolisian yang diperlukan sehari-hari (Kimya, 2019, p. 2). Akumulasinya akan sangat besar dampaknya langsung, juga sangat terasa meresahkan bagi warga yang berpenghasilan rendah.

Klasifikasi tujuh kelompok tindak pidana korupsi berdasarkan UU Tipikor yang kerap terjadi dalam layanan masyarakat yang masuk dalam korupsi skala kecil adalah penyusapan, pemerasan, gratifikasi, dan penipuan/perbuatan curang. Pemerasan dalam layanan publik biasa dinyatakan sebagai pungutan liar (pungli), sedangkan penipuan/perbuatan curang biasa terjadi karena faktor kekerabatan/nepotisme. Percaloan berupa pengurusan oleh pihak ketiga pada layanan publik tidak berada pada ranah pidana, namun dampaknya meresahkan masyarakat yang membuat percaloan sebagai sesuatu penyimpangan perlu diukur (Sitorus, 2014, p. 9).

Korupsi dapat mengakar di semua jenis organisasi, tetapi yang paling bermasalah adalah korupsi yang menyebar di pemerintahan (Berkovich, 2016, p. 3). Layanan kedik-latan oleh BDK Semarang sama seperti layanan publik lainnya memiliki potensi terjadi-nya korupsi skala kecil berupa penyuapan, pemerasan, gratifikasi, serta percaloan (Susilo, Angraeni, & Partohap, 2019, pp. 165–168).

Berdasarkan paparan tersebut, batasan pengertian korupsi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pada batasan korupsi skala kecil. Pengukuran tingkat korupsi meng-gunakan survei skala Likert pada masyarakat pengguna layanan sehingga akan meng-hasilkan nilai persepsi masyarakat terhadap korupsi skala kecil yang terjadi saat mereka mengakses layanan. Agar dapat dilakukan analisis asosiatif, maka nilai perspektif kualitas pelayanan maupun korupsi yang berupa skala Likert tersebut dikonversi ke dalam nilai interval dengan menggunakan aplikasi MSI. Variabel persepsi dan dimensi korupsi pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Variabel Korupsi Skala Kecil Beserta Dimensinya**

No	Dimensi Variabel Korupsi Skala Kecil	Indikator
1	Nepotisme	Pengalaman Nepotisme
2	Suap	Pengalaman Suap
3	Gratifikasi	Pengalaman Gratifikasi
4	Pungli	Pengalaman Pungli
5	Percaloan	Pengalaman Percaloan

Sumber: Badan Pusat Statistik, diolah (2017).

Pengalaman nepotisme diturunkan dari perbedaan perlakuan yang dialami oleh masyarakat saat mengakses layanan yang disebabkan oleh keberadaan faktor kekerabatan/perkenalan antara petugas layanan dengan anggota masyarakat tertentu.

Pengalaman suap diturunkan dari perbedaan perlakuan yang dialami masyarakat saat mengakses layanan yang disebabkan oleh keaktifan pengguna layanan tertentu untuk memberikan kenikmatan tertentu agar mendapatkan pengistimewaan pelayanan berupa sambutan, fasilitas, hingga pengabaian ketentuan yang diharuskan dalam layanan.

Pengalaman gratifikasi diturunkan dari perbedaan perlakuan yang dialami masyarakat saat mengakses layanan yang disebabkan oleh keaktifan pengguna layanan tertentu untuk menjanjikan kenikmatan ekonomi tertentu saat akan dilayani dan memenuhinya saat layanan diselesaikan.

Pengalaman pungli diturunkan dari perbedaan perlakuan yang dialami oleh masyarakat saat mengakses layanan yang disebabkan oleh pemerasan yang dilakukan petugas layanan sebagai syarat di luar ketentuan standar pelayanan minimal, berupa meminta imbalan tertentu maupun meminta pengguna layanan untuk membeli barang dan atau jasa.

Pengalaman percaloan diturunkan dari perbedaan perlakuan yang dialami oleh masyarakat saat mengakses layanan yang disebabkan oleh pengurusan layanan oleh masyarakat tertentu yang menggunakan jasa calo.

Untuk menjawab pertanyaan apakah terdapat korelasi antara kualitas layanan dengan persepsi korupsi, berikut hipotesisnya:

$H_0$  = Tidak terdapat korelasi yang negatif dan signifikan antara kualitas layanan dengan persepsi korupsi

$H_{\text{alternatif}}$  = Terdapat korelasi yang negatif dan signifikan antara kualitas layanan dengan persepsi korupsi

$H_0: \rho = 0$

$H_1: \rho \neq 0$

## Korelasi Antara Persepsi Kualitas Layanan dengan Persepsi Korupsi

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji kelayakan model pengukuran. Pengujian validitas instrumen menggunakan CFA (*confirmatory factor analysis*) yang dapat dilihat dari nilai KMO-MSA (*Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy*) dan *rotated component matrix*. Dari hasil pengujian, diketahui nilai KMO-MSA 0,937 dan nilai Bartlett's Test menunjukkan signifikansi sebesar 0,000. Nilai KMO-MSA yang mendekati 1 menunjukkan bahwa terdapat kecukupan antarbutir. Hal ini menandakan bahwa uji analisis faktor dapat dilanjutkan karena untuk melakukan analisis faktor nilai KMO yang dikehendaki harus sebesar  $>0,5$ . Hasil uji analisis faktor memperlihatkan pengelompokan butir masing-masing variabel. Keseluruhan butir pertanyaan dapat dikatakan valid, jika memiliki nilai *factor loading*  $>0,4$ . Dapat dilihat pada *rotated component matrix*, variabel kualitas layanan mengelompok pada komponen 2 dan semua memiliki nilai *factor loading*  $>0,4$ . Untuk variabel korupsi, semua butir mengelompok pada komponen 1 dan memiliki nilai *factor loading*  $>0,4$ . Oleh karena itu, dari nilai KMO-MSA dan *rotated component matrix* dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam penelitian ini valid.

Cronbach's Alpha digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel ketika nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Hasil analisis menunjukkan nilai Cronbach's Alpha dari kualitas layanan adalah 0,934, sedangkan korupsi adalah 0,930. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliabel.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi dengan menggunakan *Pearson Product Moment*. Analisis korelasi digunakan ini untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara kualitas layanan dengan persepsi korupsi. Layanan yang berkualitas ditunjukkan dengan angka yang tinggi, sedangkan adanya persepsi terhadap korupsi ditunjukkan dengan angka yang rendah. Rumus korelasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Pearson Product Moment* yang diolah dengan SPSS ver 25 yang disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Korelasi Kualitas Layanan dengan Persepsi Korupsi**

Variabel	Butir	Kualitas Layanan	Persepsi Korupsi
Kualitas layanan	<i>Pearson correlation</i>	1	-0,506
	<i>Sig (2 tailed)</i>		0,000
	<i>N</i>	404	404
Persepsi korupsi	<i>Pearson correlation</i>	-0,506	1
	<i>Sig (2 tailed)</i>	0,000	
	<i>N</i>	411	411

Sumber: Data penelitian, diolah (2021).

Tabel 4 menunjukkan koefisien korelasi bernilai  $r = -0,506$  dengan nilai signifikansi 0,000. Pada tingkat kepercayaan 95 persen, korelasi antara kualitas pelayanan dengan persepsi korupsi mempunyai nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara kualitas pelayanan dengan persepsi korupsi. Koefisien nilai  $r$  yang ditunjukkan dengan notasi negatif dengan nilai sebesar -0,506, bermakna bahwa korelasi keduanya bernilai negatif. Korelasi negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan dan persepsi korupsi memiliki kecenderungan yang berbalik arah, yaitu kenaikan nilai kualitas layanan akan diikuti dengan penurunan nilai persepsi korupsi. Hal ini berarti makin meningkat kualitas layanan, maka makin menurun pula persepsi korupsi. Ilustrasi korelasi antara kualitas layanan dengan persepsi korupsi dalam pola tersebut pada grafik berupa garis diagonal yang berawal dari kiri bawah menuju arah kiri atas. Secara keseluruhan berdasarkan hasil pada Tabel 4 tersebut dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$

diterima. Nilai tersebut menurut Sugiyono secara kualitatif dinyatakan sebagai hubungan yang tingkatnya “sedang atau cukup kuat” (Sugiyono, 2017, p. 242).

Hasil korelasi tersebut mengindikasikan secara tidak langsung bahwa peningkatan kualitas layanan dapat meminimalisasi adanya tindak korupsi. Peningkatan kualitas layanan di BDK Semarang ditunjukkan dengan adanya transformasi digital layanan. Beberapa layanan sudah dapat diakses secara *online* mulai dari pendaftaran hingga kegiatan kediklatan. Pendaftaran peserta diklat dilakukan menggunakan *google form* yang dapat diunduh dalam laman <https://blc.bdksemarang.net>. Daftar peserta tersebut selanjutnya divalidasi oleh panitia BDK Semarang menggunakan web *simdiklat*. Validasi peserta ini bertujuan untuk mengetahui apakah peserta diklat tersebut sudah memenuhi persyaratan wajib yang sudah diatur dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 75 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Pegawai di Lingkungan Kementerian Agama. Selain itu, adanya peraturan ini bertujuan untuk pemerataan kesempatan diklat bagi semua pegawai di lingkungan Kemenag. Setelah berhasil melakukan pendaftaran, calon peserta diklat akan mendapatkan konfirmasi melalui *e-mail*. Adanya transparansi informasi pelayanan yang disosialisasikan dengan baik melalui media digital maupun media cetak yang dipasang di wilayah BDK Semarang meningkatkan kepercayaan pengguna layanan dan ikut mendukung pengawasan terhadap kinerja pelayanan kediklatan. Ketika pelayanan dapat diakses secara luas dan transparan, maka akan menurunkan adanya tindak nepotisme, suap, gratifikasi, pungli, dan percaloan. Hal ini juga didukung dengan testimoni responden dari survei penelitian ini:

“Layanan kediklatan reguler di BDK Semarang sangat bagus dan luar biasa. WI dan petugas sangat profesional. Mengedepankan kecepatan respons, keadilan dan tidak ada diskriminasi. Layanan prima.” (SAS, 2020)

“Selama saya mengikuti beberapa kali Diklat di BDK saya selalu merasa nyaman dan merasa mendapatkan pelayanan yg sama dengan peserta lainnya. BDK menurut saya sangat hebat.” (S, 2020)

Temuan yang bersifat mikro ini juga mengonfirmasi temuan riset Syaifullah (2019) tentang hubungan kualitas layanan publik dengan persepsi korupsi yang dilakukan dengan desain riset kualitatif. Temuan kuantitatif pada penelitian ini tentunya lebih bersifat objektif dibandingkan dengan penelitian kualitatif dan dapat dibaca bersama-sama untuk saling melengkapi kedalamannya dengan riset kualitatif sebelumnya. Secara kuantitatif dan kualitatif temuan dua penelitian ini menguatkan bahwa kualitas layanan (publik) berkorelasi dengan persepsi korupsi.

### **Dimensi Kualitas Layanan yang Memiliki Nilai Koefisien Korelasi Terkuat**

Uji korelasi antardimensi bertujuan untuk mengetahui bagaimana keterkaitan antara dimensi kualitas layanan dengan dimensi persepsi korupsi. Perhitungan ini bertujuan untuk menguji, apakah jika secara keseluruhan terdapat korelasi dengan kualitas “sedang” antara variabel kualitas layanan dengan variabel persepsi korupsi, maka akan diikuti korelasi yang kualitasnya “sedang” pula antara dimensi variabel kualitas layanan dengan dimensi variabel persepsi korupsi. Pada Tabel 5 disajikan hasil pengolahan data yang menunjukkan korelasi antara dimensi kualitas layanan dengan persepsi korupsi.

Pada Tabel 5 disajikan korelasi antara lima dimensi kualitas layanan dengan lima dimensi persepsi korupsi. Nilai koefisien korelasi terendah dari semua dimensi kualitas layanan terdapat pada dimensi *tangibles*. Nilai koefisien korelasi terendah dari dimensi *tangibles* ditunjukkan dengan korelasi dimensi *tangibles* dengan dimensi pungli, yaitu sebesar -0,337 atau berada pada tingkat korelasi “sangat rendah”. Nilai koefisien korelasi

**Tabel 5. Matriks Korelasi Antara Dimensi Kualitas Layanan dengan Persepsi Korupsi**

Variabel	Dimensi	Persepsi Korupsi				
		Nepotisme	Suap	Gratifikasi	Pungli	Percaloan
Kualitas Layanan	<i>Tangibles</i>	-0,341**	-0,374**	-0,372**	-0,337**	-0,376**
	<i>Reliability</i>	<b>-0,437**</b>	-0,432**	-0,505**	-0,441**	-0,488**
	<i>Responsiveness</i>	-0,355**	-0,404**	-0,429**	-0,418**	-0,466**
	<i>Assurance</i>	-0,407**	-0,461**	<b>-0,513**</b>	<b>-0,516**</b>	<b>-0,517**</b>
	<i>Empathy</i>	-0,411**	<b>-0,470**</b>	-0,474**	-0,492**	-0,505**

Sumber: Data penelitian, diolah (2021).

tertinggi antara dimensi *tangibles* dengan dimensi variabel persepsi korupsi terjadi pada dimensi percaloan yaitu sebesar -0,376 atau secara kualitatif tergolong tingkat korelasi “rendah”. Dimensi *tangibles* pada penelitian ini diukur dengan indikator sarana dan prasarana (sarpras). Sarpras yang disediakan oleh BDK Semarang terdiri dari sarpras utama dan pendukung. Adapun sarpras utama terdiri dari kelas, penginapan, dan perlengkapan kelangsungan belajar mengajar. Sarpras pendukung seperti kamar mandi, tempat parkir, ruang tunggu, dan sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Semua sarpras yang disediakan sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP). Adanya SOP ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan peserta diklat secara adil dan merata sehingga dapat meningkatkan kepuasan peserta diklat. Kenyamanan lain juga didapat dari kemudahan mengakses modul dan bahan pembelajaran oleh peserta diklat secara *online*. Sarpras ini merupakan layanan berwujud yang dapat digunakan semua pengguna layanan sehingga peluang adanya kecurangan rendah.

Nilai koefisien korelasi tertinggi di tiga dimensi persepsi korupsi adalah dimensi kualitas *assurance*. Nilai koefisien korelasi *assurance* dengan gratifikasi, pungli, dan percaloan secara berurutan masing-masing sebesar -0,513; -0,516; dan -0,517. Adapun dimensi *assurance* pada penelitian ini diukur dari indikator keahlian dan integritas petugas. Petugas di BDK Semarang terdiri dari petugas administrasi dan widyaiswara. Keahlian petugas dalam hal ini dinilai dari bagaimana performa petugas dalam memberikan layanan. Mulai dari kelengkapan seragam yang dipakai, penerapan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun), hingga kemampuan petugas dalam memberikan solusi/jawaban kepada pengguna layanan. Penilaian yang sama juga dilakukan untuk menilai keahlian widyaiswara dalam mengajar dan melatih peserta diklat. Selanjutnya, integritas petugas ditinjau dari kesesuaian sikap, baik perkataan maupun perilaku petugas pelayanan, dengan etika pelayanan. Selain itu, integritas ini juga dinilai dari kejujuran, konsistensi, dan tanggung jawab petugas layanan. Guna pencegahan adanya tindak korupsi khususnya gratifikasi, pungli, dan percaloan maka petugas di BDK Semarang mengkampanyekan prinsip 4 No’s, yaitu *No bribery, No gift, No luxury hospitalities, dan No kick back*. *No bribery* di BDK Semarang didukung dengan penerapan manajemen anti penyuapan yang berkelanjutan dibuktikan dengan adanya sertifikat ISO 37001:2016. *No gift* dan *No kick back* diimplementasikan dengan tersedianya lemari gratifikasi sehingga ketika ada peserta yang memberikan buah tangan/tanda terima kasih kepada petugas maka wajib diletakkan di lemari gratifikasi tersebut. *No luxury hospitalities* ditunjukkan dengan pelayanan yang tidak mengistimewakan satu pribadi dibandingkan dengan pribadi lainnya. Kesan yang tampak pada seluruh peserta diklat adalah penyambutan yang ramah dan sopan tanpa berlebihan. Tindakan yang anti diskriminasi ini bahkan ditunjukkan ketika ada pejabat yang datang ke BDK Semarang diperlakukan dengan penyambutan dan keramahan yang sama dengan peserta diklat lainnya. Hal ini juga didukung dengan testimoni peserta diklat yang menjadi responden pada penelitian ini.

“Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BDK keagamaan Semarang, Petugasnya ramah, WInya juga baik dan respons atas pertanyaan dari peserta diklat cepat dan akurat.” (PW, 2020)

Berdasarkan pengolahan data terjawab tujuan penelitian ini, yaitu tidak semua dimensi pada kualitas layanan berkorelasi sedang/cukup kuat ketika antara dimensi persepsi kualitas layanan dengan persepsi korupsi nilai korelasinya sedang/cukup kuat. Korelasi yang paling rendah ada pada dimensi *tangibles*, dan mayoritas korelasi terkuat terdapat pada korelasi antara dimensi *assurance* dengan percaloan, pungli, dan gratifikasi. Temuan riset ini mengonfirmasi Sylwester (2019) bahwa pengguna layanan tidak akan melakukan berbagai tindak korupsi jika mereka menemukan petugas yang tampilan dan perilakunya memperlihatkan integritas dan kejujuran. Temuan ini juga memperkuat hasil riset Syai-fullah (2019) bahwa secara kualitatif perbaikan kualitas layanan dalam bentuk digitalisasi dan petugas yang tidak serakah berbanding terbalik dengan persepsi korupsi dalam suatu layanan. Digitalisasi meningkatkan kualitas layanan terutama pada aspek waktu penyelesaian layanan dan akuntabilitas progres layanan. Pada penelitian ini waktu penyelesaian layanan termasuk dalam dimensi *reliability*. Petugas yang tidak serakah pada penelitian ini masuk dalam dimensi *assurance*.

## Penutup

Berdasarkan kasus layanan institusi rumah tangga organisasi pada BDK Semarang terungkap persepsi publik terhadap kualitas layanan memiliki korelasi negatif dengan persepsi korupsi pada layanan tersebut. Makin baik persepsi publik atas kualitas layanan, makin rendah persepsi korupsi yang terjadi pada layanan tersebut. Temuan ini melengkapi khazanah temuan beberapa kajian terdahulu yang menyatakan bahwa rendahnya tingkat korupsi berkorelasi dengan tingginya kualitas layanan publik dalam perspektif makro. Untuk kasus organisasi secara mikro, penelitian ini menguatkan riset korelasi kualitas layanan publik dengan persepsi korupsi. Nilai yang ditawarkan oleh penelitian ini adalah peningkatan kualitas layanan publik (berupa *actual service performance*) dapat menurunkan nilai persepsi korupsi (dalam artian terjadinya penurunan korupsi skala kecil). Tindak korupsi skala kecil secara mikro (rumah tangga kecil organisasi) dapat diturunkan dengan cara memperbaiki kualitas layanan publik terutama pada dimensi *assurance*.

Temuan kuantitatif yang didukung dengan deskriptif kualitatif dari analisis korelasi ini memerlukan tambahan penguatan lain pada riset berikutnya yaitu pengujian pada karakter organisasi yang kualitasnya berada di bawah BDK Semarang (Non-WBK/WBBM). Demikian juga, diperlukan riset lain yang jangkauannya lebih luas dalam hal organisasi yang dilibatkan serta peningkatan kehandalan dengan *probability sampling*. Begitu pula analisis korelasi belum dapat menjadi alat untuk memprediksi nilai suatu peubah apabila nilai peubah yang lain diketahui. Oleh karena itu, diperlukan analisis data lain dalam riset mendatang.

Dukungan dan pengawasan dari pemerintah dan DPR RI di Komisi VIII sangat dibutuhkan dalam implementasi Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas layanan pada satker-satker di lingkungan Kemenag. Peningkatan pelayanan publik tersebut bisa dilakukan dengan cara komprehensif dan terpadu. Hal ini bisa dilakukan dengan melakukan kerja sama pelatihan tenaga profesional dalam pelayanan publik, meningkatkan jumlah satker yang menggunakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dan peningkatan pelayanan secara digital. Implementasi dari kegiatan-kegiatan tersebut mampu meminimalisasi tindak korupsi dari pelayan publik, terutama pada pengguna layanan di BDK yang merupakan pihak-pihak yang secara langsung berkorelasi dengan

masyarakat seperti penghulu, guru, penyuluh agama, dai, dll. Dengan begitu, BDK dapat optimal berkontribusi untuk memberikan solusi permasalahan sosial dalam masyarakat.

### Daftar Pustaka

- Ardisasmita, M. S. (2006). Definisi korupsi menurut perspektif hukum dan e-announcement untuk tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, transparan, dan akuntabel. *Seminar Nasional Upaya Perbaikan Sistem Penyelenggaraan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*, 1–20. Diakses dari [https://www.kppu.go.id/docs/Artikel/Seminar\\_PBJ.pdf](https://www.kppu.go.id/docs/Artikel/Seminar_PBJ.pdf)
- Argandoña, A. (2005). Corruption and companies: the use of facilitating payments. *Journal of Business Ethics*, 60(3), 251–264. <https://doi.org/10.1007/s10551-005-0133-4>
- Badan Pusat Statistik. (2017, Juni 15 ). Indeks perilaku anti korupsi (IPAK). Berita Resmi Statistik No. 58/06/Th. XX, 15 Juni 2017.
- Baez-Camargo, C., Bukuluki, P., Sambaiga, R., Gatwa, T., Kassa, S., & Stahl, C. (2020). Petty corruption in the public sector: A comparative study of three East African countries through a behavioural lens. *African Studies*, 79(2), 232–249. <https://doi.org/10.1080/00020184.2020.1803729>
- Bauhr, M., & Charron, N. (2017). Insider or outsider? Grand corruption and electoral accountability. *Comparative Political Studies*, 51(4), 415–446. <https://doi.org/10.1177/0010414017710258>
- Bauhr, M., Charron, N., & Wängnerud, L. (2018). Exclusion or interests? Why females in elected office reduce petty and grand corruption. *European Journal of Political Research*, 58(4), 1–23. <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12300>
- Berkovich, I. (2016). The corrupted industry and the “wagon-wheel effect”: A cross-country exploration of the effect of government corruption on public service effectiveness. *Administration and Society*, 48(5), 559–579. <https://doi.org/10.1177/0095399715607287>
- Emmanuel, M., & Qijun, L. (2019). The impact of corruption on government public services quality, justice and cost of businesses regulations in developing world. *International Journal of Innovation and Research in Educational Sciences*, 6(1), 24–36.
- Fachrudin, F. (2016, Agustus 7). Dirjen Bimas Buddha jadi tersangka korupsi, Menag siapkan Plt. *Kompas.com*. Diakses dari <https://nasional.kompas.com/read/2016/07/08/20483191/dirjen.bimas.agama.buddha.jadi.tersangka.korupsi.kemenag.siapkan.plt?page=all>
- Fariz, D. (2019). Pemerintahan joko widodo dan serangan politik terhadap KPK. *Integritas*, 5(2), 19–33. <https://doi.org/10.32697/integritas.v5i2.468>
- Gupta, A., & Shrestha, G. L. (2020). Citizen charter in nepali public sector organisations: Does it really work? *Policy & Governance Review*, 5(1), 18–32. <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i1.368>
- Gupta, S., Davoodi, H. R., & Tiongson, E. (2000). Corruption and the provision of health care and education services. *IMF Working Papers: Vol. June (WP/00/116; Issue 116)*. <https://doi.org/10.5089/9781451853926.001>
- Hariyanto. (2012). Priyayisme dan korupsi kolusi nepotisme (KKN): Studi status group di Kabupaten Sleman Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 3(2), 111–129. Diakses dari <http://jurnal.dpr.go.id/index.php/aspirasi/article/view/264>
- Haryono, H. (2016). Risywah (suap-menyuap) dan perbedaannya dengan hadiah dalam pandangan hukum Islam. *Al Mashlahah Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 4(7), 429–449. <https://doi.org/10.30868/am.v4i07.155>
- Ilhaamie, A. G. A. (2010). Service quality in Malaysian public service: Some findings. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 1(1), 40–45. <https://doi.org/10.7763/ijtef.2010.v1.8>

- Iqbal, M. M., Firnando, S., Gego, B. E., Ardana, G. I., & Fauzi, A. M. (2020). Pandangan masyarakat atas pembuatan SIM di Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 6(2), 185–201. <https://doi.org/10.30996/jpap.v6i2.4296>
- James, S., Murphy, K., & Reinhart, M. (2005). The citizen's charter: How such initiatives might be more effective. *Public Policy and Administration*, 20(2), 1–18. <https://doi.org/10.1177/095207670502000201>
- Kadir, A. R. (2014). Umat minoritas dalam pelayanan kementerian agama: Menyasar penganut agama Budha di kota Jayapura provinsi Papua. *Jurnal "Al-Qalam,"* 20(1), 57–64. <https://doi.org/10.31969/alq.v20i1.215>
- Kapeli, N. S., & Mohamed, N. (2015). Insight of anti-corruption initiatives in Malaysia. *Procedia Economics and Finance*, 31(15), 525–534. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01197-1](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01197-1)
- Kemenag. (2021). *BDK Semarang menuju wilayah birokrasi bersih dan melayani*. Diakses dari <https://kemenag.go.id/read/bdk-semarang-menusu-wilayah-birokrasi-bersih-dan-melayani-v3vdk>, pada 28 Mei 2022.
- Kimya, F. (2019). Political economy of corruption in Turkey: Declining petty corruption, rise of cronyism? *Turkish Studies*, 20(3), 351–376. <https://doi.org/10.1080/14683849.2018.1531352>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15<sup>th</sup> ed.)*. Pearson.
- Komisi Pemberantasan Korupsi. (2006). *Memahami untuk membasmi: Buku panduan untuk memahami tindak pidana korupsi*. Jakarta, Indonesia: Komisi Pemberantasan Korupsi. Diakses dari [https://www.kpk.go.id/gratifikasi/BP/buku\\_saku\\_korupsi.pdf](https://www.kpk.go.id/gratifikasi/BP/buku_saku_korupsi.pdf)
- Komisi Pemberantasan Korupsi. (2011) *Rencana strategis komisi pemberantasan korupsi 2011-2015*. Komisi Pemberantasan Korupsi. [https://cms.kpk.go.id/storage/433/Renstra\\_KPK\\_2012-2015.pdf](https://cms.kpk.go.id/storage/433/Renstra_KPK_2012-2015.pdf)
- Komisi Pemberantasan Korupsi. (2020) *Rencana strategis komisi pemberantasan korupsi 2020-2024*. Komisi Pemberantasan Korupsi. <https://www.kpk.go.id/id/tentang-kpk/rencana-strategis-kpk>
- Laksmi, A. H. M., & Wahyudi, A. (2017). Rasionalitas pengguna jasa calo dalam pengurusan SIM baru di Polres Sidoarjo. *Paradigma*, 5(1), 1–7.
- Lokadata. (n.d.). *Indeks persepsi korupsi Indonesia, 2004–2020*. Diakses dari <https://lokadata.beritagar.id/chart/preview/indeks-persepsi-korupsi-indonesia-2004-2020-1611921280>, pada 12 April 2022.
- Mashali, B. (2012). Analyzing the relationship between perceived grand corruption and petty corruption in developing countries: Case study of Iran. *International Review of Administrative Sciences*, 78(4), 775–787. <https://doi.org/10.1177/0020852312455991>
- Monteduro, F., Hinna, A., & Moi, S. (2016). Governance and corruption in the public sector: An extended literature review. *Studies in Public and Non-Profit Governance*, 5, 31–51. <https://doi.org/10.1108/S2051-663020160000005002>
- Nguyen, T. V., Bach, T. N., Le, T. Q., & Le, C. Q. (2017). Local governance, corruption, and public service quality: Evidence from a national survey in Vietnam. *International Journal of Public Sector Management*, 30(2), 137–153. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-08-2016-0128>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Paruntu, D. D. (2014). Tolok ukur penegakkan hukum terhadap tindak pidana gratifikasi. *Lex Crimen*, 3(2), 42–53. Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexcrimen/article/view/4544/4072>



- Praja, S. A. (2017). Pelaksanaan standar pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat UPT Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrative Reform*, 5(2), 103–111. <https://doi.org/10.52239/jar.v5i2.842>
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). *Pelayanan publik: Modul pelatihan dasar calon PNS*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Pusparisa, Y. (2019, Maret 23). *Bentangan kasus korupsi Kementerian Agama*. Diakses dari <https://katadata.co.id/ariayudhistira/infografik/5e9a551407483/bentangan-kasus-korupsi-kementerian-agama>, pada 28 Mei 2022.
- Rachmawati, T., & Nasution, S. J. (2015). Nilai demokrasi dalam pelayanan publik: Studi kasus Kantor Imigrasi Bandung. *JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik)*, 19(2), 133–143. <https://doi.org/10.22146/jkap.8166>
- Riduwan, R., & Kuncoro, E. A. (2014). *Cara menggunakan dan memaknai path analysis (analisis jalur) (Edisi keenam)*. Alfabeta.
- Riwukore, J. R., Manafe, H., Habaora, F., Susanto, Y., & Yustini, T. (2020). Strategi pencegahan dan pemberantasan korupsi di pemerintah kota Kupang, provinsi Nusa Tenggara Timur, Indonesia. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 11(2), 229–242. <https://doi.org/10.46807/aspirasi.v11i2.1556>
- Sari, E., Mulyadi, M., Yatimah, D., Maulana, R., Solihin, S. (2021). Model manajemen pendidikan antikorupsi berbasis kepemimpinan kenabian. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 12(2), 217–236. <https://doi.org/10.46807/aspirasi.v13i1.2495>
- Setyaningrum, D., Wardhani, R., & Syakhroza, A. (2017). Good public governance, corruption and public service quality: Indonesia evidence. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(19), 327–338.
- Sitorus, R. C. B. (2014). Komunikasi informatif sebagai upaya meminimalisir keberadaan calo dalam pembuatan surat ijin usaha perdagangan (SIUP). *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(4), 1–13. <https://doi.org/10.26418%2Fpublika.v3i4.445>
- Steidlmeier, P. (1999). Gift giving, bribery and corruption: Ethical management of business relationships in China. *Journal of Business Ethics*, 20(2), 121–132. <https://doi.org/10.1023/A:1005960026519>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods) (Cet. 9)*. Alfabeta.
- Susilo, W. D., Angraeni, S., & Partohap, T. H. (2019). Survei penilaian integritas: Alternatif pengukuran kinerja pemberantasan korupsi. *Jurnal Antikorupsi Integritas*, 05(2), 165–189. <https://doi.org/10.32697/INTEGRITAS.V5I2.478>
- Syaifullah, D. H. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap layanan keagamaan oleh direktorat jenderal bimbingan masyarakat Buddha. *Jurnal SMaRT Studi Masyarakat, Religi dan Tradisi*, 05(01), 73–84. <https://doi.org/10.18784/smart.v5i1.761>
- Syaifullah, D. H. (2020). Korupsi kecil pada layanan keagamaan direktorat jenderal bimbingan masyarakat Buddha. *Jurnal SMaRT Studi Masyarakat, Religi Dan Tradisi*, 06(02), 293–305. <https://doi.org/10.18784/smart.v6i2.1070>
- Sylwester, K. (2019). Extortion or cost-reduction: Why do firms pay bribes? *Journal of Applied Economics*, 22(1), 85–101. <https://doi.org/10.1080/15140326.2018.1526876>
- Tim Spora, K. (2015). *Kapita selekta dan beban biaya sosial korupsi (Cetakan 1)*. Komisi Pemberantasan Korupsi. <https://aclc.kpk.go.id/materi/bahaya-dan-dampak-korupsi/buku/kapita-selekta-dan-beban-biaya-sosial>
- Tradingeconomics. (n.d.). *Indonesia - Indeks Korupsi*. Diakses dari <https://id.tradingeconomics.com/indonesia/corruption-index>, pada 27 Mei 2022.

- Transparencey International Indonesia. (2008). *Measuring corruption in Indonesia: Indonesia corruption perception index 2008 and bribery index*. Transparency International Indonesia.
- Wicaksono, F. (2021). Harmonisasi hukum pengaturan sistem gratifikasi pada undang-undang tindak pidana korupsi dengan undang-undang cipta kerja berdasarkan kaidah omnibus law. *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 4(1), 103–113. <https://doi.org/10.30996/jhmo.v4i1.4675>
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2020). Determining the quality of municipal services using servqual model. *5<sup>th</sup> IPMA SENET Project Management Conference 2019, Atlantic Press*, 108(Senet), 16–21. <https://doi.org/10.2991/senet-19.2019.4>