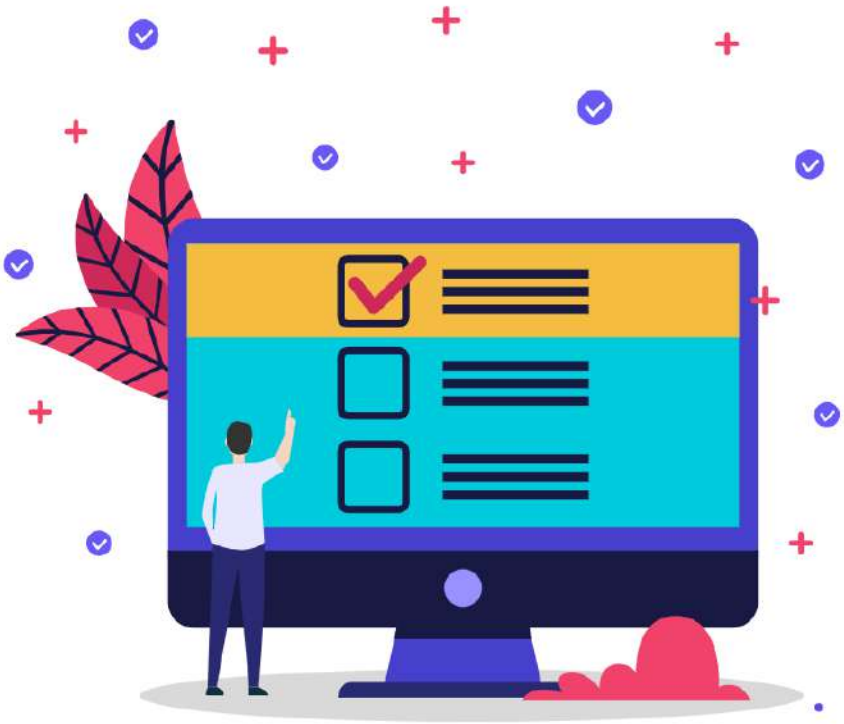
LAPORAN
SURVEI PERSEPSI KEPUASAN PELAYANAN (SPKP) DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PADA PERWAKILAN BPKP PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2023



NOMOR : OT.06/LPP-183/PW11/1/2023

TANGGAL : 18 APRIL 2023

2023	HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

A. Jumlah Responden Survei

Sesuai Surat Kepala Perwakilan BPKP Provinsi Jawa Tengah Nomor OT.06/S - 603/PW11/1/2023 tanggal 29 Maret 2023 tentang Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Tahun 2023, jumlah responden yang diberikan link pengisian kuesioner survei adalah 176 Instansi, namun jumlah responden yang mengirimkan kembali kuesioner sampai dengan tanggal 12 April 2023 sebanyak 104 Instansi/orang atau 59,09%.

Rincian 104 responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat Pendidikan dan jenis layanan yang diterima adalah sebagai berikut:

1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	84	80,87%
2	Perempuan	20	19,25%
Jumlah		104	100

Berdasarkan jenis kelamin responden yang mengisi kuisoner didominasi oleh responden laki-laki yaitu sebanyak 84 orang atau 80,87%

2. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK	6	5,78%
2	Diploma 1/2/3	3	2,89%
3	Sarjana Strata 1 (S-1)	49	47,17%
4	Sarjana Strata 2 (S-2)	46	44,29%
Jumlah		104	100

Berdasarkan Tingkat Pendidikan responden yang mengisi kuisoner didominasi oleh responden dengan pendidikan Sarjana Strata-1 (S-1) yaitu sebanyak 49 orang atau 47,17%.

3. Jumlah Responden Berdasarkan Layanan yang Diterima

No	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase
1	*Assurance*	47	45,25%
2	*Consulting*	27	25,99%
3	Pelayanan Dukungan BPKP	28	26,96%
4	Lainnya	2	1,93%
Jumlah		104	100

Berdasarkan Layanan yang Diterima responden yang mengisi kuisoner didominasi oleh responden dengan Jenis Pelayanan *Assurance* yaitu sebanyak 47 orang atau 45,25%.

B. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

1. Capaian Hasil Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Sesuai dengan Permenpan nomor 17 Tahun 2017, Survei persepsi yang menunjukan tingkat kepuasan masyarakat dibagi dalam empat kategori sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	76,62 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Pengolahan data hasil survei persepsi kualitas pelayanan atas pelayanan Perwakilan BPKP Provinsi Jawa Tengah mencapai skor **88,22** dengan kategori "**Baik**". Sedangkan nilai tingkat kepuasan per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata	kategori	Capaian Unit Layanan
1	Penanganan Pengaduan	3,894	Sangat Baik	
2	Kompetensi Petugas	3,577	Sangat Baik	
3	Perilaku Petugas Pelayanan	3,538	Sangat Baik	
4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,500	Baik	

No	Unsur Pelayanan	Rata-rata	kategori	Capaian Unit Layanan
5	Prosedur Pelayanan	3,481	Baik	**3,529 (Baik)**
6	Kesesuaian Pelayanan	3,481	Baik	
7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,462	Baik	
8	Kesesuaian Persyaratan	3,452	Baik	
9	Kecepatan Pelayanan	3,375	Baik	

2. Analisis Permasalahan Kelemahan dan kelebihan Unsur Layanan

Hasil survei persepsi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa seluruh unsur layanan berhasil mencapai tingkat layanan minimal kategori **"Baik**". Unsur Penanganan Pengaduan memperoleh skor tertinggi sebesar 3,894 atau kategori "Sangat Baik", sedangkan Unsur Kecepatan Pelayanan menduduki posisi terendah dengan capaian 3,375 atau kategori "Kurang Baik".

Berdasarkan hasil survei, saran dan harapan yang disampaikan oleh responden untuk peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Jenis Layanan	Saran/kritik Layanan
Assurance	• Agar memberikan pemahaman dan solusi jika ada kekeliruan/kesalahan agar kinerja ke depan lebih baik. • Agar membuat inovasi yang memudahkan pelayanan kepada instansi - instansi lain dan masyarakat • Agar pelayanan ditingkatkan kembali
Consulting	• Kecepatan Pelayanan lebih ditingkatkan. • Kecepatan respon layanan kurang cepat, perlu ditingkatkan • Penanganan pengaduan perlu ditingkatkan
Pelayanan Dukungan	• Perlunya sidak penilaian pelayanan dan adanya sanksi yang tegas • Sudah baik, kedepannya lebih dimaksimalkan kembali dalam setiap bidang

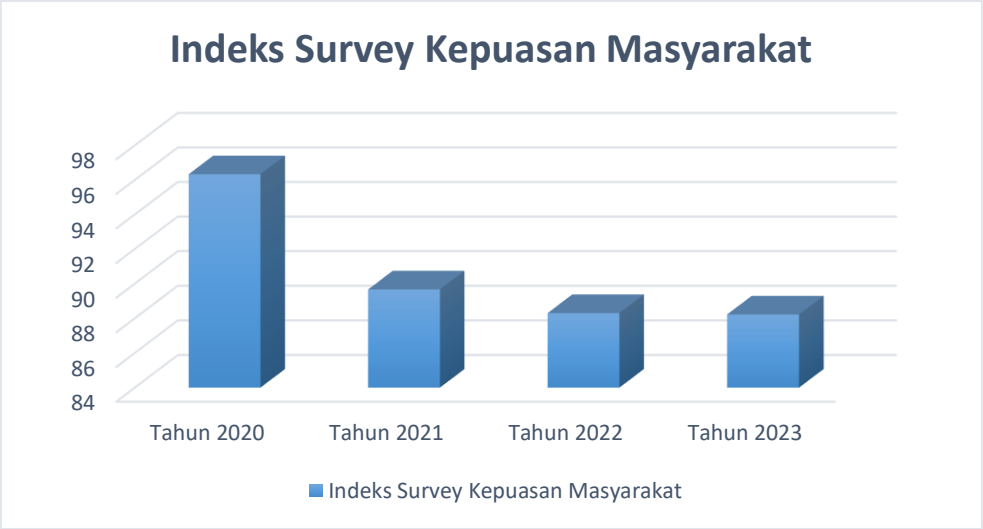
C. Indeks Persepsi Korupsi

Hasil survei persepsi anti korupsi tahun 2023 pada perwakilan BPKP Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

1. Petugas pelayanan bersih dari perilaku diskrimatif serta tidak pernah melakukan pemberian imbalan uang/barang. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,596.
2. Sikap atau perilaku petugas beretika, jujur terpercaya, konsisten, bermartabat, tanggung jawab. Ini ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,615.
3. Pada unit layanan tidak terdapat praktik pungutan liar (pungli) dan pelayanan yang diberikan bersih dari praktek pencaloan/perantara yang tidak resmi. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pada indeks mencapai 3,625.

D. Tren Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Tren hasil survei persepsi kualitas pelayanan Perwakilan BPKP Provinsi Jawa Tengah dari tahun 2020 – 2023 adalah sebagai berikut:



Berdasarkan tabel diatas, persepsi mitra kerja atas pelayanan yang diberikan oleh Perwakilan BPKP Provinsi Jawa Tengah cenderung mengalami penurunan. Pada Tahun 2020, hasil survei persepsi kualitas pelayanan memperoleh skor sebesar 96,329 yang cenderung mengalami penurunan. Pada tahun 2023 hasil survei persepsi mencapai mencapai skor 88,22 atau turun sebesar 0,11 dari hasil survei tahun 2022 sebesar 88,33.