

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

Nomor : OT.04/LPP-20/PW27/1/2024
Tanggal : 12 Februari 2024

KATA PENGANTAR

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, mengamanatkan fokus pembangunan Zona Integritas (ZI) yang tertuju pada dua sasaran yang 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 melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP). SPAK dan SPKP dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) dari unit/satuan kerja instansi pemerintah.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan anti korupsi Perwakilan BPKP Provinsi Papua Barat sebagai salah satu unit kerja yang sedang melakukan pembangunan ZI, maka perlu diselenggarakan survei tentang persepsi mitra kerja/pengguna layanan dan persepsi anti korupsi terhadap pelayanan yang diberikan, dengan berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi kami selaku penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan upaya perbaikan, sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera tercapai.

Manokwari, 12 Februari 2024
Kepala Perwakilan,

Ditandatangani secara elektronik oleh

Lepot Setyanto

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I KUESIONER SURVEI	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	3
A. Kriteria Responden	3
B. Metode Pencacahan	3
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis	4
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	5
A. Analisis Hasil Survei	5
B. Tindak Lanjut Hasil Survei	8
BAB IV DATA SURVEI	9
A. Data Responden	9
B. Data Dukung Lainnya	12

BAB I

KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP) dilakukan menggunakan perangkat *Google Form*. Survei ini digabung dengan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAk). Kedua jenis survei ini dapat diakses melalui link berikut ini https://bit.ly/SurveiZI_2024.

Responden SPKP diberikan delapan pertanyaan terkait persepsi kualitas pelayanan publik. Sementara itu, pilihan jawaban yang diberikan menggunakan skor dari 1 s.d. 6. Dimana semakin tinggi nilainya menunjukkan persepsi responden semakin setuju/sesuai terhadap kualitas layanan yang ditanyakan dalam kuesioner. Kuesioner survei yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Informasi pelayanan dapat diperoleh melalui media elektronik maupun non elektronik?
2. Persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan?
3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti/dilakukan?
4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan diterima sesuai dengan yang ditetapkan?
5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan telah wajar sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan?
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan mudah digunakan?
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online dapat merespon keluhan dengan cepat?
8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses?

Responden SPAK diberikan lima pertanyaan terkait persepsi anti korupsi. Sementara itu, pilihan jawaban yang diberikan menggunakan skor dari 1 s.d. 6. Dimana semakin tinggi nilainya menunjukkan persepsi responden semakin setuju/sesuai terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Kuesioner survei yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini?

2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini?
3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini?
4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini?
5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini?

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah para pihak yang telah selesai (100%) menerima layanan Perwakilan BPKP Provinsi Papua Barat dalam periode tanggal 1 Juli 2023 s.d. tanggal 16 Januari 2024.

B. Metode Pencacahan

Survei dilakukan dengan metode penyampaian kuesioner melalui surat atau media komunikasi lainnya kepada para responden. Responden melaksanakan survei pada kurun waktu tanggal 29 Januari 2024 s.d. tanggal 02 Februari 2024, melalui pranala https://bit.ly/SurveiZI_2024.

1. Tampilan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (SPKP)

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfavkMf3sGg28cVcKAKH-GnZh58lkDFo_I92NnxSVMIBFqKw/formResponse

Bagian 2 - Kepuasan Terhadap Pelayanan

Untuk mengetahui kepuasan terhadap layanan yang diberikan, kami mohon kesedian Bapak/Ibu untuk menjawab beberapa pertanyaan di bawah ini (dengan memilih salah satu jawaban):

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik? *

Keterangan Pengisian

1. Sangat tidak sesuai
2. Tidak sesuai
3. Kurang sesuai
4. Cukup sesuai
5. Sesuai
6. Sangat sesuai

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak sesuai Sangat sesuai

2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini? *

Keterangan Pengisian

1. Sangat tidak sesuai
2. Tidak sesuai
3. Kurang sesuai
4. Cukup sesuai
5. Sesuai
6. Sangat sesuai

1 2 3 4 5 6

Sangat tidak sesuai Sangat sesuai

2. Tampilan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAk)

The screenshot shows a Google Forms survey titled "Bagian 3 - Perilaku Anti Korupsi". The survey instructions ask respondents to indicate their level of agreement with statements related to anti-corruption behavior. A scale from 1 to 6 is provided, where 1 is "Sangat Tidak Setuju" (Strongly Disagree) and 6 is "Sangat Setuju" (Strongly Agree). The survey consists of three questions:

- Question 12:** "12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu bahwa pada unit kerja ini **tidak ada** diskriminasi pelayanan?"
Scale: 1 Sangat Tidak Setuju to 6 Sangat Setuju.
Options: 1, 2, 3, 4, 5, 6.
- Question 13:** "13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu bahwa pada unit layanan ini **tidak ada** pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan?"
Scale: 1 Sangat Tidak Setuju to 6 Sangat Setuju.
Options: 1, 2, 3, 4, 5, 6.
- Question 14:** "14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu bahwa pada unit layanan ini **tidak ada** penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku?"
Scale: 1 Sangat Tidak Setuju to 6 Sangat Setuju.
Options: 1, 2, 3, 4, 5, 6.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Dalam melakukan pengisian survei, responden diberikan pilihan opsi dari skala 1 s.d. 6. Semakin tinggi nilai yang diberikan, menunjukkan semakin baik persepsi masyarakat terhadap kuesioner yang diberikan. Penghitungan menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala atau pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah peristiwa dan fenomena sosial, berdasarkan dengan kuesioner yang telah diberikan. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAk) menggunakan skala 4, sedangkan kuesioner pada masing-masing survei menggunakan skala 6. Oleh karena itu, perlu dilakukan konversi nilai dari skala 6 ke skala 4.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Jumlah Responden SPKP dan SPAK

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 119 responden, dengan identifikasi responden sebagai berikut:

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	93	78,15%
		Perempuan	26	21,85%
2	Usia	≤ 20 Tahun	1	0,84%
		21 s.d. 30 Tahun	19	15,97%
		31 s.d. 40 Tahun	39	32,77%
		41 s.d. 50 Tahun	35	29,41%
		51 s.d. 60 tahun	25	21,01%
3	Pendidikan	SD ke bawah	-	0%
		SLTP	-	0%
		SLTA	14	11,76%
		DIII	10	8,40%
		DIV/SI	63	52,94%
		S2	32	26,89%

2. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengolahan data SPKP, diperoleh nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) sebesar 3,51, dengan rincian sebagai berikut:

Grafik Nilai SPKP per unsur disajikan pada gambar dibawah ini:



Keterangan masing-masing Unsur:

- U1: Informasi pelayanan
- U2: Persyaratan pelayanan
- U3: Prosedur/alur pelayanan
- U4: Jangka Waktu
- U5: Tarif/biaya pelayanan
- U6: Sarana dan prasarana
- U7: Respon pelayanan
- U8: Konsultasi dan pengaduan

Berdasarkan data di atas, Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan pada Perwakilan BPKP Provinsi Papua Barat, unsur U7 yaitu respon pelayanan, mendapatkan indeks penilaian yang paling kecil apabila dibandingkan dengan unsur lainnya. Hal ini dapat dimungkinkan karena:

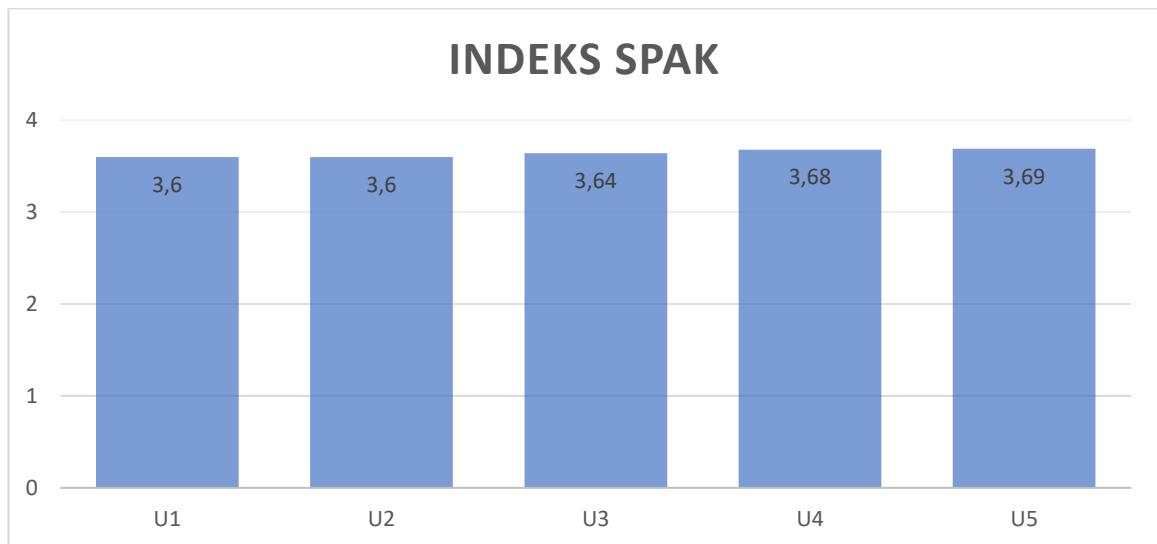
- a. Keterbatasan sarana dan prasarana yang saat ini dimiliki oleh Perwakilan BPKP Provinsi Papua Barat;
- b. Keterbatasan Sumber Daya Manusia Perwakilan BPKP Provinsi Papua Barat khususnya pada bidang pengawasan, untuk dapat mengakomodir seluruh permintaan dan/atau kebutuhan dari mitra kerja.

3. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi

Dari hasil pengolahan data SPAK, diperoleh nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 3,64, dengan rincian sebagai berikut:

Persepsi	U1	U2	U3	U4	U5
1	-	-	-	-	-
2	-	-	-	2	-
3	6	-	3	-	3
4	12	28	28	8	16
5	295	285	240	245	220
6	330	330	378	402	420
Jumlah nilai	643	643	649	657	659
Nilai rata-rata skala 6	5,40	5,40	5,45	5,52	5,54
Nilai rata-rata (konversi 4)	3,60	3,60	3,64	3,68	3,69
Indeks SPAK	3,64				

Grafik Nilai SPAK Per Unsur disajikan pada gambar dibawah ini:



Keterangan Unsur-Unsur:

U1: Diskriminasi pelayanan

U2: Indikasi kecurangan dalam pelayanan

U3: Praktik pemberian imbalan uang/barang

U4: Praktik pungutan liar (pungli)

U5: Praktik percaloan/perantara/biro

Berdasarkan data di atas, Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Perwakilan BPKP Provinsi Papua Barat, unsur U1 yaitu diskriminasi pelayanan dan U2 yaitu indikasi

kecurangan dalam pelayanan, mendapatkan indeks penilaian yang paling kecil dibandingkan unsur lainnya. Hal ini dapat dimungkinkan karena:

- a. Minimnya pelatihan terkait budaya pelayanan prima;
- b. Perwakilan BPKP Provinsi Papua Barat belum menetapkan secara spesifik jenis dan standar pelayanan yang dimiliki;
- c. Reputasi negatif yang terjadi di suatu unit kerja BPKP, mempengaruhi persepsi mitra kerja terhadap unit kerja lainnya, termasuk Perwakilan BPKP Provinsi Papua Barat.

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei, Perwakilan BPKP Provinsi Papua Barat memperoleh hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik sebesar 3,51 dan hasil Survei Persepsi Anti Korupsi sebesar 3,64. Perolehan ini perlu dipertahankan dengan melakukan peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Rencana tindak lanjut pada unsur-unsur yang memperoleh nilai terkecil adalah dengan:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Respon Pelayanan	Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan (Pemanfaatan Gedung Kantor Baru)	✓	✓	✓	✓	Bagian Umum
		Peningkatan Respon atas Permintaan Mitra Kerja	✓	✓	✓	✓	
2	Diskriminasi Pelayanan	Pelatihan Budaya Pelayanan Prima		✓		✓	Bagian Umum
		Pemutakhiran SK Penetapan Jenis Layanan dan Standar Pelayanan	✓				
3	Indikasi Kecurangan dalam Pelayanan	Penyediaan Kotak Pengaduan dan Saran	✓				Bagian Umum
		Peningkatan Pengendalian atas Penugasan Pengawasan secara Berjenjang	✓	✓	✓	✓	

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

No	Nama	Nomor HP
1.	Abdul Kadir Ruslan Rumoning	08xxxxxxxx
2.	Abdul Rahman	08xxxxxxxx
3.	Abdul Razak I. Rengen	08xxxxxxxx
4.	Achmad Daryus Sjukur	08xxxxxxxx
5.	AFRI CAHYADI ESAUW DOOM	08xxxxxxxx
6.	Agung tri laksana	08xxxxxxxx
7.	Agustina Tarumasely,S.Tr.Keb	08xxxxxxxx
8.	Alan Amundi Wibow	08xxxxxxxx
9.	Alberth Telehala	08xxxxxxxx
10.	Amiruddin	08xxxxxxxx
11.	Amos Panggu	08xxxxxxxx
12.	Andrew Bob Pattikawa	08xxxxxxxx
13.	Apriga NTH	08xxxxxxxx
14.	Arie Kurniawan	08xxxxxxxx
15.	Arsami	08xxxxxxxx
16.	Aryanti S.Kondologit	08xxxxxxxx
17.	Asep Berlian Lesmana	08xxxxxxxx
18.	Benediktus Wahon	08xxxxxxxx
19.	Christian Devy Firmansyah	08xxxxxxxx
20.	CORNELES EDWINSON WONDIWOY	08xxxxxxxx
21.	Dadang Sanusi	08xxxxxxxx
22.	Danel Kereh	08xxxxxxxx
23.	Darwin	08xxxxxxxx
24.	Dedi Nur Wahib, S.E.	08xxxxxxxx
25.	Denny worabay	08xxxxxxxx
26.	Dhandi Asmara Putra	08xxxxxxxx
27.	Djalali	08xxxxxxxx
28.	Dr. Februanti ratu	08xxxxxxxx
29.	Drs. LISNAN M.Pd	08xxxxxxxx
30.	Dwi sapto	08xxxxxxxx
31.	Ediator Batti	08xxxxxxxx
32.	Elias	08xxxxxxxx
33.	Elki Ivan Rantepasang	08xxxxxxxx
34.	Fadelynna Y.Yeninar	08xxxxxxxx

No	Nama	Nomor HP
35.	Fadly	08xxxxxxxx
36.	Faridah	08xxxxxxxx
37.	Fauziah Mohammad samman	08xxxxxxxx
38.	Feri Catur Andrianto	08xxxxxxxx
39.	Firman nusantara yudha	08xxxxxxxx
40.	Freddy Markus	08xxxxxxxx
41.	FRITS EVAN MAKABORI	08xxxxxxxx
42.	Gede Panji	08xxxxxxxx
43.	Gergoryana	08xxxxxxxx
44.	Gita Prawono	08xxxxxxxx
45.	Hario Pandu	08xxxxxxxx
46.	HARTATI SARININGTYAS	08xxxxxxxx
47.	Haryadi	08xxxxxxxx
48.	Hendrika Goo	08xxxxxxxx
49.	Hezron Mamoribo	08xxxxxxxx
50.	I MADE ARIAWAN, SH, CPHR	08xxxxxxxx
51.	I Made Whidi Artha	08xxxxxxxx
52.	I Wayan Sidia	08xxxxxxxx
53.	INDHA ANGGITA SELLA	08xxxxxxxx
54.	Irwan siswadi	08xxxxxxxx
55.	Irwin Hutapea	08xxxxxxxx
56.	JANTJE TUPALESSY	08xxxxxxxx
57.	Jizriel R.Rantelimbong	08xxxxxxxx
58.	Johan Usmany	08xxxxxxxx
59.	Jontianus Silalahi	08xxxxxxxx
60.	Julio Pontororing	08xxxxxxxx
61.	KHUMAIDI	08xxxxxxxx
62.	Krisdian Indra Saputra, A.Md	08xxxxxxxx
63.	Leni Suryani	08xxxxxxxx
64.	Lidia tumaliang	08xxxxxxxx
65.	Lili Somali Anang Undang Soleh, S.Tr.Ip	08xxxxxxxx
66.	LORENS LATUMAHINA	08xxxxxxxx
67.	Lovi wibowo	08xxxxxxxx
68.	M Akbar Sulaiman	08xxxxxxxx
69.	Malik Ibrahim	08xxxxxxxx
70.	Marthen Howay	08xxxxxxxx
71.	MAS JULI,SH.,MAP	08xxxxxxxx
72.	Melky Mandowen	08xxxxxxxx
73.	Mochamad rafi m	08xxxxxxxx

No	Nama	Nomor HP
74.	Mohammad Hatta	08xxxxxxxx
75.	Muh Fadly gamtohe	08xxxxxxxx
76.	Muh Risadi Harnas	08xxxxxxxx
77.	Muhamad Taher Rumoning.S.STP	08xxxxxxxx
78.	Muhammad Syahdal	08xxxxxxxx
79.	MUSTOFA SODIQ	08xxxxxxxx
80.	Natalis I. Renyaan, ST	08xxxxxxxx
81.	Oktaviano Dewo Satriyo Putro	08xxxxxxxx
82.	Pamelia Tambunan	08xxxxxxxx
83.	Perdi	08xxxxxxxx
84.	Piter Lambe	08xxxxxxxx
85.	POLCE MURADJI	08xxxxxxxx
86.	R.F. Ricardo P	08xxxxxxxx
87.	RENHAND KEVIN SINAGA	08xxxxxxxx
88.	Reynol Sihombing	08xxxxxxxx
89.	Rini Valentina Simbolon	08xxxxxxxx
90.	ROLANDI JASTINSYAH M JABIR	08xxxxxxxx
91.	Rosalia	08xxxxxxxx
92.	Ruddy r laku	08xxxxxxxx
93.	Rusnayati	08xxxxxxxx
94.	Rusni Usman	08xxxxxxxx
95.	Safril	08xxxxxxxx
96.	Sahiruddin	08xxxxxxxx
97.	Sandra Y. A May. SP, MM	08xxxxxxxx
98.	Seniwati	08xxxxxxxx
99.	Shogi A	08xxxxxxxx
100.	Shohibul Mahir,SH	08xxxxxxxx
101.	Stevy Ayorbaba	08xxxxxxxx
102.	Suryatiningsih	08xxxxxxxx
103.	Syahril	08xxxxxxxx
104.	Syanne Ihalaauw	08xxxxxxxx
105.	Tajudin La Jahalia	08xxxxxxxx
106.	Thaufik adi	08xxxxxxxx
107.	Vence Lokollo	08xxxxxxxx
108.	Vian	08xxxxxxxx
109.	Wakhid Khoiron Nugroho	08xxxxxxxx
110.	Welem Malak	08xxxxxxxx
111.	Widhi	08xxxxxxxx
112.	Wisnu Hariyadi	08xxxxxxxx

No	Nama	Nomor HP
113.	Yanuaria Goo	08xxxxxxxx
114.	Yoce Kurniawan	08xxxxxxxx
115.	Yohana Elisabeth Yang	08xxxxxxxx
116.	YOSEP BIN LUTHER	08xxxxxxxx
117.	Yosinta Titik Lusianak	08xxxxxxxx
118.	Yunan Ynus Ramba	08xxxxxxxx
119.	Zainuddin Yacov	08xxxxxxxx

* Dalam rangka menjaga privasi responden, nomor handphone tidak ditampilkan dalam laporan. Apabila dibutuhkan data tersebut untuk keperluan validasi hasil survei dapat berkoordinasi dengan Biro MKOT BPKP.

B. Data Dukung Lainnya

Tautan survei ini adalah https://bit.ly/SurveiZI_2024.

Berikut tampilan tautan survei:



-----tangkapan layar hasil survei-----

Manokwari, Februari 2024
Kepala Perwakilan

Ditandatangani secara elektronik oleh

Lepot Setyanto