

LAPORAN

HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI

PERIODE MARET-APRIL 2023

BADAN KEPEGAWAIAN
DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA
MANUSIA
KABUPATEN
PURWAKARTA



LAPORAN
HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PERIODE BULAN MARET - APRIL 2023

PADA
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN PURWAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmatnya penyusunan Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Purwakarta dapat terselesaikan.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi ini bertujuan untuk rekomendasi terkait kajian menuju Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Survei ini didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

Survey ini dilakukan dengan membagikan kuesioner melalui google form pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Purwakarta.

Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan kepegawaian agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi pada BKPSDM Kabupaten Purwakarta ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purwakarta, 02 Mei 2023

Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan
Sumber Daya Manusia Kabupaten Purwakarta

H. WAHYU WIBISONO
NIP. 19670829 199503 1 001

DAFTAR ISI

	Hlm
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Kegiatan	2
1.3 Tujuan Kegiatan	2
1.4 Ruang Lingkup	3
1.5 Rencana Kerja	3
1.6 Metode Survei	4
BAB II: DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI	
2.1 Rancangan Desain Kuesioner	5
2.2 Responden Survei	8
2.3 Metode Pencacahan	11
2.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis	11
BAB III: HASIL SURVEI	
3.1 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).....	13
3.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	15
BAB IV: EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	
4.1 Evaluasi atas Hasil Survei	17
4.2 Tindak Lanjut atas Hasil Survei	17
BAB V: PENUTUP	19

DAFTAR TABEL

	Hlm
Tabel 1 Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Kualitas Pelayanan	5
Tabel 2 Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Anti Korupsi	7
Tabel 3 Komponen dan Hasil Survei IPKP	13
Tabel 4 Komponen dan Hasil Survei IPAK	15

DAFTAR GAMBAR

	Hlm
Gambar 1 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	14
Gambar 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Purwakarta berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Purwakarta dalam membangun Zona Integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya. ZI menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penarikan / pungutan iur biaya.

1.2 Dasar Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan SPKP dan SPAK pada BKPSDM Kabupaten Purwakarta diselenggarakan berdasarkan :

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.
- b. Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
- c. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

1.3 Tujuan Kegiatan

Tujuan Pelaksanaan SPKP dan SPAK pada BKPSDM Kabupaten Purwakarta dengan poin-poin sebagai berikut:

- a. Menjaring masukan pengguna layanan dan sebagai sarana evaluasi kinerja pelayanan publik pada BKPSDM Kabupaten Purwakarta;
- b. Meningkatkan kualitas layanan publik yang prima serta mewujudkan pemerintah yang bersih dan akuntabel di BKPSDM Kabupaten Purwakarta;
- c. Memenuhi ketentuan Evaluasi atas Pembangunan Zona Integritas sesuai SE Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

1.4 Ruang Lingkup

SPKP dan SPAK periode bulan Maret 2023 pada BKPSDM Kabupaten Purwakarta dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BKPSDM Kabupaten Purwakarta yang telah menerima pelayanan pada bulan Maret dan April 2023.

1.5 Rencana Kerja

1.5.1 Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Korupsi beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- Penetapan Pelaksana
Dilaksanakan Sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya.
- Penyiapan Bahan
 - a. Kuesioner
 - b. Bagian dari kuesioner/Pengantar
 - c. Kelengkapan peralatan
- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
 - a. Jumlah responden
 - b. Lokasi dan waktu pengumpulan data
- Penyusunan Jadwal
Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan.

1.5.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 5 unsur pertanyaan SPAK dan 8 unsur pertanyaan SPKP yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

- Pengujian kualitas dan validitas data. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

1.6 Metode Survei

Survei dilaksanakan dalam periode bulan Maret dan April 2023.

BAB II

DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI

2.1 Rancangan Desain Kuesioner

Desain kuesioner dalam SPKP dan SPAK dirancang dengan memedomani Surat Edaran Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

1. Variable dan Referensi Waktu

Variable dalam survei ini adalah persepsi layanan publik dan persepsi anti korupsi. Referensi waktu (penilaian) yang diberikan responden atas dua Variable tersebut adalah saat responden selesai menerima layanan.

2. Persepsi Kualitas Pelayanan

Variable persepsi kualitas layanan dipengaruhi oleh delapan variabel, yaitu:

- a. Informasi layanan;
- b. Persyaratan layanan;
- c. Prosedur layanan;
- d. Jangka waktu layanan;
- e. Tarif/biaya;
- f. Sarana prasana layanan;
- g. Profesionalisme petugas; dan
- h. Layanan pengaduan.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Informasi layanan	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia	Tidak Puas Cukup Puas

		melalui media elektronik maupun non elektronik	Puas Sangat Puas
2.	Persyaratan layanan	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
3.	Prosedur layanan	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
4.	Jangka waktu layanan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
5.	Tarif/biaya	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
6.	Sarana prasana layanan	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

		ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	
7.	Profesionalisme petugas	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
8.	Layanan pengaduan	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

3. Persepsi Anti Korupsi

Variable persepsi anti korupsi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu

- a. Diskriminasi layanan;
- b. Pelayanan sesuai dengan prosedur;
- c. Penerimaan imbalan;
- d. Pungutan liar; serta
- e. Percaloan.

Adapun pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi anti korupsi sebagai berikut:

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Anti Korupsi

No.	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1.	Diskriminasi	Tidak ada diskriminasi	Ya

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

2.2 Responden Survei

1. Kriteria Responden

Kriteria Responden survei yaitu:

- a. Penerima layanan di BJPSDM Kabupaten Purwakarta pada periode bulan Maret – April 2023. Dalam hal ini responden telah menerima layanan secara tuntas.
- b. Jenis layanan, sebagai berikut:
 - 1) Legalisir Dokumen Kepegawaian.
 - 2) Penyusunan Formasi Pegawai.
 - 3) Penerbitan SK Jabatan Pelaksana.
 - 4) Penerbitan SK Pegawai Honorer (PTT).
 - 5) Penerbitan SK Pemberhentian Pegawai Honorer (PTT).
 - 6) Pengadaan Aparatur Sipil Negara.

- 7) Penerbitan Surat Keterangan Kehilangan Dokumen (Kepegawaian).
- 8) Pengajuan Penginputan Data Kepegawaian (Data Baru).
- 9) Pengajuan Penginputan Data Kepegawaian (Data Pindahan/Mutasi).
- 10) Pengajuan Perbaikan / Pemutakhiran Data PNS.
- 11) Kenaikan Pangkat : Pilihan (Fungsional).
- 12) Kenaikan Pangkat : KPO (Reguler).
- 13) Kenaikan Pangkat : Penyesuaian Ijazah.
- 14) Kenaikan Pangkat : Pilihan (Struktural).
- 15) Mutasi Keluar PNS.
- 16) Mutasi Masuk PNS.
- 17) Pencantuman Gelar.
- 18) Perbaikan Dan Penggantian SK Kenaikan Pangkat.
- 19) Perbaikan Dan Penggantian SK Pengangkatan (PNS).
- 20) Pengangkatan Pertama Jabatan Fungsional Tertentu.
- 21) Pengangkatan Jabatan Fungsional Melalui Penyesuaian/Inpassing.
- 22) Pengangkatan Jabatan Fungsional Melalui Perpindahan.
- 23) Pemberhentian Jabatan Fungsional Tertentu.
- 24) Pengangkatan Kembali Jabatan Fungsional Tertentu.
- 25) Pengangkatan Jabatan Fungsional Dari Keterampilan Ke Keahlian.
- 26) Kenaikan Jenjang Jabatan Fungsional.
- 27) Penerbitan Surat Izin Seleksi Tugas Belajar.
- 28) Pengusulan Tugas Belajar.
- 29) Penerbitan Surat Izin Seleksi Ijin Belajar.
- 30) Penerbitan Surat Izin Belajar.
- 31) Penerbitan Surat Keterangan Belajar.
- 32) Perbaikan Surat Keputusan/Perintah.
- 33) Penggantian Surat Keputusan/Perintah Jabatan Fungsional.

- 34) Fasilitasi Penyelenggaraan Ujian Penyesuaian Kenaikan Pangkat (UPKP).
- 35) Fasilitasi Penyelenggaraan Ujian Dinas Tingkat 1.
- 36) Fasilitasi Penyelenggaraan Ujian Dinas Tingkat 2.
- 37) Fasilitasi Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.
- 38) Fasilitasi Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan : Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama.
- 39) Fasilitasi Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan : Administrator.
- 40) Fasilitasi Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan : Pengawas.
- 41) Fasilitasi Penyelenggaraan Diklat Teknis.
- 42) Fasilitasi Penyelenggaraan Diklat Fungsional Tertentu.
- 43) Penerbitan Surat Rekomendasi Persetujuan Diklat Di Perangkat Daerah.
- 44) Verifikasi Pengajuan Tunjangan Kinerja Daerah Pada Bulan Berjalan.
- 45) Pengajuan Penghargaan Satyalancana Karyasatya.
- 46) Pengajuan Pembuatan Kartu Pegawai (Karpeg).
- 47) Pengajuan Karis / Karsu.
- 48) Pengajuan Kartu Peserta Taspen.
- 49) Penerbitan SK Pensiun Yang Mencapai Batas Usia Pensiun (BUP).
- 50) Penerbitan SK Pensiun Janda/Duda.
- 51) Penerbitan SK Pensiun (APS-Diberhentikan Dengan Hormat).
- 52) Penerbitan SK Pensiun Meninggal Dunia Aktif (MDA-Tewas).
- 53) Penerbitan SK Pensiun (APS–Cukup Masa Pensiun).
- 54) Penerbitan SK Pensiun (APS-Uzur / Sakit).

- 55) Penerbitan SK Pemberhentian Dengan Hormat Tanpa Hak Pensiun Sebagai PNS.
- 56) Permohonan Masa Persiapan Pensiun (MPP).
- 57) Pengajuan Sk Petikan Ke 2/3 (Sk Pensiun Hilang).
- 58) Pemberian Hukuman Disiplin Sedang/Berat Bagi PNS.
- 59) Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil Yang Menjadi Anggota Partai Politik (usulan/permohonan).
- 60) Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil Yang Menjadi Anggota Partai Politik (temuan).
- 61) Penerbitan Surat Keputusan Izin Perceraian Bagi PNS.
- 62) Pemberian Cuti Diluar Tanggungan Negara (CLTN).

2. Pengumpulan Data

Survei SPKP dan SPKP dilakukan BKPSDM Kabupaten Purwakarta secara berulang setiap bulan. Tipe pengumpulan data yang digunakan adalah longitudinal, yaitu data dikumpulkan pada waktu yang berbeda dari waktu dan dilakukan terus menerus untuk melihat perubahan yang terjadi.

2.3 Metode Pencacahan

Metode pencacahan dalam penelitian ini adalah responden mengisi kuesioner secara mandiri (swacacah). Responden dapat mengisi survei secara mandiri melalui tautan yang dikirimkan melalui Whatsapp/Email.

2.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis

1. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data hasil survei dilakukan melalui tahapan penyuntingan (editing) dan penyahihan (validasi).

a. Penyuntingan

Kegiatan penyuntingan dilakukan untuk mengecek adanya kemungkinan kesalahan pengisian daftar pertanyaan dan ketidaserasian informasi (inconsistency). Dalam tahapan ini dilakukan pula pengecekan atas kemungkinan adanya data dobel serta data tidak lengkap.

b. Penyahihan

Kegiatan penyahihan dilakukan untuk mengecek data dan proses proses perbaikan data yang salah menjadi data yang benar (valid), berdasarkan pelaksanaan kegiatan penyuntingan.

Dalam melakukan proses pengolahan data, tim pengolah data dapat melakukan konfirmasi kepada responden survei terkait atas jawaban responden yang dinilai tidak konsisten maupun anomali.

2. Analisis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data sehingga lebih mudah dipahami. Alat kerja deskriptif yang digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) menggunakan statistik sederhana yaitu dengan merata-ratakan skor yang diberikan responden atas setiap pertanyaan survei.

BAB III

HASIL SURVEI

3.1 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

Dari skala 1 sampai 4, hasil survei Persepsi Kualitas Pelayanan yang telah dilakukan BKPSDM Kabupaten Purwakarta, memiliki indeks 3,106 atau 77,65 masuk pada kategori “Baik”.

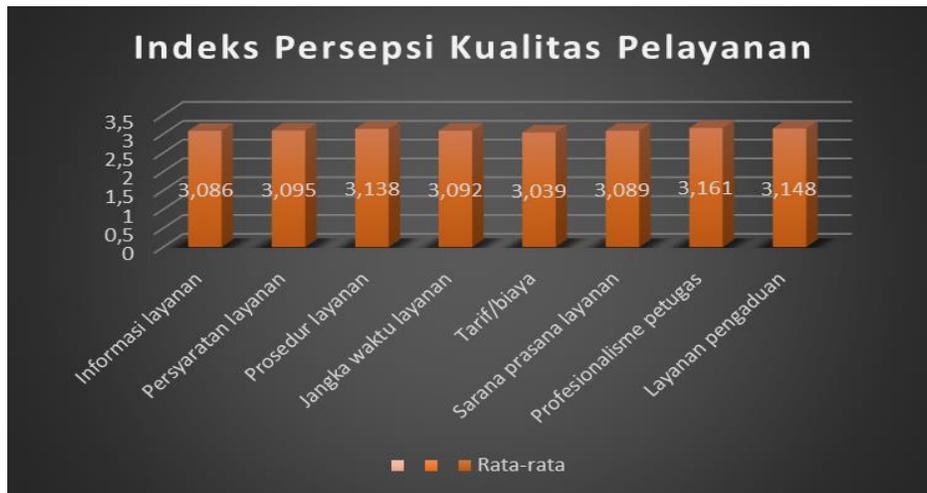
Tabel 3. Komponen dan Hasil Survei IPKP

No.	Variabel	Komponen Survei	Indeks
1.	Informasi layanan	Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3,086
2.	Persyaratan layanan	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	3,095
3.	Prosedur layanan	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3,138
4.	Jangka waktu layanan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3,092
5.	Tarif/biaya	Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya	3,039

		yang ditetapkan	
6.	Sarana prasana layanan	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3,089
7.	Profesionalisme petugas	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3,161
8.	Layanan pengaduan	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3,148
IPKP			3,106

Berdasarkan tabel di atas, maka secara grafis dapat disajikan dalam gambar dibawah ini:

Gambar 1: Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan



3.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

Dari skala 1 sampai 2, hasil survei Persepsi Anti Korupsi yang telah dilakukan BKPSDM Kabupaten Purwakarta, memiliki indeks 1,990 atau 99,51 masuk pada kategori “Sangat Baik”.

Tabel 4. Komponen dan Hasil Survei IPAK

No.	Variabel	Komponen Survei	Indeks
1.	Diskriminasi layanan	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	1,990
2.	Pelayanan sesuai dengan prosedur	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	1,990
3.	Penerimaan imbalan	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	1,990
4.	Pungutan liar	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	1,990
5.	Percaloan	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	1,990
IPAK			1,990

Berdasarkan tabel di atas, maka secara grafis dapat disajikan dalam gambar dibawah ini:

Gambar 2 : Indeks Persepsi Anti Korupsi



BAB IV

EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 Evaluasi atas Hasil Survei

Berdasarkan hasil SPKP diketahui, nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yang mendapat apresiasi tinggi pada unsur profesionalisme petugas yaitu Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan dengan cepat. Sedangkan beberapa aspek / unsur pelayanan yang harus ditingkatkan yaitu penyediaan informasi layanan melalui berbagai media elektronik dan non elektronik, antara lain website, telepon, WhatsApp, informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya dan kemudahan serta kenyamanan bagi pengguna pelayanan luring dan daring yang disediakan BKPSDM Kabupaten Purwakarta.

Sedangkan berdasarkan hasil SPAK diketahui nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) secara keseluruhan mendapat apresiasi tinggi. Hal ini menunjukkan keberhasilan BKPSDM Kabupaten Purwakarta dalam menegakkan dan membina integritas serta Bersih dari Korupsi.

4.2 Tindak Lanjut atas Hasil Survei

Meskipun masing-masing variabel/unsur layanan pada SPKP berada pada kategori baik, namun ada 3 unsur terendah dibandingkan dari unsur yang lainnya, yaitu informasi layanan dengan nilai indeks 3,086, unsur tarif/biaya dengan nilai indeks 3,039, dan unsur sarana prasarana layanan dengan nilai 3,089.

Untuk meningkatkan nilai 3 unsur terendah tersebut perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Untuk unsur informasi layanan, hasil survei mengindikasikan bahwa layanan-layanan tersebut belum dikenal/belum diketahui publik secara luas, sehingga

mempengaruhi hasil survei yang menunjukkan bahwa responden tidak mengetahui bahwa layanan tersebut telah diberikan. Kemungkinan faktor penyebab kondisi tersebut adalah kurangnya sosialisasi pada masyarakat, maka dari itu perlunya meningkatkan publikasi layanan-layanan di BKPSDM Kabupaten Purwakarta, melalui media cetak seperti spanduk, pamflet atau poster. Dan meningkatkan publikasi via media sosial seperti instagram, twitter dan tiktok.

- b. Unsur tarif/biaya, seluruh layanan yang ada di BKPSDM Kabupaten Purwakarta tidak dikenakan tarif/iur biaya atas pelayanan yang diberikan. Perlu dikonfirmasi kembali terhadap responden-responden yang memberikan jawaban ‘Tidak puas’ atau ‘cukup puas’, apakah terdapat kesalahan informasi atau ketidakjelasan dalam pengisian kuesioner.
- c. unsur sarana prasarana layanan, perlunya peningkatan sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan agar mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu.

Atas hasil survei tersebut, BKPSDM Kabupaten Purwakarta akan mempertahankan standar dan kualitas pelayanan yang telah baik, dan mengambil langkah-langkah perbaikan serta inovasi atas layanan yang masih mendapat catatan dan persepsi kurang baik dari responden.

BAB V

PENUTUP

Sesuai hasil survei pada bulan Maret-April 2023 atas kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi diperoleh hasil yang cukup tinggi yang diberikan oleh para responden. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BKPSDM Kabupaten Purwakarta sudah dinilai baik.

Hal ini tentunya menjadi motivasi bagi BKPSDM Kabupaten Purwakarta untuk terus melakukan berbagai inovasi, dalam rangka meningkatkan pelayanan dan juga mempertahankan integritas serta meningkatkan profesionalisme.

Terakhir, kami ucapkan terima kasih kepada para responden yang telah mengisi kuesioner dan pihak Inspektorat yang mendampingi pelaksanaan survei ini. Survei ini akan dilaksanakan dalam beberapa bulan ke depan, dalam rangka mengukur persepsi dan menjaring berbagai masukan yang lebih luas lagi dalam rangka peningkatan pelayanan di BKPSDM Kabupaten Purwakarta.