



LAPORAN

HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN HASIL SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) TW IV TAHUN 2023



BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA
KABUPATEN PURWAKARTA

LAPORAN
HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)
PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 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.

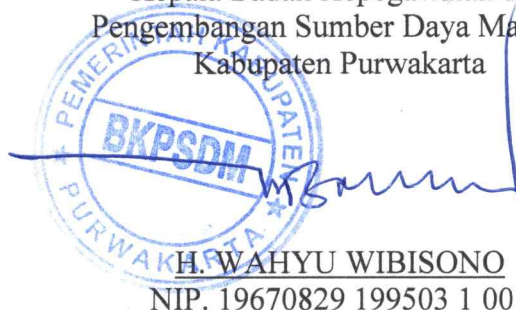
Survey ini dilakukan dengan membagikan kuesioner melalui google form pada masyarakat yang memperoleh pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Purwakarta.

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, 04 Januari 2024

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	1
1.3 Tujuan Kegiatan	2
1.4 Ruang Lingkup	2
1.5 Rencana Kerja	3
1.6 Metode Survei	3
 BAB II: DESAIN KUESIONER DAN METODOLOGI SURVEI	
2.1 Rancangan Desain Kuesioner	4
2.2 Responden Survei	7
2.3 Metode Pencacahan	10
2.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis	10
 BAB III: HASIL SURVEI	
3.1 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).....	12
3.2 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK	14
 BAB IV: EVALUASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	
4.1 Evaluasi atas Hasil Survei	16
4.2 Tindak Lanjut atas Hasil Survei	16
 BAB V: PENUTUP	 18

DAFTAR TABEL

	Hlm
Tabel 1 Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Kualitas Pelayanan	4
Tabel 2 Daftar Pertanyaan Responden Persepsi Anti Korupsi	6
Tabel 3 Komponen dan Hasil Survei IPKP	12
Tabel 4 Komponen dan Hasil Survei IPAK	14

DAFTAR GAMBAR

	Hlm
Gambar 1 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	14
Gambar 2 Indeks Persepsi Anti Korupsi	15

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 Triwulan IV Tahun 2023 pada BKPSDM Kabupaten Purwakarta dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik BKPSDM Kabupaten Purwakarta yang telah menerima pelayanan pada bulan Oktober - Desember 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 Oktober - Desember 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 atas layanan BKPSDM Kab. Purwakarta tersedia melalui berbagai	Tidak Puas Cukup Puas Puas

		media elektronik dan non elektronik antara lain website, media sosial, informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya.	Sangat Puas
2.	Persyaratan layanan	Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
3.	Prosedur layanan	Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
4.	Jangka waktu layanan	Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
5.	Tarif/biaya	Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
6.	Sarana prasana layanan	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BKPSDM Kab. Purwakarta memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

7.	Profesionalisme petugas	Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas
8.	Layanan pengaduan	Saluran pengaduan atas layanan BKPSDM Kab. Purwakarta mudah diakses (dalam bentuk email, WhatsApp, telepon, atau saluran lain).	Tidak Puas Cukup Puas Puas Sangat Puas

3. Persepsi Anti Korupsi

Variable persepsi anti korupsi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu

- Diskriminasi layanan;
- Pelayanan sesuai dengan prosedur;
- Penerimaan imbalan;
- Pungutan liar; serta
- 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 layanan	Tidak ada diskriminasi dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta	Tidak Setuju Kurang setuju Setuju Sangat Setuju
2.	Pelayanan sesuai dengan prosedur	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan tidak ada tindak kecurangan	Tidak Setuju Kurang setuju Setuju

			Sangat Setuju
3.	Penerimaan imbalan	Tidak ada pemberian imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya kepada Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta	Tidak Setuju Kurang setuju Setuju Sangat Setuju
4.	Pungutan liar	Tidak ada pungutan liar atau permintaan uang, barang, dan fasilitas lainnya yang dilakukan oleh Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta	Tidak Setuju Kurang setuju Setuju Sangat Setuju
5.	Percaloan	Tidak ada praktik percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	Tidak Setuju Kurang setuju Setuju Sangat Setuju

2.2 Responden Survei

1. Kriteria Responden

Kriteria Responden survei yaitu:

- a. Penerima layanan di BJPSDM Kabupaten Purwakarta pada periode bulan Juli - September 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) Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil.
- 38) Fasilitas Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan : Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama.
- 39) Fasilitas Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan : Administrator.
- 40) Fasilitas Penyelenggaraan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan : Pengawas.
- 41) Fasilitas Penyelenggaraan Diklat Teknis.
- 42) Fasilitas 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).
- 63) Fasilitasi Penyelenggaraan Uji Kompetensi Jabatan Pelaksana.
- 64) Pengangkatan PNS Dalam Jabatan Struktural.

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

Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) bersumber dari hasil kuesioner yang dilaksanakan pada periode Oktober - Desember 2023 dengan jumlah responden sebanyak 194 responden. Pengolahan data diawali dari penarikan data yang bersumber dari aplikasi Google Form

<https://docs.google.com/forms/d/19TYsQLz1EtqliGuVBmGDgCqKCydcRkdwgCbhbTix6Q/edit>.

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 3,323 atau 83,07 masuk pada kategori “Baik”.

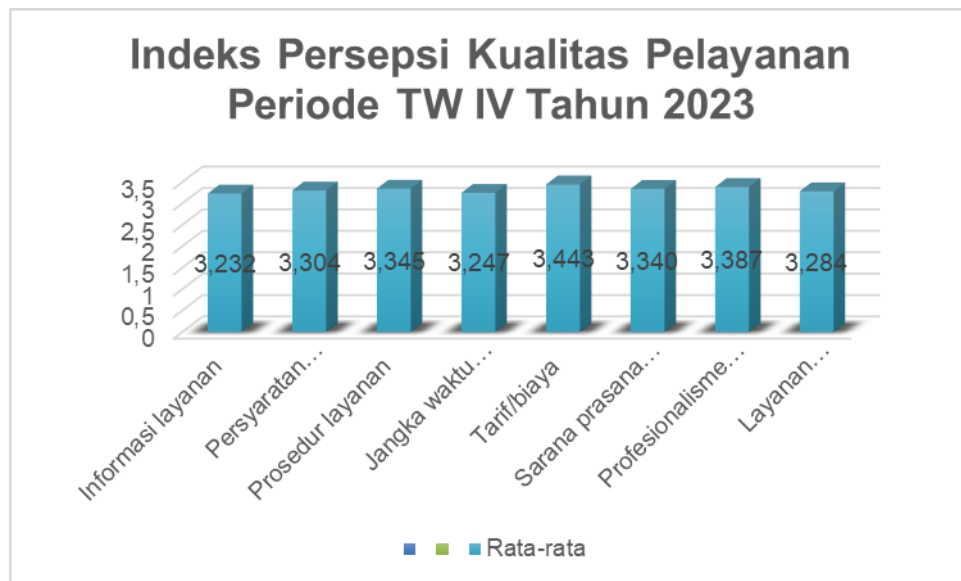
Tabel 3. Komponen dan Hasil Survei IPKP

No.	Variabel	Komponen Survei	Indeks
1.	Informasi layanan	Informasi atas layanan BKPSDM Kab. Purwakarta tersedia melalui berbagai media elektronik dan non elektronik antara lain website, media sosial, informasi langsung, kunjungan, dan sebagainya.	3,232
2.	Persyaratan layanan	Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan yang diinformasikan secara resmi.	3,304
3.	Prosedur layanan	Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta melaksanakan prosedur pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan yang	3,345

		diinformasikan secara resmi.	
4.	Jangka waktu layanan	Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta menyelesaikan layanan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang diinformasikan secara resmi.	3,247
5.	Tarif/biaya	Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta tidak mengenakan tarif atau biaya atas pelayanan yang diberikan.	3,443
6.	Sarana prasana layanan	Pelayanan luring dan daring yang disediakan BKPSDM Kab. Purwakarta memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna.	3,340
7.	Profesionalisme petugas	Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta memberikan layanan luring dan daring secara profesional (responsif, ramah, mudah dikenali).	3,387
8.	Layanan pengaduan	Saluran pengaduan atas layanan BKPSDM Kab. Purwakarta mudah diakses (dalam bentuk email, WhatsApp, telepon, atau saluran lain).	3,284
IPKP			3,323

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 4, hasil survei Persepsi Anti Korupsi yang telah dilakukan BKPSDM Kabupaten Purwakarta, memiliki indeks 3,557 atau 88,35% masuk pada kategori “Sangat Baik”.

Tabel 4. Komponen dan Hasil Survei IPAK

No.	Variabel	Komponen Survei	Indeks
1.	Diskriminasi layanan	Tidak ada diskriminasi dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta	3,505
2.	Pelayanan sesuai dengan prosedur	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan tidak ada tindak kecurangan	3,500
3.	Penerimaan imbalan	Tidak ada pemberian imbalan uang, barang, dan atau fasilitas lainnya kepada Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta	3,582
4.	Pungutan liar	Tidak ada pungutan liar atau permintaan uang, barang, dan fasilitas lainnya yang	3,634

		dilakukan oleh Pegawai BKPSDM Kab. Purwakarta	
5.	Percaloan	Tidak ada praktik percaloan atau pihak perantara dalam pemberian layanan.	3,562
IPAK			3,557

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 Tarif/biaya yaitu pada unit layanan menunjukkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan di BKPSDM Kabupaten Purwakarta tanpa ada iur biaya (gratis). Sedangkan beberapa aspek / unsur pelayanan yang harus ditingkatkan yaitu Informasi layanan, Jangka waktu layanan dan Layanan pengaduan atas pelayanan 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 “3,232”, Jangka waktu layanan dengan nilai indeks “3,247” dan Layanan pengaduan dengan nilai indeks “3,284”

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

- a. Untuk unsur Jangka waktu layanan, hasil survei mengindikasikan bahwa Secara keseluruhan hasil survei menunjukan hasil “Puas” dari responden, namun ada beberapa layanan di BKPSDM Kabupaten Purwakarta yang mendapatkan respon “kurang puas”, hal ini dikarenakan ada beberapa layanan yang memang memerlukan waktu yang cukup lama, hal ini disebabkan karena ada keterkaitan dengan pihak ketiga dan keterbatasan sarana dan prasarana. Adapun beberapa cara untuk

meningkatkan unsur Jangka waktu layanan adalah meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan, menyederhanakan persyaratan pelayanan, menyusun prosedur pelayanan yang lebih efisien dan melatih SDM untuk meningkatkan kompetensinya.

- b. Unsur Informasi layanan, seluruh Informasi atas layanan BKPSDM Kab. Purwakarta tersedia melalui berbagai media elektronik dan non elektronik. Secara keseluruhan hasil survei menunjukkan hasil “Puas” dari responden, namun ada beberapa layanan di BKPSDM Kabupaten Purwakarta yang mendapatkan respon “kurang puas”. Hal ini disebabkan oleh beberapa kemungkinan seperti informasi layanan yang sulit diakses atau dirasa sulit oleh pengguna layanan dalam mencari informasi. Adapun beberapa kegiatan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan informasi layanan adalah memastikan bahwa informasi layanan yang tersedia lengkap dan akurat, menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan menyajikan informasi layanan secara jelas dan ringkas.

- c. Unsur Layanan pengaduan, hasil survei mengindikasikan bahwa Secara keseluruhan hasil survei menunjukkan hasil “Puas” dari responden, namun ada beberapa layanan di BKPSDM Kabupaten Purwakarta yang mendapatkan respon “kurang puas”, hal ini mungkin disebabkan ketidaktahuan pengguna/masyarakat dalam menggunakan sarana layanan pengaduan serta penanganannya yang dirasa kurang cepat. Adapun beberapa cara untuk meningkatkan unsur Layanan pengaduan adalah dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang mekanisme pengaduan yang tersedia, menyusun standar penanganan pengaduan yang transparan dan akuntabel dan mempercepat proses penanganan pengaduan.

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 Oktober - Desember 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 mengingatkan 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 tetap dilaksanakan secara terus menerus sebagai bahan evaluasi atas pelayanan serta dalam rangka mengukur persepsi dan menjangkau berbagai masukan yang lebih luas lagi dalam rangka peningkatan pelayanan di BKPSDM Kabupaten Purwakarta.