

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2023



DIREKTORAT PENDIDIKAN PROFESI GURU |
DITJEN GTK | 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I KUESIONER SURVEI.....	1
A. Pertanyaan Terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)	1
B. Pertanyaan Terkait Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)	2
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	4
A. Target Populasi	4
B. Penentuan Sampel.....	4
C. Metode Analisis	4
D. Metode Pencacahan	5
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	6
A. Analisis Hasil Survei.....	6
B. Tidak Lanjut Hasil Survei	19
BAB IV DATA SURVEI	21
A. Data Responden.....	21
B. Data Dukung Lainnya.....	22

BAB I

KUESIONER SURVEI

Direktorat Pendidikan Profesi Guru (Direktorat PPG) menjangking pendapat responden mengenai beberapa hal terkait kualitas dan integritas pemberian pelayanan pada Direktorat PPG. Responden diminta memberi nilai antara 1 - 4 pada setiap pernyataan, di mana semakin banyak yang menjawab bintang berupa poin 4 menunjukkan bahwa responden semakin setuju bahwa kualitas pelayanan pada Direktorat PPG semakin baik, sedangkan apabila memberikan bintang 1 berupa poin 1 berarti pelayanan semakin buruk.

A. Pertanyaan Terkait Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online). Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll) serta petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring.

7. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

9. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

B. Pertanyaan Terkait Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya).

2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan

kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.

3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) di luar ketentuan.

4. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).

5. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini.

Info: Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Target Populasi

Target populasi adalah kelompok individu atau entitas yang menjadi subjek penelitian atau survei. Dalam konteks survei ini, target populasi adalah seluruh pemangku kepentingan (*stake holder*) Direktorat PPG baik mahasiswa PPG Dalam Jabatan dan PPG Prajabatan yang memiliki akses terhadap pelayanan Direktorat. Dalam penentuan target populasi, perlu mempertimbangkan batasan dan kriteria yang relevan dengan tujuan survei, seperti kategori mahasiswa PPG yang menjadi fokus survei, periode waktu penggunaan layanan, atau jenis layanan yang tersedia di Direktorat PPG. Pemilihan target populasi yang tepat akan mempengaruhi hasil survei yang valid dan representatif.

B. Penentuan Sampel

Penentuan sampel adalah proses memilih sebagian populasi untuk dijadikan sampel survei. Dalam survei ini, penentuan sampel perlu dilakukan karena tidak mungkin mengumpulkan data dari seluruh mahasiswa PPG yang menggunakan layanan Direktorat.

Sampel dalam survei ini ditentukan secara *purposive sampling*, yaitu dengan memilih responden yang dianggap representatif dari target populasi. Sebanyak 22 responden diambil secara acak dari populasi yang memenuhi kriteria sebagai sampel survei. Kriteria pemilihan responden adalah mereka yang pernah menggunakan layanan Direktorat dalam jangka waktu delapan bulan terakhir. Pemilihan sampel yang tepat juga perlu mempertimbangkan ukuran sampel yang sesuai dengan populasi yang diambil, sehingga dapat meminimalkan bias dan error dalam hasil survei. Semakin besar ukuran sampel, semakin akurat hasil survei, namun semakin besar juga biaya dan waktu yang diperlukan. Dalam survei ini, ukuran sampel yang dipilih adalah 22 responden.

C. Metode Analisis

Metode analisis adalah teknik untuk menganalisis dan mengolah data survei menjadi informasi yang berguna dan dapat dipahami. Dalam survei ini, metode analisis yang dapat digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang diperoleh dari survei dalam bentuk angka dan grafik, seperti rata-rata, median, modus, dan distribusi data.

Dalam konteks survei ini, analisis statistik deskriptif dapat digunakan untuk menghitung nilai rata-rata (*mean*) dari nilai IPAK, IPKP, dan nilai survei. Selain itu, dapat juga digunakan teknik grafik, seperti diagram batang atau *pie chart*, untuk memvisualisasikan data survei. Setelah data survei dianalisis, hasil analisis dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di Direktorat PPG dan memperbaiki aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Hasil analisis juga dapat dijadikan dasar untuk menyusun rekomendasi atau tindak lanjut untuk perbaikan layanan Direktorat ke depannya.

D. Metode Pencacahan

Metode pencacahan atau teknik sampling adalah teknik yang digunakan untuk memilih sampel dari populasi yang lebih besar. Dalam survei ini, teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling* atau pengambilan sampel yang praktis.

Dalam *convenience sampling*, responden dipilih berdasarkan ketersediaan dan kemudahan dalam memilih responden. Dalam survei ini, responden dipilih berdasarkan ketersediaan dan aksesibilitas mereka sebagai penerima layanan di Direktorat PPG. Oleh karenanya, *convenience sampling* dipilih karena praktis dan efektif untuk mengumpulkan data dari populasi yang terbatas, seperti mahasiswa PPG Dalam Jabatan dan PPG Prajabatan sebagai penerima layanan.

Namun, *convenience sampling* juga memiliki kelemahan yaitu dapat menghasilkan sampel yang tidak representatif karena responden dipilih berdasarkan kemudahan dan ketersediaan. Oleh karena itu, hasil survei ini perlu dianalisis dengan hati-hati dan perlu dilakukan pengecekan terhadap karakteristik responden yang terpilih.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Survei dilakukan terhadap semua jenis layanan Direktorat PPG. Hasil survei dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Survei PKP dan PAK Direktorat PPG Tahun 2023

No	Nilai IPAK	Nilai IPKP	Nilai Survey
1	4	3,89	3,93
2	4	4	4
3	4	4	4
4	3,8	3,22	3,43
5	4	4	4
6	4	4	4
7	4	3,78	3,86
8	4	3,67	3,79
9	4	3,67	3,79
10	4	3,89	3,93
11	4	3,89	3,93
12	4	4	4
13	4	4	4
14	3,8	2,56	3
15	4	3	3,36
16	4	4	4
17	4	4	4
18	4	4	4
19	4	3,67	3,79
20	4	4	4
21	4	3,78	3,86
22	4	2,11	2,79

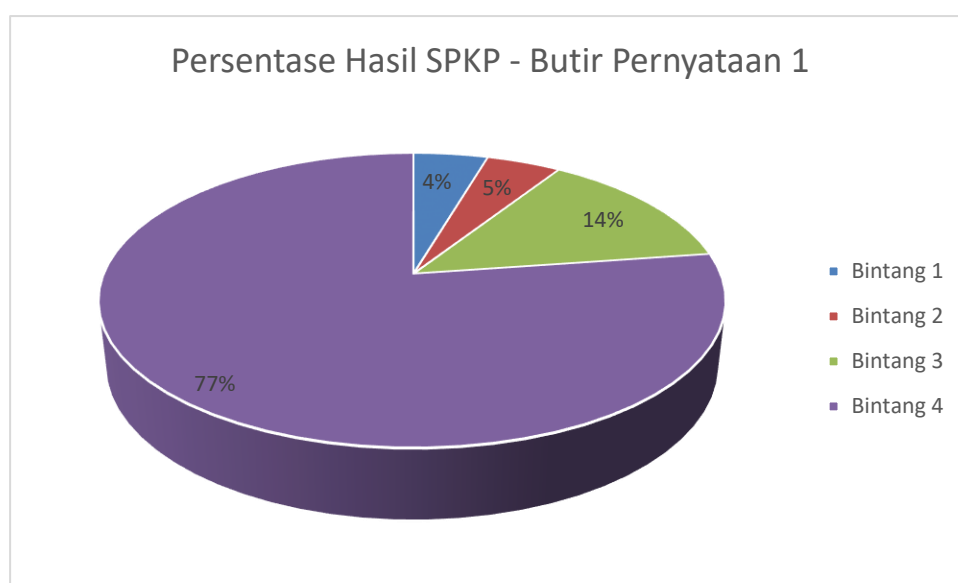
(Data Siazik: <https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/satker/hasil/index>)

Hasil survei pada Persepsi Kepuasan Pelayanan pada setiap butir pernyataan survei adalah sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

Tabel 2. Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 1

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	1	4,545455
Bintang 2	1	4,545455
Bintang 3	3	13,63636
Bintang 4	17	77,27273



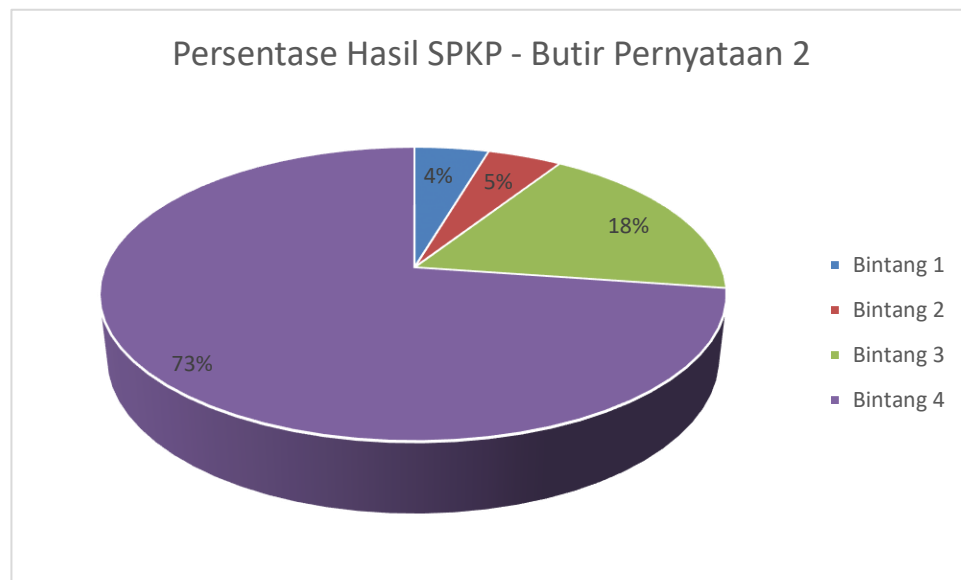
Grafik 1. Persentase Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 1

Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 77% responden memberikan bintang 4 dan 14% responden memberikan bintang 3, yang artinya sebagian besar responden menyatakan bahwa informasi pelayanan Direktorat PPG tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik. Namun masih ada 5% responden yang memberikan bintang 2 dan 4% lainnya memberikan bintang 1, yang artinya masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan informasi pelayanan Direktorat PPG belum tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.

Tabel 3. Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 2

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	1	4,545455
Bintang 2	1	4,545455
Bintang 3	4	18,18182
Bintang 4	16	72,72727



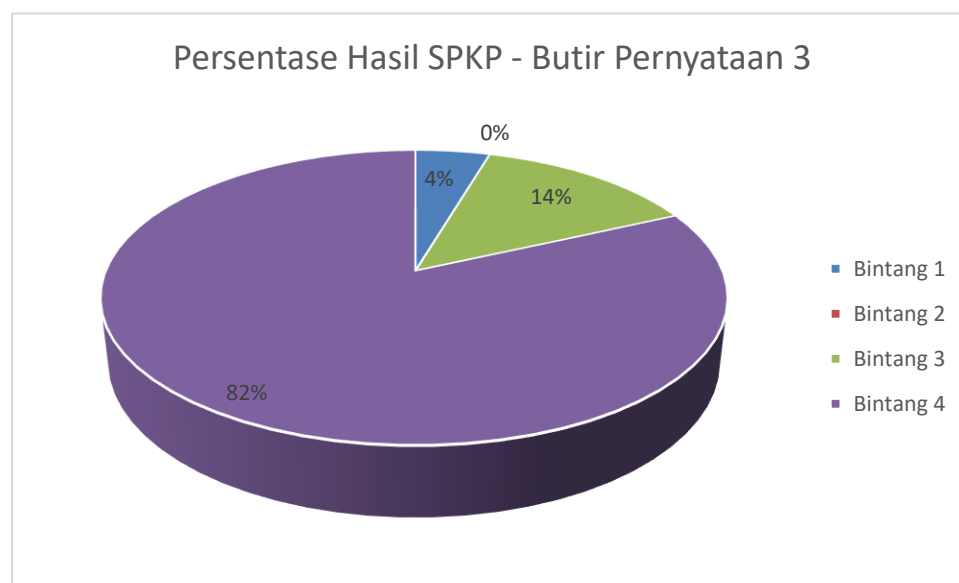
Grafik 2. Persentase Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 2

Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 73% responden memberikan bintang 4 dan 18% responden memberikan bintang 3, yang artinya jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima responden sesuai dengan yang ditetapkan Direktorat PPG. Namun masih ada 5% responden yang memberikan bintang 2 dan 4% lainnya memberikan bintang 1, yang artinya masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima responden kurang sesuai dengan yang ditetapkan Direktorat PPG.

3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.

Tabel 4. Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 3

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	1	4,545455
Bintang 2	0	0
Bintang 3	3	13,63636
Bintang 4	18	81,81818



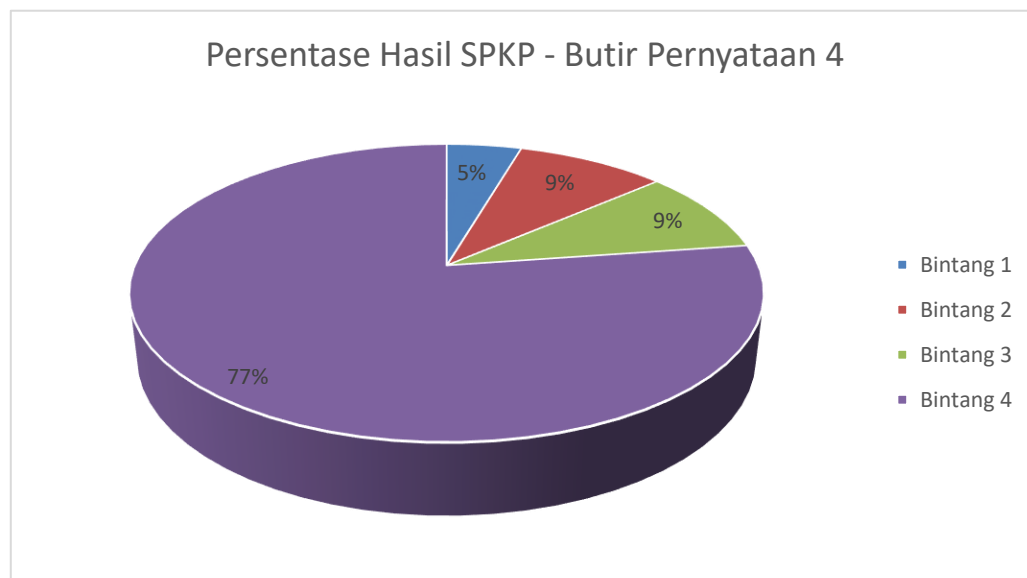
Grafik 3. Persentase Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 3

Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 82% responden memberikan bintang 4 dan 14% responden memberikan bintang 3, yang artinya sebagian besar responden menyatakan bahwa layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan Direktorat PPG mudah digunakan/diakses. Namun masih ada 4% responden yang memberikan bintang 1 yang artinya masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan Direktorat PPG tidak mudah digunakan/diakses.

4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik.

Tabel 5. Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 4

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	1	4,545455
Bintang 2	2	9,090909
Bintang 3	2	9,090909
Bintang 4	17	77,27273



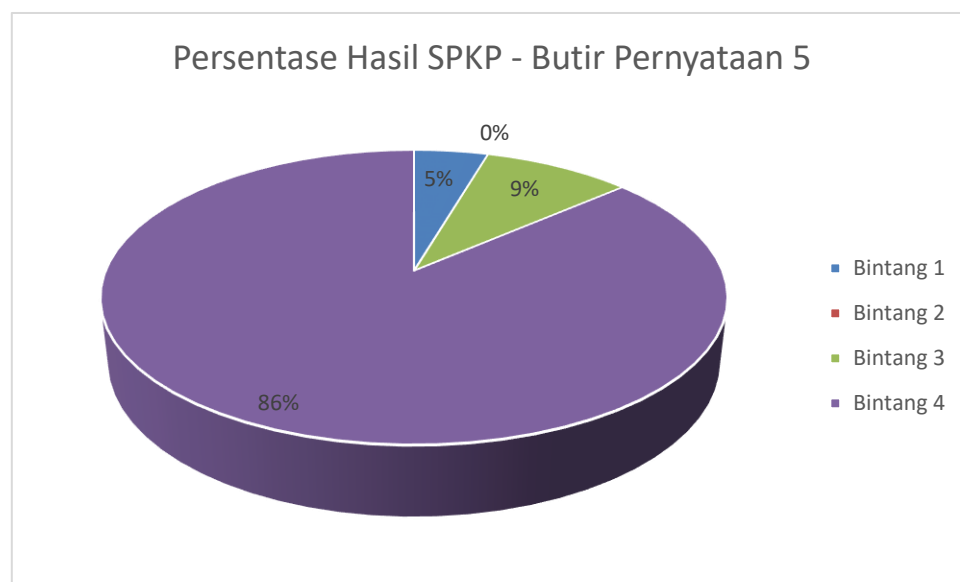
Grafik 4. Persentase Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 4

Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 77% responden memberikan bintang 4 dan 9% responden memberikan bintang 3, yang artinya sebagian besar responden menyatakan bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik. Namun masih ada 9% responden yang memberikan bintang 2 dan 5% lainnya memberikan bintang 1, yang artinya masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan kurang baik.

5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.

Tabel 6. Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 5

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	1	4,545455
Bintang 2	0	0
Bintang 3	2	9,090909
Bintang 4	19	86,36364



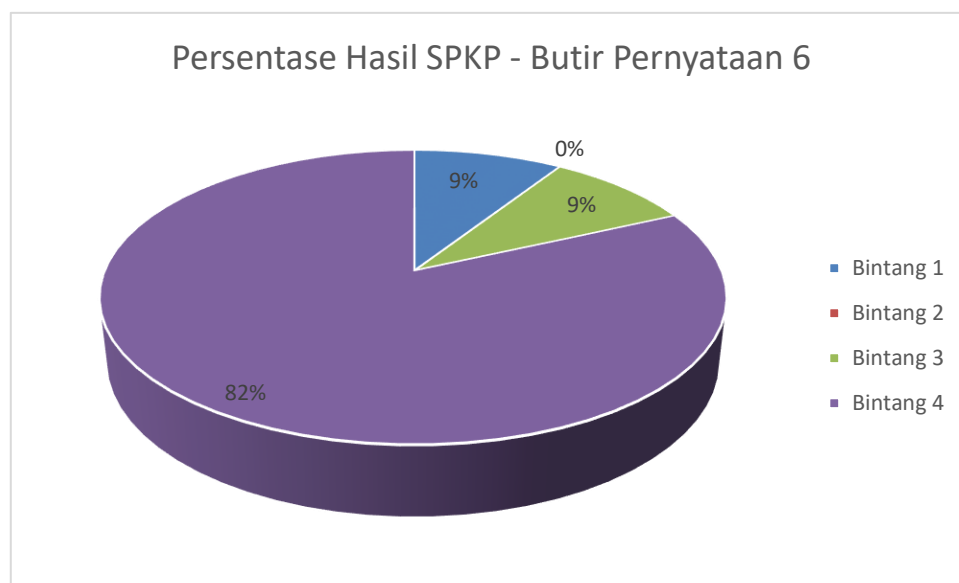
Grafik 5. Persentase Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 5

Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 86% responden memberikan bintang 4 dan 9% responden memberikan bintang 3, yang artinya sebagian besar responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Direktorat PPG. Namun masih ada 5% responden yang memberikan bintang 1, yang artinya masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan persyaratan pelayanan yang diinformasikan tidak sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Direktorat PPG.

6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.

Tabel 7. Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 6

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	2	9,090909
Bintang 2	0	0
Bintang 3	2	9,090909
Bintang 4	18	81,81818



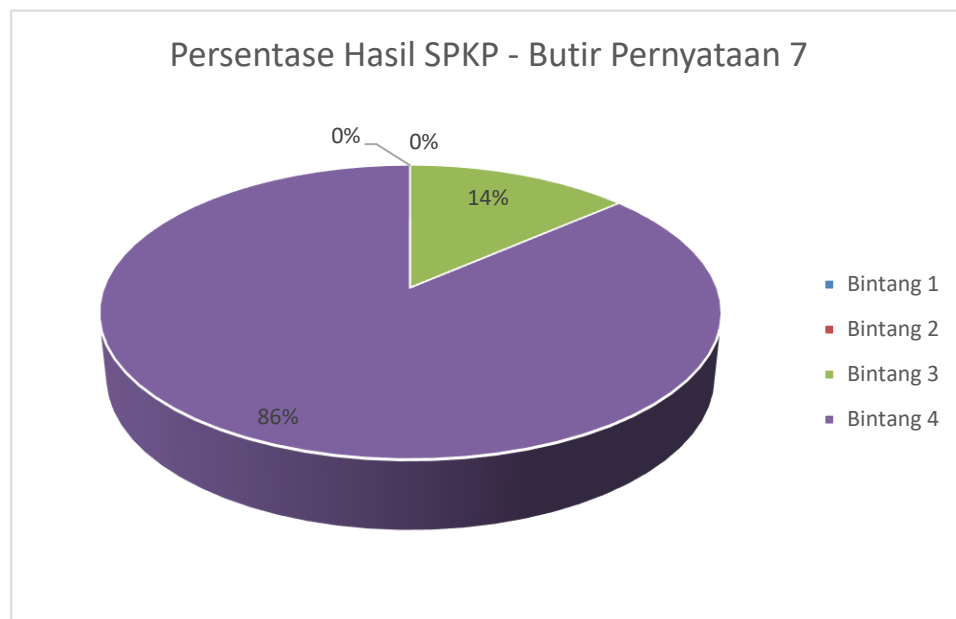
Grafik 6. Persentase Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 6

Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 82% responden memberikan bintang 4 dan 9% responden memberikan bintang 3, yang artinya sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada Direktorat PPG merespon keperluan responden dengan cepat. Namun masih ada 9% responden yang memberikan bintang 1, yang artinya masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada Direktorat PPG belum merespon keperluan responden dengan cepat.

7. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.

Tabel 8. Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 7

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	0	0
Bintang 2	0	0
Bintang 3	3	13,63636
Bintang 4	19	86,36364



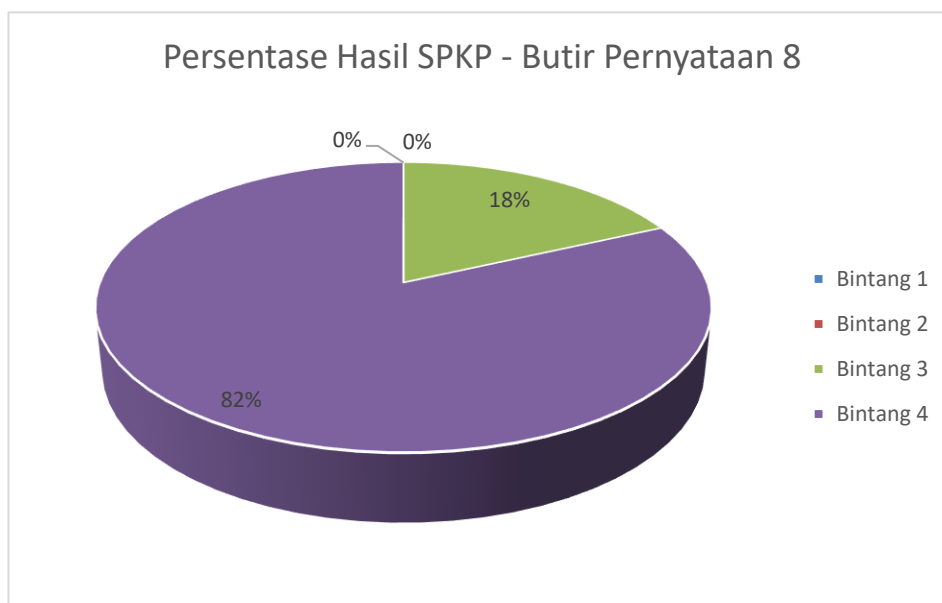
Grafik 7. Persentase Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 7

Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 86% responden memberikan bintang 4 dan 14% responden memberikan bintang 3, yang artinya seluruh responden menyatakan bahwa prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan Direktorat PPG mudah diikuti/dilakukan.

8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

Tabel 9. Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 8

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	0	0
Bintang 2	0	0
Bintang 3	4	18,18182
Bintang 4	18	81,81818



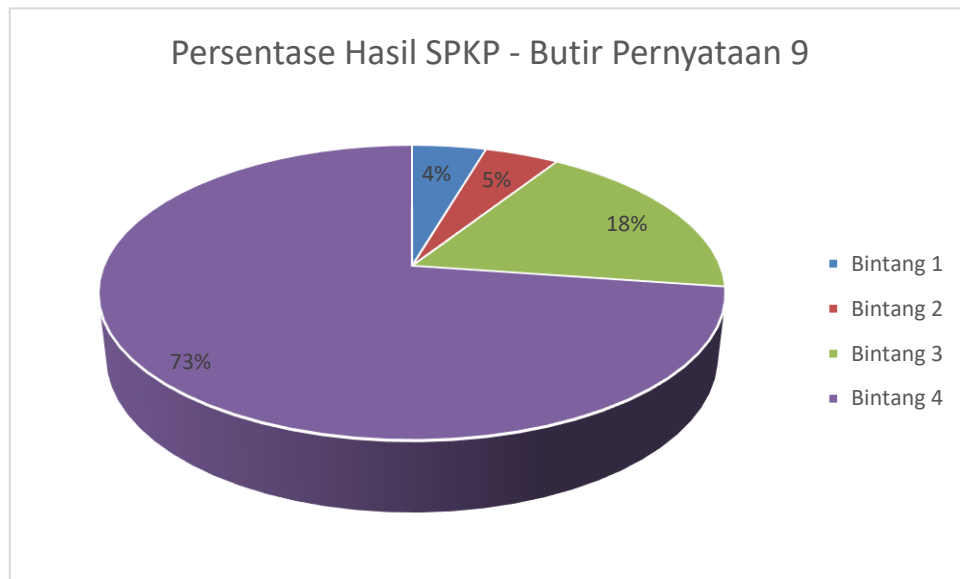
Grafik 8. Persentase Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 8

Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 82% responden memberikan bintang 4 dan 18% responden memberikan bintang 3, yang artinya seluruh responden menyatakan bahwa sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan Direktorat PPG memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

9. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Tabel 10. Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 9

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	1	4,545455
Bintang 2	1	4,545455
Bintang 3	4	18,18182
Bintang 4	16	72,72727



Grafik 9. Persentase Hasil Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan pada Butir Pernyataan 9

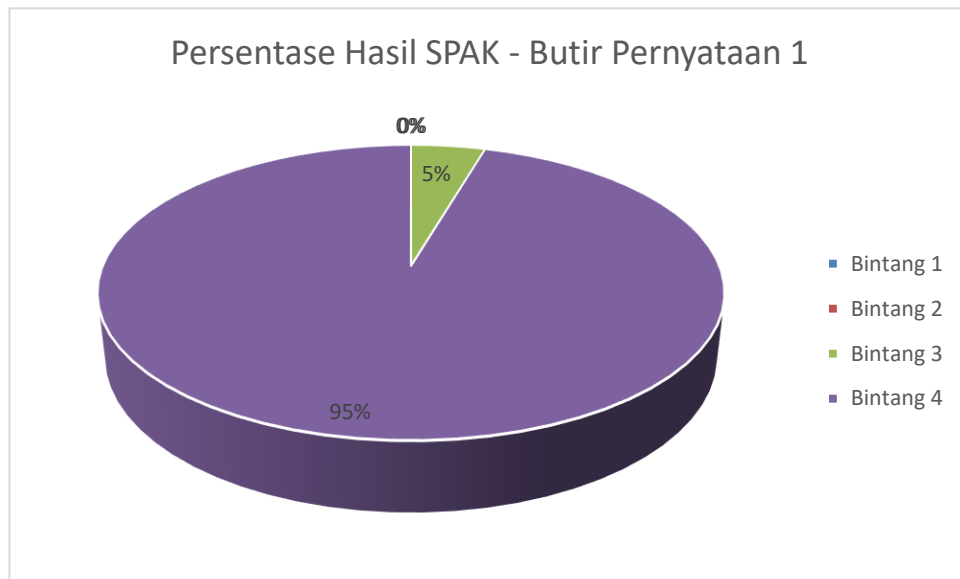
Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 73% responden memberikan bintang 4 dan 18% responden memberikan bintang 3, yang artinya sebagian besar responden menyatakan bahwa tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada Direktorat PPG sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan. Namun masih ada 5% responden yang memberikan bintang 2 dan 4% lainnya memberikan bintang 1, yang artinya masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada Direktorat PPG tidak sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Hasil survei pada Persepsi Anti Korupsi pada setiap butir pernyataan survei adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini.

Tabel 11. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi pada Butir Pernyataan 1

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	0	0
Bintang 2	0	0
Bintang 3	1	4,5454545
Bintang 4	21	95,454545



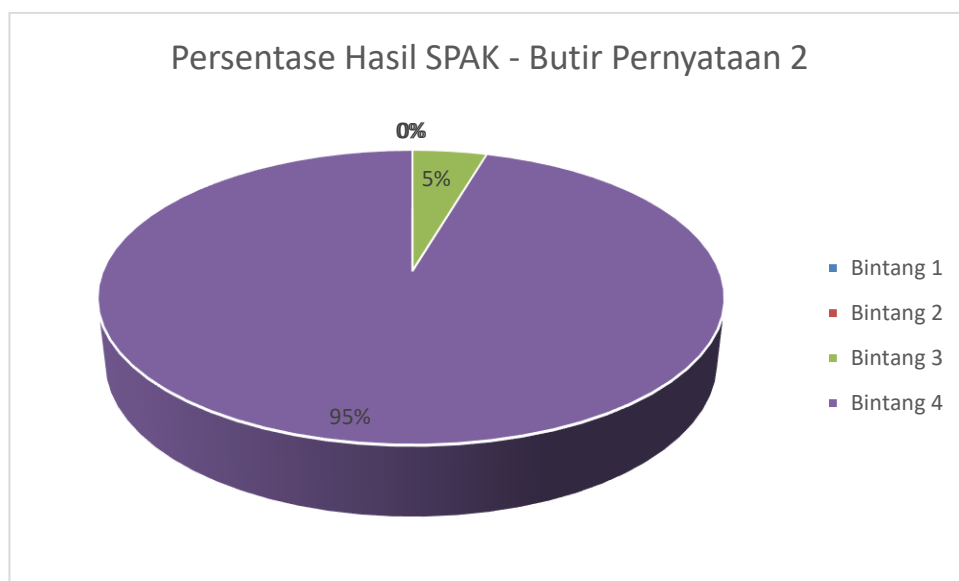
Grafik 10. Persentase Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi pada Butir Pernyataan 1

Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 95% responden memberikan bintang 4 dan 5% responden memberikan bintang 3, yang artinya seluruh responden menyatakan bahwa tidak ada diskriminasi pelayanan pada Direktorat PPG.

2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini.

Tabel 12. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi pada Butir Pernyataan 2

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	0	0
Bintang 2	0	0
Bintang 3	1	4,5454545
Bintang 4	21	95,454545



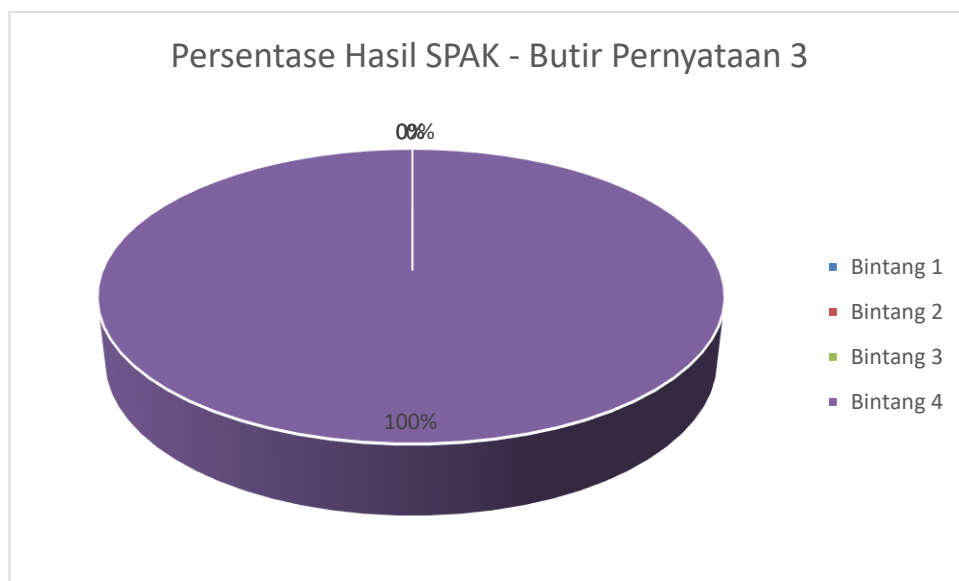
Grafik 11. Persentase Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi pada Butir Pernyataan 2

Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 95% responden memberikan bintang 4 dan 5% responden memberikan bintang 3, yang artinya seluruh responden menyatakan bahwa tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada Direktorat PPG.

3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini.

Tabel 13. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi pada Butir Pernyataan 3

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	0	0
Bintang 2	0	0
Bintang 3	0	0
Bintang 4	22	100



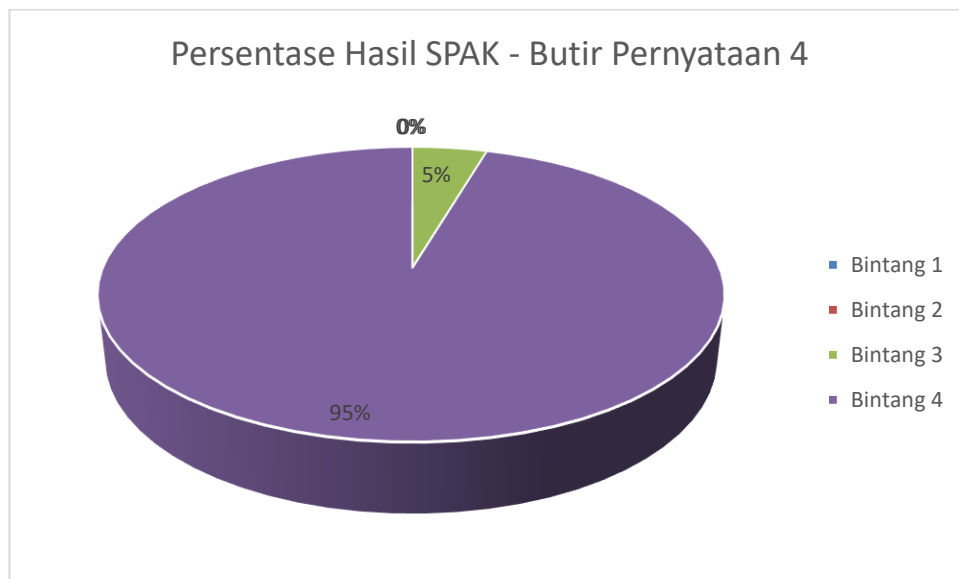
Grafik 12. Persentase Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi pada Butir Pernyataan 3

Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 100% responden memberikan bintang 4, yang artinya seluruh responden menyatakan bahwa tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada Direktorat PPG.

4. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini.

Tabel 14. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi pada Butir Pernyataan 4

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	0	0
Bintang 2	0	0
Bintang 3	1	4,54545455
Bintang 4	21	95,4545455



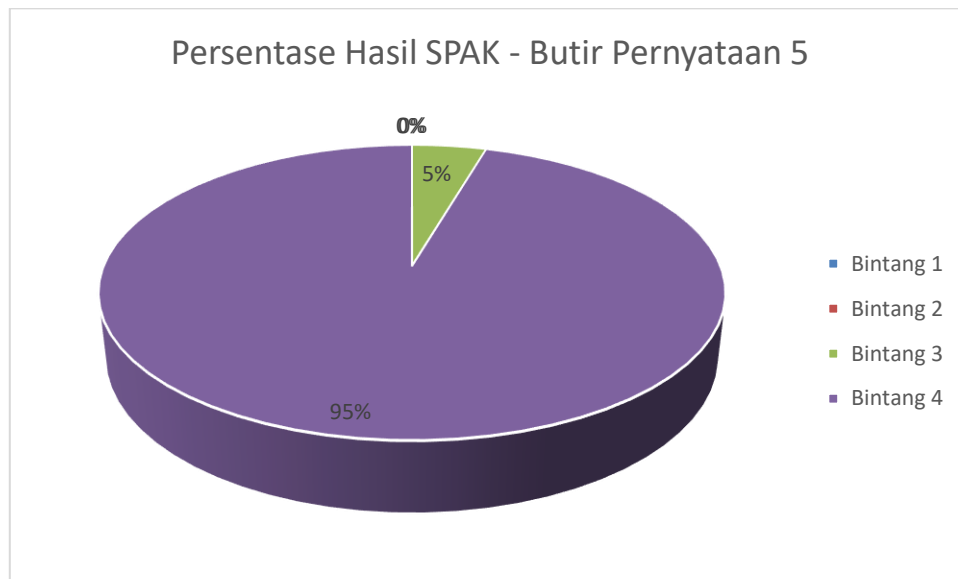
Grafik 13. Persentase Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi pada Butir Pernyataan 4

Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 95% responden memberikan bintang 4 dan 5% responden memberikan bintang 3, yang artinya seluruh responden menyatakan bahwa tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada Direktorat PPG.

5. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

Tabel 15. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi pada Butir Pernyataan 5

Skor	Jumlah Responden	Persentase
Bintang 1	0	0
Bintang 2	0	0
Bintang 3	1	4,54545455
Bintang 4	21	95,4545455



Grafik 14. Persentase Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi pada Butir Pernyataan 5

Dari hasil survey dapat diketahui bahwa sebesar 95% responden memberikan bintang 4 dan 5% responden memberikan bintang 3, yang artinya seluruh responden menyatakan bahwa tidak ada pungutan liar (pungli) pada Direktorat PPG.

Berdasarkan pada Tabel 1. Hasil Survei PKP dan PAK Direktorat PPG Tahun 2023, dapat diperoleh nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) memiliki rata-rata 3,69, yang menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang positif terhadap tindakan anti korupsi yang dilakukan di Direktorat PPG. Sedangkan nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) memiliki rata-rata 4, menunjukkan bahwa responden juga memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan di Direktorat PPG. Secara keseluruhan, dari nilai rata-rata survei diperoleh angka 3,79, yang menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang positif terhadap hasil pembangunan Zona Integritas di Direktorat PPG, Direktorat Jenderal GTK. Namun karena responden pada survei ini masih terbatas pada 22 responden, maka untuk dapat memperoleh gambaran yang lebih akurat terhadap IPAK dan IPKP perlu dilakukan penambahan jumlah responden pada survei periode berikutnya.

B. Tidak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei, dapat diambil beberapa tindakan lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas tindakan anti korupsi di Direktorat PPG, tindakan yang dapat dilakukan antara lain adalah:

1. Meningkatkan penyebaran informasi pelayanan Direktorat PPG melalui media elektronik maupun non elektronik;
2. Melakukan evaluasi kemudahan akses konsultasi dan pengaduan yang telah disediakan Direktorat PPG;
3. Meningkatkan pelayanan prima oleh petugas pelayanan;
4. Mengevaluasi kembali apakah persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan;
5. Mengevaluasi kecepatan respon pelayanan online; dan
6. Mengevaluasi kembali apakah ada pengguna layanan yang membayar biaya pelayanan melebihi tarif yang telah ditetapkan.

Dengan melakukan tindak lanjut yang tepat, hasil survei ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan serta pencegahan korupsi di Direktorat PPG.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

Responden pengisi survei terdiri atas Mahasiswa PPG Dalam Jabatan dan PPG Prajabatan yang telah mendapatkan layanan dari Direktorat PPG. Adapun data responden dapat dilihat pada tabel 16.

Tabel 16. Data Responden Tahun 2023

No	Nama Responden
1	Antok Suryo Negoro
2	Ade Onema Septian
3	Lizar Fitri
4	Zarina
5	Devi Suci Nirwana
6	Maulana Fikri
7	Miftahul Jannah
8	Rahmayuni Hardisa, S.Pd
9	Nova Rozanna
10	Nandina khoiriyyah suherman
11	srianti kala'tiku
12	munawarniate
13	Aminah
14	Muhamad Razie Effendi
15	Misbah Lubis
16	Suriadi Susanu. S
17	Tarmizi,S.Pd
18	Asngari
19	Nurlena,S.Pd
20	Marfiyanti, S.Pd
21	Shalsa Misherina Pratiwi
22	Agus Permana Putra

B. Data Dukung Lainnya



Pada saat tim Direktorat PPG membagikan link survei, responden melakukan pengisian survei pada link yang dibagikan dan respon survei akan otomatis tersimpan dalam aplikasi SIAZIK. Berikut salah satu bukti pengisian survei yang dikirimkan oleh responde

