

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN PELAYANAN DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI
TAHUN 2024**



POLITEKNIK STATISTIKA STIS

KATA PENGANTAR

Kebijakan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di tingkat unit/satuan kerja bertujuan untuk menemukan model praktik terbaik (*best practices*) dari unit/satuan kerja yang berhasil mendapatkan predikat menuju WBK/WBBM agar dapat dijadikan contoh bagi unit/satuan kerja lain. Oleh sebab itu, fokus pembangunan ZI tertuju pada 2 (dua) sasaran 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). Survei dilaksanakan secara mandiri oleh unit/satuan kerja sesuai Surat Edaran Menteri PANRB No. 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Dalam kaitannya dengan pembangunan ZI pada Politeknik Statistika STIS, maka perlu dilaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Anti Korupsi Tahun 2024 pada Politeknik Statistika STIS pada semua jenis pelayanan pada Politeknik Statistika STIS menggunakan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Hasil survei disajikan dalam bentuk laporan yang berisi analisis karakteristik pengguna layanan, analisis kualitas pelayanan dan analisis persepsi anti korupsi. Analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP).

Laporan ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit layanan di Politeknik Statistika STIS. Besar harapan kami bahwa laporan ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada Politeknik Statistika STIS. Saran dan masukan yang membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Jakarta, 5 Juni 2024
Direktur Politeknik Statistika STIS



Dr. Erni Tri Astuti, M.Math

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I KUESIONER SURVEI.....	4
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	11
2.1. TARGET RESPONDEN.....	11
2.2. METODE PEMILIHAN SAMPEL.....	11
2.3. METODE PENGUMPULAN DATA.....	12
2.4. METODE PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	13
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	17
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI.....	17
3.2. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI.....	18
BAB IV DATA SURVEI.....	19
4.1. DATA RESPONDEN.....	20
4.2. DATA DUKUNG LAINNYA.....	20

BAB I

KUESIONER SURVEI

Instrumen survei menggunakan kuesioner dengan cakupan pertanyaan terdiri dari penjelasan singkat tentang survei, keterangan responden, jenis pelayanan, aspek pelayanan dan perilaku anti korupsi, dan catatan.

PENJELASAN KUESIONER



Survei Kepuasan Pelayanan dan Persepsi Anti Korupsi

Selamat Datang kepada para pengguna layanan di Survei Kepuasan Pelayanan dan Anti Korupsi yang resmi dilakukan oleh Politeknik Statistika STIS secara mandiri. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik dari pengguna layanan terhadap pelayanan yang telah kami lakukan. Hasil survei ini akan dijadikan sebagai input dan masukan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mencegah perilaku korupsi di lingkungan Politeknik Statistika STIS.

Perlu kami informasikan bahwa survei ini dapat diselesaikan dalam waktu 5 - 10 menit, oleh karena itu dimohon untuk berkenan meluangkan waktu dan dapat menjawab seluruh pertanyaan yang ada. Mohon jawab dengan jujur dan objektif berdasarkan pengalaman yang Anda rasakan sehingga Politeknik Statistika STIS mendapat masukan yang sangat bermanfaat dari para pengguna pelayanan.

Terakhir, kami juga ingin menegaskan bahwa semua informasi yang Anda sampaikan melalui survey ini akan **dijamin kerahasiaannya** dan **tidak mempengaruhi pelayanan yang akan diberikan pada Anda**.

Politeknik Statistika STIS perlu mengarahkan responden untuk memilih jenis layanan yang akan dinilai kualitas layanannya.

BLOK I: KETERANGAN RESPONDEN

Nama *

rini

Asal (Domisili) *

Jawa Timur

Umur *

20

Jenis kelamin *

- Laki-laki
 Perempuan

Pendidikan Terakhir yang ditamatkan *

- SD sd SMA/Sederajat

☐ Rincian 1: Nama

Tuliskan secara rinci nama lengkap dari responden.

☐ Rincian 2: Asal

Tuliskan secara rinci asal daerah dari responden.

☐ Rincian 3: Umur

Isikan umur responden. Umur dihitung dalam tahun dengan pembulatan ke bawah atau umur pada waktu ulang tahun terakhir. Perhitungan usia didasarkan pada kalender Masehi.

☐ Rincian 4: Jenis Kelamin

Pilih salah satu.

☐ Rincian 5: Pendidikan tertinggi yang ditamatkan

Jenjang pendidikan tertinggi yang pernah ditamatkan adalah jenjang pendidikan tertinggi yang pernah ditamatkan oleh seseorang yang masih atau sudah tidak bersekolah lagi. Pilih salah satu kode 1 sampai dengan 4 sesuai dengan jawaban responden.

The image shows a portion of a survey form with three main input sections:

- Nomor Telepon ***: A text input field containing the digit '0'.
- Pekerjaan ***: A radio button selection area with four options: 'Pelajar/Mahasiswa' (selected), 'PNS/TNI/Polri', 'Pegawai Swasta/Wirusaha', and 'Other: _____'.
- Jenis layanan utama yang diterima ***: A dropdown menu currently displaying 'Layanan Perpustakaan'.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Next' on the left and 'Clear form' on the right.

☐ Rincian 6: Nomor Telepon/Handphone

Tuliskan nomor telepon/handphone dan dipastikan nomor tersebut aktif.

☐ Rincian 7: Pekerjaan Utama

Jika responden hanya mempunyai satu pekerjaan maka pekerjaan tersebut digolongkan sebagai pekerjaan utama. Bila pekerjaan yang dilakukan lebih dari satu, maka pekerjaan utama adalah pekerjaan yang dilakukannya dengan waktu terbanyak. Jika waktu yang digunakan sama, maka pekerjaan yang memberi penghasilan terbesar dianggap sebagai pekerjaan utama.

BLOK II: JENIS PELAYANAN

Jenis layanan utama yang diterima *

Choose

- Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru
- Layanan Perpustakaan
- Layanan Legalisir Ijazah/Transkrip
- Layanan Pembuatan Surat Keterangan Mahasiswa

Clear form

Google Forms

Rincian 1: Jenis Pelayanan yang Diterima

Pilihan jenis pelayanan dibatasi pada Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru, Layanan Perpustakaan, Layanan Legalisir Ijazah/ transkrip, dan Layanan Pembuatan Surat Keterangan Mahasiswa dengan standar pelayanan yang dimiliki masing-masing layanan.

BLOK III: ASPEK PELAYANAN DAN PERILAKU ANTI KORUPSI

Pada blok ini ditanyakan mengenai penilaian atas dasar pengalaman responden terkait pelayanan yang diterima responden dan perilaku petugas layanan maupun sistem pelayanan yang tersedia pada unit layanan. Setiap rincian pertanyaan menggunakan skala jawaban 1-5, dimana semakin tinggi skor menunjukkan bahwa responden semakin setuju bahwa kondisi pelayanan dan perilaku anti korupsi berkualitas baik (positif).

Rincian 1: Informasi Pelayanan

Informasi pelayanan tersedia dan dapat diakses secara mudah *

	1	2	3	4	5	
Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju

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.

❏ Rincian 2: Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan yang ditetapkan unit penyelenggara layanan *

Tidak Setuju 1 2 3 4 5 Sangat Setuju

Persyaratan pelayanan adalah hal-hal yang harus dipersiapkan untuk mendapatkan pelayanan. Persyaratan layanan dikatakan dapat sesuai jika persyaratan yang diinformasikan/diumumkan sesuai dengan persyaratan yang diminta ketika menerima pelayanan.

❏ Rincian 3: Prosedur/Alur Pelayanan

Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan mudah diikuti atau dilakukan *

Tidak Setuju 1 2 3 4 5 Sangat Setuju

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

❏ Rincian 4: Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan *

Tidak Setuju 1 2 3 4 5 Sangat Setuju

Jangka waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Jangka waktu penyelesaian pelayanan dikatakan sesuai dengan ketentuan apabila pelayanan selesai sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan dimana pengguna dipastikan menerima produk/jasa layanan yang dijanjikan. Kesesuaian ini dapat diukur dengan:

- Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan tersedia;
- Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dipublikasikan;
- Jangka waktu penyelesaian pelayanan wajar;
- Penyelesaian pelayanan tepat waktu.

Jangka waktu penyelesaian pelayanan dalam suatu unit pelayanan dapat berbeda-beda

tergantung pada jenis layanan yang diberikan.

☐ Rincian 5: Tarif/Biaya Pelayanan

Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yg ditetapkan *

1 2 3 4 5

Tidak Setuju Sangat Setuju

Biaya pelayanan dalam pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Syarat biaya pelayanan dikatakan jelas yaitu:

- a. Informasi biaya pelayanan tersedia;
- b. Informasi biaya pelayanan dipublikasikan;
- c. Informasi biaya pelayanan jelas terlihat;
- d. Biaya pelayanan terjangkau;
- e. Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya pelayanan yang diinformasikan.

Pernyataan ini termasuk untuk pelayanan yang tidak berbayar/gratis.

☐ Rincian 6: Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan

Sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang disediakan memberikan kenyamanan *

1 2 3 4 5

Tidak Setuju Sangat Setuju

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, diperlukan dukungan sarana dan prasarana pendukung pemberian pelayanan publik. Sarana prasarana pendukung pelayanan yang memadai (seperti: loket, komputer, meja, mesin antrian, papan informasi, lahan parkir dan lain-lain) dapat diukur dari tersedianya sarana prasarana berikut:

- a. Tersedia ruang khusus pelayanan;
- b. Tersedia ruang tunggu;
- c. Tersedia tempat parkir;
- d. Tersedia toilet khusus pengguna layanan;
- e. Tersedia sarana bagi pengguna berkebutuhan khusus;
- f. Tersedia sarana pengaduan.

Untuk pelayanan *online* adalah sarana prasana pendukung seperti aplikasi, *website*

apakah sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

☐ Rincian 7: Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online

Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan merespon keperluan dengan baik *

1 2 3 4 5

Tidak Setuju Sangat Setuju

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

Jika pelayanan dilakukan secara *online* apakah aplikasi sistem mudah digunakan dan seberapa cepat aplikasi melakukan pemrosesan (misalnya apakah aplikasi sering *error*, lambat, dan lain-lain).

☐ Rincian 8: Konsultasi dan Pengaduan

Konsultasi dan pengaduan yang disediakan mudah digunakan/diakses *

1 2 3 4 5

Tidak Setuju Sangat Setuju

Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/*hotline/call center/mediaonline*), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

☐ Rincian 9: Tidak ada Diskriminasi

Untitled Section

Tidak ada diskriminasi pelayanan *

1 2 3 4 5

Tidak Setuju Sangat Setuju

Dalam memberikan layanan, petugas dituntut untuk tidak melakukan tindakan diskriminasi. Petugas dikatakan melakukan tindakan diskriminasi apabila petugas memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor

suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.

☐ Rincian 10: Tidak ada Pelayanan di luar Prosedur/Kecurangan

Tidak ada pelayanan di luar prosedur (kecurangan) *

	1	2	3	4	5	
Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju

Dalam memberikan layanan, petugas dituntut untuk tidak memberikan pelayanan di luar prosedur. Petugas dikatakan memberikan pelayanan di luar prosedur apabila petugas memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan, pengurangan/penambahan syarat/prosedur, pengurangan/penambahan denda, dan lain-lain.

☐ Rincian 11: Tidak ada Penerimaan/permintaan Imbalan Uang/Barang/Fasilitas

Tidak ada penerimaan/permintaan imbalan uang/barang/fasilitas *

	1	2	3	4	5	
Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Setuju

Suap adalah pemberian sesuatu (uang/barang/fasilitas) untuk memperoleh kemudahan/keistimewaan dari petugas. Sedangkan gratifikasi adalah segala bentuk pemberian, baik bernilai besar maupun kecil, yang sifatnya tidak transaksional, sehingga pemberi seolah-olah tidak menginginkan imbal balik apapun dari penerima, padahal pemberian tersebut diberikan karena melihat posisi atau jabatan penerima.

Misalnya: pemberian hadiah/parsel kepada pejabat instansi pemerintah saat hari raya keagamaan, pemberian diskon tiket perjalanan kepada pejabat instansi pemerintah atau keluarganya untuk keperluan pribadi secara cuma-cuma, pemberian hadiah atau sumbangan pada saat perkawinan anak pejabat instansi pemerintah dan sebagainya.

☐ Rincian 12: Tidak ada Pungutan Liar (Pungli)

Tidak ada pungutan liar (pungli) *

1 2 3 4 5

Tidak Setuju Sangat Setuju

Setiap unit pelayanan publik memiliki ketentuan biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat. Namun, terkadang masih ada petugas yang meminta dan/atau menerima pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi. Hal seperti ini biasa disebut pungutan liar (pungli). Petugas meminta pungli untuk kewajiban yang seharusnya sudah menjadi hak masyarakat. Pungli bisa dikamuflekan melalui berbagai istilah seperti “uang administrasi”, “uang rokok”, “uang terima kasih”, dan lain-lain.

☐ Rincian 13: Tidak ada Percaloan/Perantara Tidak Resmi dalam memperoleh pelayanan

Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam memperoleh pelayanan *

1 2 3 4 5

Tidak Setuju Sangat Setuju

Setiap unit pelayanan publik diharapkan memiliki dan menerapkan prosedur terukur dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, terkadang terdapat calo/perantara yang dapat mengakses layanan publik tanpa prosedur tersebut, misalnya waktunya lebih cepat, syaratnya lebih sedikit, dan lain-lain. Keberadaan calo membuat masyarakat terlanggar haknya karena petugas akan cenderung memberikan pengistimewaan. Hal ini dapat berdampak pada tindakan pemberian imbalan berupa uang/barang di luar tarif resmi dari pengguna layanan. Calo/perantara perorangan adalah seseorang yang membantu penyelesaian suatu urusan (perijinan, pelayanan, dan sebagainya) di instansi, bisa berasal dari pegawai di instansi yang bersangkutan, orang yang dikenal dan membantu pengurusan atas dasar surat kuasa, atau orang lain yang memberikan jasa atas dasar upah tertentu.

☐ Rincian 14

Apakah Anda pernah mengalami kendala/masalah/pengalaman buruk terkait pelayanan yang diberikan kantor ini selama kurun waktu 1 semester terakhir? *

- Pernah
- Tidak Pernah

Pada bagian ini, responden diminta untuk memilih apakah pernah mengalami kendala/masalah/pengalaman buruk terkait pelayanan yang diberikan selama kurun waktu 1 semester terakhir.

□ Rincian 15

Bila pernah, silahkan sampaikan kendala/masalah/pengalaman buruk terkait pelayanan yang diberikan kantor ini yang pernah Anda alami *
(Informasi dijamin kerahasiaannya - Sangat disarankan untuk diisi)

Your answer

Back

Submit

Clear form

Pada bagian ini, responden diminta untuk memberikan penjelasan rincian 14 mengenai kendala/masalah/pengalaman buruk yang pernah dialami terkait pelayanan yang diberikan selama kurun waktu 1 semester terakhir .

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1. TARGET RESPONDEN

Survei Kepuasan Pelayanan dan Persepsi Anti Korupsi (SKPPAK) tahun 2024 dilakukan terhadap semua jenis layanan yang ada pada unit/satuan kerja Politeknik Statistika STIS. Kriteria responden survei adalah masyarakat pengguna layanan dan/atau *stakeholder* yang telah selesai menerima layanan dari unit pelayanan pada unit/satuan kerja Politeknik Statistika STIS.

2.2. METODE PEMILIHAN SAMPEL

Metode pemilihan responden menggunakan metode Survei. Metode ini dilakukan pada unit/satuan kerja dengan jumlah pengguna layanan > 30 pengguna pada periode survei. Pada metode ini, pengguna layanan dipilih secara sampel sebagai responden.

Survei dibagikan kepada responden yang pernah menerima layanan yang disediakan oleh Politeknik Statistika STIS sehingga jumlah sampel yang didapatkan adalah sebanyak 161 responden. Metode pemilihan sampel dilakukan secara *nonprobability sampling* dan secara garis besar dapat dibedakan menjadi 2 (dua) jenis yaitu:

1. *On the Spot*

Pemilihan sampel dilakukan terhadap pengguna layanan harian/transaksional pada periode 2 Januari s.d. 9 April 2024;

2. *Customer List*

Pemilihan sampel menggunakan *customer list* periode 2 Januari s.d. 9 April 2024. Teknik pemilihan sampel dilakukan secara *purposive quota sampling*, yaitu pemilihan sampel yang dilakukan dengan menentukan jumlah responden terlebih dahulu kemudian memilih responden dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan responden diusahakan agar memperhatikan aspek representatif dari profil/karakteristik pelanggan yang memperoleh pelayanan, seperti jenis kelamin, kelompok umur (remaja, dewasa, tua), jenis pelayanan. Hal ini dilakukan untuk menjaga agar sampel terpilih memenuhi kaidah proporsional dan representatif dalam statistik.

2.3. METODE PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan pada periode 2 Januari s.d. 9 April 2024 menggunakan metode, responden mengisi sendiri (*self enumeration*) dengan rincian sebagai berikut, yaitu Pengumpulan data dengan cara mempersilakan responden mengisi sendiri kuesioner yang

diberikan.

Pengumpulan data menggunakan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) melalui aplikasi berbasis web <https://s.stis.ac.id/SKPAK> dilengkapi dengan fitur *link* survei/*QR-Code* yang disediakan pada unit pelayanan maupun dikirimkan melalui *whatsapp/sms/email* tanpa mengisi *username/password*, sebagai berikut:



<https://s.stis.ac.id/SKPAK>

Organisasi lapangan survei, terdiri dari:

1. Penanggung Jawab

Penanggung jawab kegiatan survei adalah Direktur Politeknik Statistika STIS

Tugas:

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan hasil survei;
- b. Menentukan responden yang akan di survei;
- c. Melakukan koordinasi internal dan eksternal;
- d. Melakukan monitoring.

2. Petugas

Petugas kegiatan survei adalah Bagian Administrasi Umum dan BAAK Politeknik Statistika STIS

Tugas:

- a. Melaksanakan survei;
- b. Mengolah hasil survei;
- c. Melakukan analisis dan membuat laporan hasil survei;
- d. Mendokumentasikan kegiatan survei.

2.4. METODE PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Pengolahan data menggunakan aplikasi berbasis web yang dapat diakses melalui *link* <https://s.stis.ac.id/SKPAK> . Aplikasi ini menyediakan fitur monitoring progres pengumpulan data secara *real time* sehingga dapat diambil langkah-langkah strategis dalam pencapaian

target survei sesuai jadwal. Output utama dari survei ini adalah angka Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yang menggambarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh unit/satuan kerja, dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) yang menggambarkan perilaku anti korupsi pada unit/satuan kerja dengan rumusan penghitungan sebagai berikut:

1. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP)

IPKP adalah indeks yang menggambarkan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada unit/satuan kerja ZI. Penghitungan indeks mencakup 8 (delapan) variabel penyusun yaitu informasi, persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, sarana prasarana/sistem pendukung, petugas/sistem, dan konsultasi pengaduan.

Langkah-langkah penghitungan IPKP adalah sebagai berikut:

1) Menghitung rata-rata skor pada masing-masing atribut.

$$I_i = \sum_{j=1}^n \frac{X_j}{n}$$

I_i = Atribut ke-i, dimana $i=1-8$
 X_j = Skor/nilai responden ke-j dimana $j=1-n$
 n = jumlah responden

2) Menghitung rata-rata indikator untuk mendapatkan IPKP.

$$IPKP = \sum_{j=1}^n \frac{I_i}{n}$$

I_i = Atribut ke-i, dimana $i=1-8$
 n = Jumlah Atribut

3) Konversi indeks dari skala jawaban 1-5 menjadi skala 1-4 dengan rumus sebagai berikut:

$$IPKP * = \frac{4}{5} \times IPKP$$

Kemudian untuk deskripsi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayananyang digunakan sesuai dengan PermenPAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval (NI)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	A	Sangat Baik

2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

IPAK adalah indeks yang menggambarkan kualitas perilaku anti korupsi pada unit/satuan kerja ZI. Penghitungan indeks mencakup 5 (lima) variabel penyusun yaitu tidak ada diskriminasi, tidak ada kecurangan, tidak ada penerimaan imbalan, tidak ada pungutan liar, dan tidak ada percaloan.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung rata-rata skor pada masing-masing atribut.

$$I_i = \sum_{j=1}^n \frac{X_j}{n}$$

I_i = Atribut ke-i, dimana $i=1-5$
 X_j = Skor/nilai responden ke-j dimana $j=1-n$
 n = jumlah responden

- 2) Menghitung rata-rata indikator untuk mendapatkan IPAK.

$$IPAK = \sum_{i=1}^n \frac{I_i}{n}$$

I_i = Atribut ke-i, dimana $i=1-5$
 n = Jumlah Atribut

- 3) Konversi indeks dari skala jawaban 1-5 menjadi skala 1-4 dengan rumus sebagai berikut:

$$IPAK * = \frac{4}{5} \times IPAK$$

Kemudian untuk deskripsi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sesuai dengan PermenPAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval (NI)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	A	Sangat Baik

Analisis terhadap hasil SPKP dan SPAK dilakukan terhadap karakteristik responden, persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dan anti korupsi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

3.1. ANALISIS HASIL SURVEI

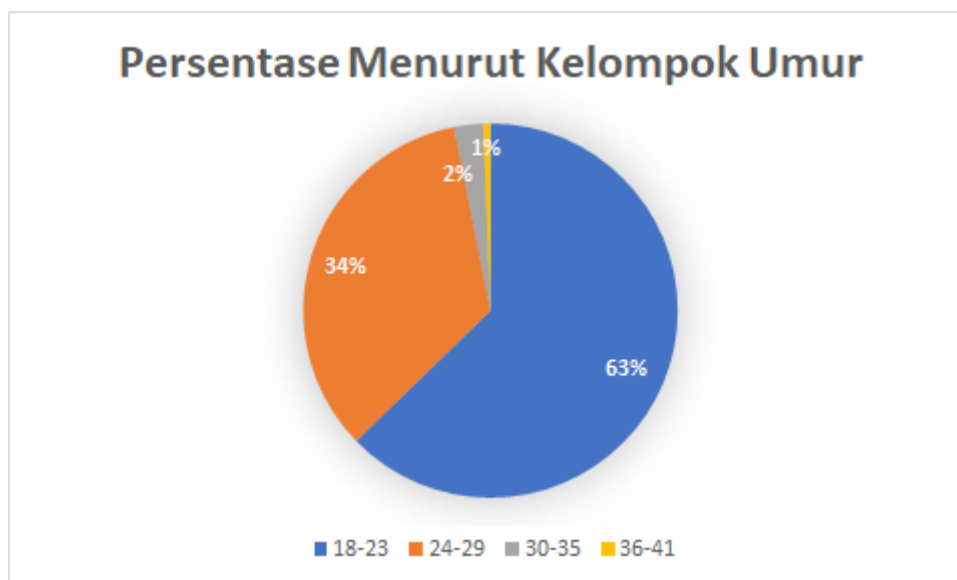
Hasil analisis Survei Kepuasan Pelayanan dan Persepsi Anti Korupsi (SKPAK) tahun 2024 pada unit/satuan kerja Politeknik Statistika STIS adalah sebagai berikut:

3.1.1. Segmentasi Responden

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi responden menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi empat, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, dan pekerjaan.

Kelompok Umur

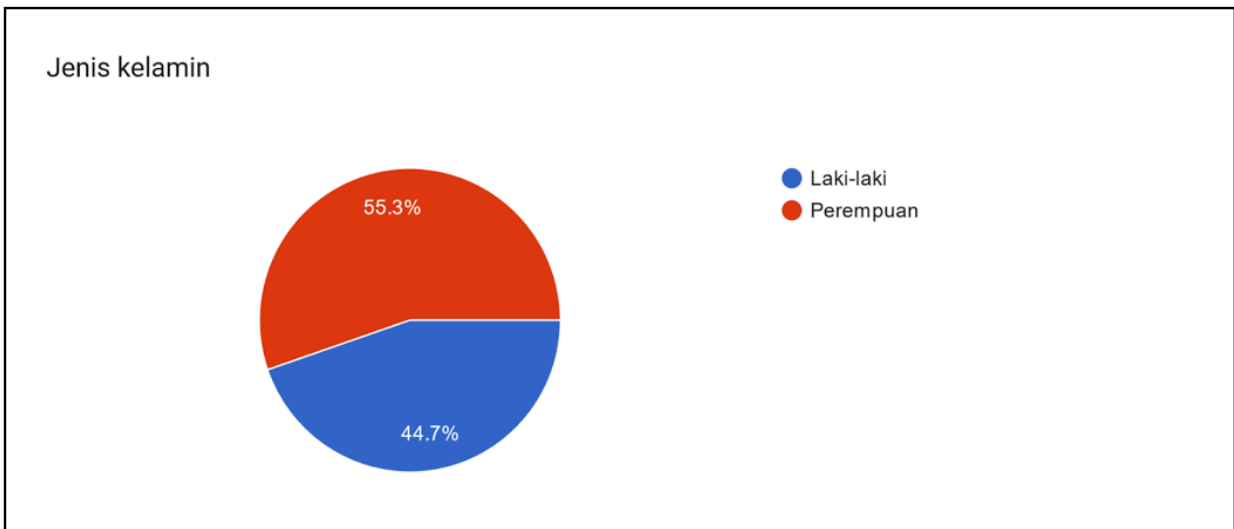
Berdasarkan Gambar 3.1, responden di Politeknik Statistika STIS didominasi oleh responden berumur 18-23 tahun yang terbagi menjadi 4 kelompok umur. Responden terbanyak adalah berumur 18-23 tahun (63%), disusul 24-29 tahun (34%), 30-35 tahun (2%), dan 36-41 tahun (1%).



Gambar 3.1. Persentase Responden di Politeknik Statistika STIS Menurut Kelompok Umur

Jenis Kelamin

Gambar 3.2 menunjukkan persentase responden di Politeknik Statistika STIS menurut jenis kelamin dengan perbandingan yang hampir sama. Persentase responden laki-laki di Politeknik Statistika STIS adalah sebesar 44,7%. Sementara itu, 55,3% responden di Politeknik Statistika STIS adalah perempuan.

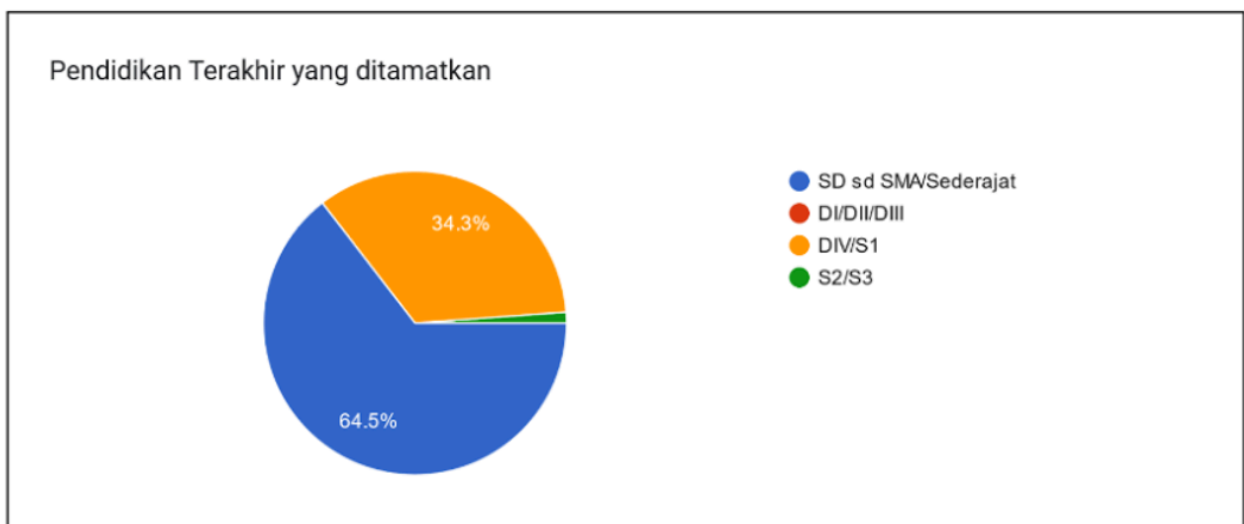


Gambar 3.2. Persentase Responden di Politeknik Statistika STIS Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan penting untuk diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, responden akan semakin besar kesediaannya untuk berpartisipasi pada survei. Pada survei ini, karakteristik responden menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi empat, yaitu SD s.d.SLTA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, dan S2/S3.

Berdasarkan Gambar 3.3, responden survei yang dilakukan Politeknik Statistika STIS didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD s.d. SLTA/ sederajat (64,5%). responden terbanyak selanjutnya adalah responden dengan tingkat pendidikan DIV/S1 (34,3%). Sementara itu, responden dengan tingkat Pendidikan S2/S3 sebesar 1,2% dan tingkat pendidikan D1/D2/D3 menjadi responden tidak ada.

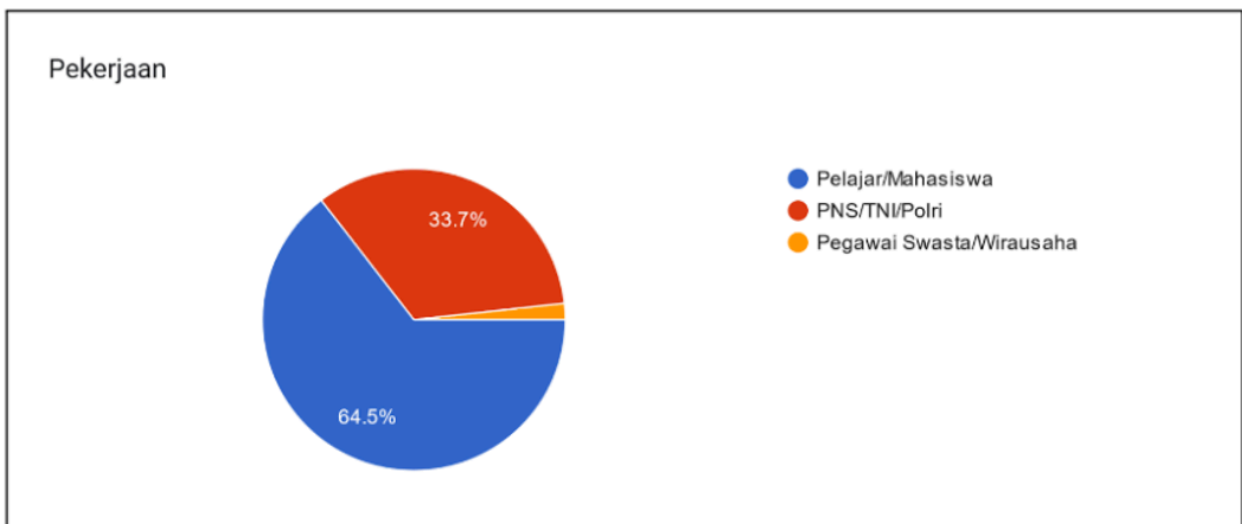


Gambar 3.3. Persentase Responden di Politeknik Statistika STIS Menurut Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Pekerjaan

Pada survei ini, pekerjaan dikelompokkan menjadi empat, yaitu pelajar/mahasiswa, PNS/TNI/Polri, Pegawai Swasta/Wirausaha dan lainnya. Pekerjaan yang dicakup adalah pekerjaan responden saat pencacahan.

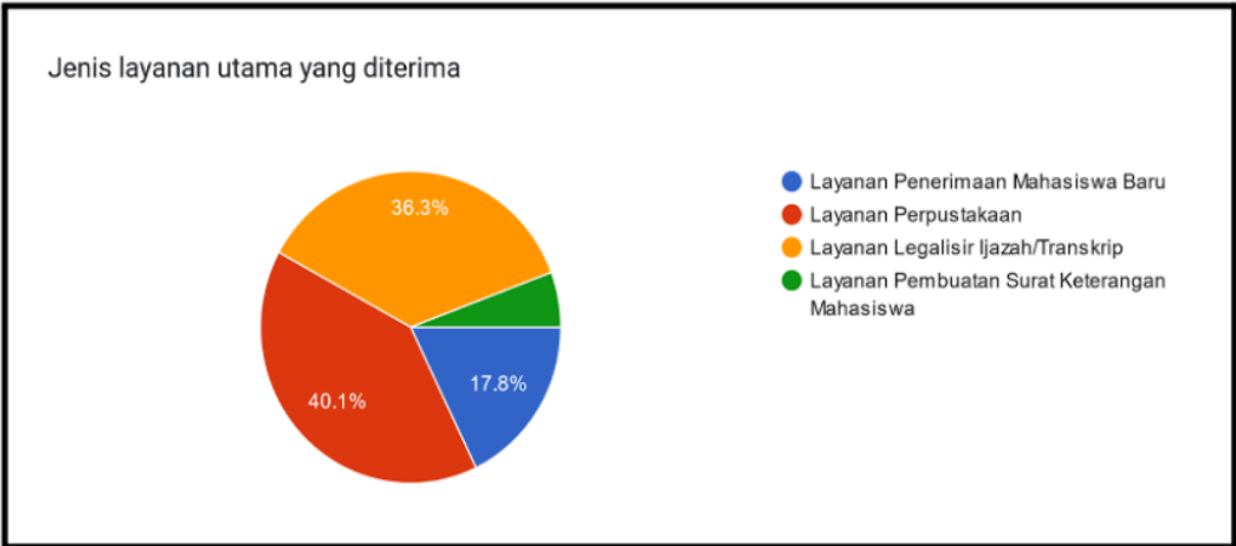
Berdasarkan Gambar 3.4, sebagian besar responden di Politeknik Statistika STIS adalah Pelajar/Mahasiswa (64,5%). Hal ini sesuai dengan persentase responden yang didominasi oleh tingkat pendidikan SD s.d. SMA sederajat (33,37%). Adapun responden dengan pekerjaan utama Pegawai Swasta/Wirausaha memiliki persentase 1,7%. Responden yang bekerja dengan pekerjaan utama lainnya tidak ada atau memiliki persentase sebesar 0%.



Gambar 3.4. Persentase Responden di Politeknik Statistika STIS Menurut Pekerjaan

Jenis Layanan Utama yang Diterima

Berdasarkan hasil survei, layanan yang paling sering digunakan adalah Layanan Perpustakaan dengan persentase 40,1% dari responden survei. Berikut diagram lingkaran hasil survei.



Dari hasil survei, didapatkan angka IPKP sebesar 4,63. Kemudian setelah dilakukan konversi, Politeknik Statistika STIS memiliki Indeks Persepsi Kepuasan Layanan sebesar 3.71 yang dapat diartikan seluruh responden merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan. Dari hasil survei, didapatkan angka IPAK sebesar 4,79. Kemudian setelah dilakukan konversi, Politeknik Statistika STIS juga mendapatkan nilai yang baik terhadap persepsi anti korupsi. Indeks Anti Korupsi yang didapatkan sebesar 3.83. Berikut diagram laba-laba dalam persepsi kepuasan layanan dan persepsi anti korupsi.





3.2. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil survei Politeknik Statistika STIS memiliki 3 poin penting yang memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur/Alur Pelayanan, dan Jangka waktu penyelesaian pelayanan. Tindak lanjut pada 3 poin diatas akan dirancang kegiatan sebagai berikut.

1. Sosialisasi Standar Pelayanan melalui Poster dan Leaflet Persyaratan Pelayanan melalui *Website* untuk memperbaiki nilai Jangka waktu penyelesaian pelayanan
2. Membuat dan merancang fitur *live chat* untuk memudahkan pengguna layanan untuk menanyakan akses produk pada Politeknik Statistika STIS untuk memperbaiki nilai pada aspek Prosedur/Alur Pelayanan.

BAB IV DATA SURVEI

4.1. DATA RESPONDEN

Yang menjadi responden Survei Kepuasan Pelayanan dan Persepsi Anti Korupsi (SKPAK) tahun 2024 pada unit/satuan kerja Politeknik Statistika STIS pada lampiran.

4.2. DATA DUKUNG LAINNYA

Dokumentasi Survei Kepuasan Pelayanan dan Persepsi Anti Korupsi (SKPAK) tahun 2024 pada unit/satuan kerja Politeknik Statistika STIS sebagai berikut:

BANNER DAN KUESIONER



Kuesioner cetak dapat diunduh pada link berikut ini (jika diperlukan)

<https://s.stis.ac.id/SKPAK>

Lampiran

Responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Anti Korupsi Tahun 2024

Politeknik Statistika STIS

Nama	Nomor Telepon	Nama	Nomor Telepon
T.M.Al-Asy'ari Al Muchtari	081370904***	Claudya Muna Asmarani	089533106***
Rini	_***	Maulana Rizki Rahmat	085941351***
Ilham Tesa Nur Mazua	089560602***	Linda Kuncasari	087753473***
Andrian Fajar Fahmi	085157166***	LIDIA ESPITA AGATA	081225215***
Frestia Fatikhatul Quro'	082334631***	Hardianshar	081316201***
Dimas Gifari	085268820***	Ghulam	085161960***
Ni Putu Christina Maharani Nada	087862798***	Wirda Avie Nurizza	085855320***
Nafiah Rafiqah	081654709***	Abetita Morais	085975326***
Maulidia Destariani	085896539***	Ni Putu Beliana Puspita Sari	082237404***
Muhammad Rizaldi	085263074***	Zenas Samosir	082289290***
Andrian Fajar Fahmi	085157166***	Yoceylin feby sitorus	085282417***
Belinda Maulina Pujawargana	083142351***	Ulya Zahrotun Niswah	085729828***
Astriani Nuralfiyah	082299428***	Mahardika Usman	085254622***
Muhammad Bahrul Latif	085733595***	Hanifah Luthfiannisa	085602631***
Avita Mumtahana	085800354***	Dewi Kusuma Hartati	085706708***
Devi Nadia Limbong	082124958***	Wahyu Nugraha Raomi Gading	085867428***
Yudika Haris Solihin	085386655***	Sabila Bintang Kusuma Dewi	087710154***
Meldiro A. F. Duarte da Cruz	085218283***	I Wayan Ananda Murtika Wibawa	083189844***
Fitria Wulandari	085702641***	Wanda Tahta Ayu Larasati	082227073***
Setya Hadi Nugroho	083105002***	Nur Ilmi Hasbah	085342419***
Nélia Lopes	087841733***	Wahyu Rahmaditama Putera	082112021***
Lydia Aushaf Ozora Siregar	089533727***	Siti Afifah Putri Santosa	088269645***
Erina Herwindalita	085350684***	Michael Andre	081242068***
Zainudin Manur	082190873***	Fadhil Iqbal Murtadho	081292778***
Mifta Roudotul Jannah	082299428***	Sabrina Nur Azizza	089633159***
Azka Annisa Ramadhani	089536479***	Asrul Razi	082216619***
Muhammad Nathan Bhamakerti Fazza	081233878***	M. Rizki	081328457***
Laily Agustina Bestari	081259539***	Wahyu Setyo Budi	085338261***
Fanny Nuzhida F	085751387***	David Parasian Sihombing	081362396***
July Natasya	082373429***	Fitri Mulyani	082365235***
Muhammad Restu Ilahi	081275160***	Muhammad Zaky Nafi'	089685521***
Hanis Maghfirani	082142859***	Nur Na'imah Ma'ruf	085747863***
Hendry Alfiansyah	089602446***	M. ALPARIZI. Z	082285248***
Amarlia Putri Garini	081319031***	Elijoi Naibaho	081220833***
Viola Azizah Mahfudz	085713680***	I Bagus Putu Swardanasuta	082146153***
Tommy Setiawan	082264039***	Seftiana Laili Puji Lestari	085289327***
Muhammad Bayu Kurniawan	082199854***	Aprilia Elisabet Resti	081915042***
Oktafianto Asset Perdana	089671721***	Aron Zyode Kaxanca Hasibuan	088876548***
I Gede Rizky Putra Arnawa	081238488***	Etik Cahyani	085293234***
Ilham Akbar Tauhid	081259320***	Haykal Pasha Siregar	082293868***

Rifky Maulana Putra	089669235***	Aulia Bima Putri	081210353***
---------------------	--------------	------------------	--------------

Nama	Nomor Telepon	Nama	Nomor Telepon
Rahmi Septia Putri	085274353***	Muh Yusuf.S	081356712***
Ego	_*_*_*	Anugrah Riansyah K. Yunus	082312598***
Panni Genti Romauli Pardede	081285599***	Miranti Nabila Ramadhani	082248133***
Barbara Barends	081288660***	Galih Hasan Ibrahim	082399139***
Nyimas Inayah Ayu Puari	085335138***	Kayla	085712729***
Burhanudin Alfadlil Prastyo	088983657***	Rinai	082239902***
Satria Frahma Afrishal	089538983***	Ema Fadlilah	085729594***
Arlita	089532920***	E S F	_*_*_*
Ni Putu Esti Utami Barsua	089533063***	Adinda Shakilla Puteri Muslimah	081311765***
Ni Putu Lidya Pramesty	082146305***	Agus Riyanto	085161751***
Emily	081249633***	Muhammad Nur Alfian Syarif	_*_*_*
Jodi Arnoldi	082399890***	Patrick Farkhanudin	081903220***
Indra Pratama Adi Nugraha Nur Hidayat	081110036***	Yahya Abdurrohman	089538882***
Riska Meyliana Sari	085879878***	Nur Shifa Dani	089663644***
Nela Meriska Pratama	081338443***	Yosi Octaviani Simanjuntak	082114232***
Reni Aprilliya	081236009***	Mohammad Agusti Rahman	082171808***
Aditya Wisnu Anggara	087839023***	Sanefaro Infun J Mofu	081297807***
Tasya Amelia	085260844***	Gavin Atha Wisesa	087871958***
Anastasya Kunsita Dewi	085755356***	Desti Fitriani	089561617***
Syawalgi Wahyu Imani	082152981***	Aurum Nur Anisa	089618674***
Suci	082112046***	Rian Azhari	081373601***
Guswana Adventus	085275443***	Wahyu Nuraini	085728897***
Fridolin Claudio Ferreira Fernandes	085212586***	Eliana Mardiyaningtyas	085786607***
Izqyfa Syafiq Ayasha	089526292***	Kezia Hutagalung	081262561***
Baginda Sinaga	081272411***	Satria Imka Dwi Putra	082172773***
Ramuna Asnal	081170106***	M.Satria	085273716***
Ignatius Raja Ondolan Naibaho	081265286***	Harista Dwi Kusumawardani	081291403***
Mega Dewi K	082261676***	Elvika Nanda Nurdiana	085231183***
Lili Nurindahsari	087847680***	Juan Thomos Brian Siagian	081262021***
Imalia Rosyida	082334907***	Jessica La Ercadiola Br.Ginting	085372883***
Ni Komang Ayu Mita	081917917***	Ridho Juniar	081283287***
Clarisse Moreira	082340069***	Anisa Nur Oktaviani	081251239***
Mukhamad Dinda Manis Yulianto	089561675***	Rido Sitanggang	085260160***
Sinezhia Siju de Araújo Andrade	081339248***	Muhammad Irfan	081251564***
Fadel	089623066***	Dhafa Nabila Adilya	083143743***
Fathimah Az-Zahra	081270608***	Elsiana Restu Ihsani	081338624***
Nabila widya putri	081335373***	Dicki Prayogi	085763542***
Farhiya Salsa Billa	082173216***	Candra Alfareza	089624649***
Fahri Azis Sibagariang	082165583***	Bela	082247354***
Fitria Nur Rahmawati	082133605***		

