

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN ANTI KORUPSI

2023



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KENDAL**

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 BPS Kabupaten Kendal, maka perlu dilaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Anti Korupsi Tahun 2023 pada BPS Kabupaten Kendal, pada semua jenis pelayanan pada BPS Kabupaten Kendal, 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/satuan kerja BPS di tingkat pusat, provinsi, dan kabupaten/kota. Besar harapan kami bahwa laporan ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada BPS Kabupaten Kendal. Saran dan masukan yang membangun, sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Terima kasih dan selamat membaca.

Kendal, 5 Mei 2023
Kepala BPS Kabupaten Kendal,



Umami Hastuti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
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	19
BAB IV DATA SURVEI.....	21
4.1. DATA RESPONDEN.....	21
4.2. DATA DUKUNG LAINNYA	22

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 PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN ANTI KORUPSI 2023
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN ANTI KORUPSI 2023

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, BPS melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Anti Korupsi. Kami menghargakan kesediaan Bapak/Ibu dapat berperan aktif dalam memberikan informasi terkait kinerja pelayanan di Badan Pusat Statistik.

Mohon setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu berikan.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Kantor BPS yang dikunjungi

Tingkatan Kantor *

- BPS RI
- BPS Provinsi
- BPS Kabupaten/Kota

Informasi Umum [+](#)

BPS Kabupaten Kendal perlu mengarahkan responden untuk memilih unit kerja yang akan dinilai kualitas layanannya.

BLOK I: KETERANGAN RESPONDEN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN ANTI KORUPSI 2023
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN ANTI KORUPSI 2023

Blok I. Keterangan Responden

Nama *

Umur *

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Pendidikan tertinggi yang ditamatkan *

- <= SMA atau Sederajat
- D1/D2/D3
- S1/S2
- S2/S3

- Rincian 1: Nama
Tuliskan secara rinci nama lengkap dari responden.
- Rincian 2: 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 3: Jenis Kelamin
Pilih salah satu.
- Rincian 4: 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. At the top, there is a text input field labeled 'Telp/HP' with a red asterisk to its right. Below it is a note: 'Mohon berikan No. Telp aktif untuk keperluan verifikasi KEMERDEKAAN.DID'. The next section is 'Pekerjaan utama' with a red asterisk, followed by a list of radio button options: 'Pelajar/Mahasiswa', 'Peneliti/Docent', 'PHU/TKU/Polri', 'Pegawai BUMN/D', 'Pegawai Swasta', 'Wiraswasta', and 'Lainnya'. Below this is a text input field for 'Nama instansi/institusi tempat bekerja/beraktivitas'. At the bottom, there is a text input field for 'Email' with a red asterisk to its right.

- Rincian 5: Nomor Telepon/Handphone
Tuliskan nomor telepon/handphone dan dipastikan nomor tersebut aktif.
- Rincian 6: 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.
- Rincian 7: Nama Instansi/Institusi tempat bekerja/beraktivitas
Tuliskan nama instansi/institusi tempat responden bekerja/beraktivitas.

BLOK II: JENIS PELAYANAN

Blok II. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan Utama yang Diterima *

- Perpustakaan
- Pembelian Publikasi BPS
- Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik
- Akses produk statistik pada Website BPS
- Konsultasi Statistik
- Rekomendasi Kegiatan Statistik

Blok II. Jenis Pelayanan

➤ Rincian 1: Jenis Pelayanan yang Diterima

Pilihan jenis pelayanan dibatasi pada Pelayanan Statistik Terpadu dengan standar pelayanan yang dimiliki.

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 1-10, dimana semakin tinggi skor menunjukkan bahwa responden semakin setuju bahwa kondisi pelayanan dan perilaku anti korupsi berkualitas baik (positif).

➤ Rincian 1: Informasi Pelayanan

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

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

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

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

3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan *  10
unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

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

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan *  10
yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

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:

- a. Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan tersedia;
- b. Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dipublikasikan;
- c. Jangka waktu penyelesaian pelayanan wajar;
- d. 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

5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan *  10
pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

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/Sistem Pelayanan Online



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



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



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.

➤ Rincian 9: Tidak ada Diskriminasi

9. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini  10

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

10. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini  10

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 Imbalan Uang/Barang/Fasilitas

11. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini  10

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)

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

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 dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti “uang administrasi”, “uang rokok”, “uang terima kasih”, dan lain-lain.

➤ Rincian 13: Tidak ada Percaloan/Perantara Tidak Resmi

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

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.

BLOK IV: CATATAN

Blok IV. Catatan

Pada bagian ini, kami meminta pendapat Bapak/Ibu jika terdapat hal yang perlu dilakukan perbaikan atau evaluasi

Pada bagian ini, responden diminta untuk memberikan masukan, evaluasi, atau catatan lainnya terkait pelayanan yang diterima (jika ada), hal tersebut dapat dijadikan sebagai evaluasi oleh penyelenggara layanan dalam upaya menyediakan pelayanan prima.

BAB II METODOLOGI SURVEI

2.1. TARGET RESPONDEN

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) tahun 2023 dilakukan terhadap semua jenis layanan yang ada pada unit/satuan kerja BPS Kabupaten Kendal. Kriteria responden survei adalah masyarakat pengguna layanan dan/atau *stakeholder* yang telah selesai menerima layanan dari unit pelayanan pada unit/satuan kerja BPS Kabupaten Kendal.

2.2. METODE PEMILIHAN SAMPEL

Metode pemilihan responden menggunakan 2 (dua) cara berikut:

1. Sensus

Metode ini dilakukan pada unit/satuan kerja dengan jumlah pengguna layanan ≤ 30 pengguna pada periode survei. Pada metode ini, seluruh pengguna layanan menjadi responden;

2. 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.

Penentuan jumlah sampel pada metode survei didasarkan pada besarnya *margin of error* untuk setiap domain penelitian sebesar 0,1 s.d. 0,2. Dengan demikian jumlah sampel yang diperlukan sekitar 30 s.d. 90 responden untuk setiap unit/satuan kerja ZI, dengan rumus penghitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot \frac{\alpha \cdot p \cdot (1 - p)}{2}}{e^2}$$

Keterangan:

n : jumlah responden untuk setiap kementerian/lembaga, provinsi, atau kabupaten/kota

p : proporsi kejadian terhadap target populasi, diasumsikan sebesar 0,5

e : *margin of error* yang ditetapkan

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 10 s.d. 30 April 2023;

2. *Customer List*

Pemilihan sampel menggunakan *customer list* periode 2 Januari s.d. 9 April 2023. 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 10 s.d. 30 April 2023 menggunakan 2 (dua) metode, yakni wawancara langsung kepada responden atau responden mengisi sendiri (*self enumeration*) dengan rincian sebagai berikut:

1. Wawancara langsung

Pengumpulan data melalui tanya jawab antara responden dan petugas survei melalui tatap muka dengan responden secara langsung maupun melalui sarana komunikasi tertentu seperti telepon;

2. *Self enumeration*

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://fasih-sm.bps.go.id>) 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.bps.go.id/shpzi>

Organisasi lapangan survei, terdiri dari:

1. Penanggung Jawab

Penanggung jawab kegiatan survei adalah Kepala BPS Kabupaten Kendal

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

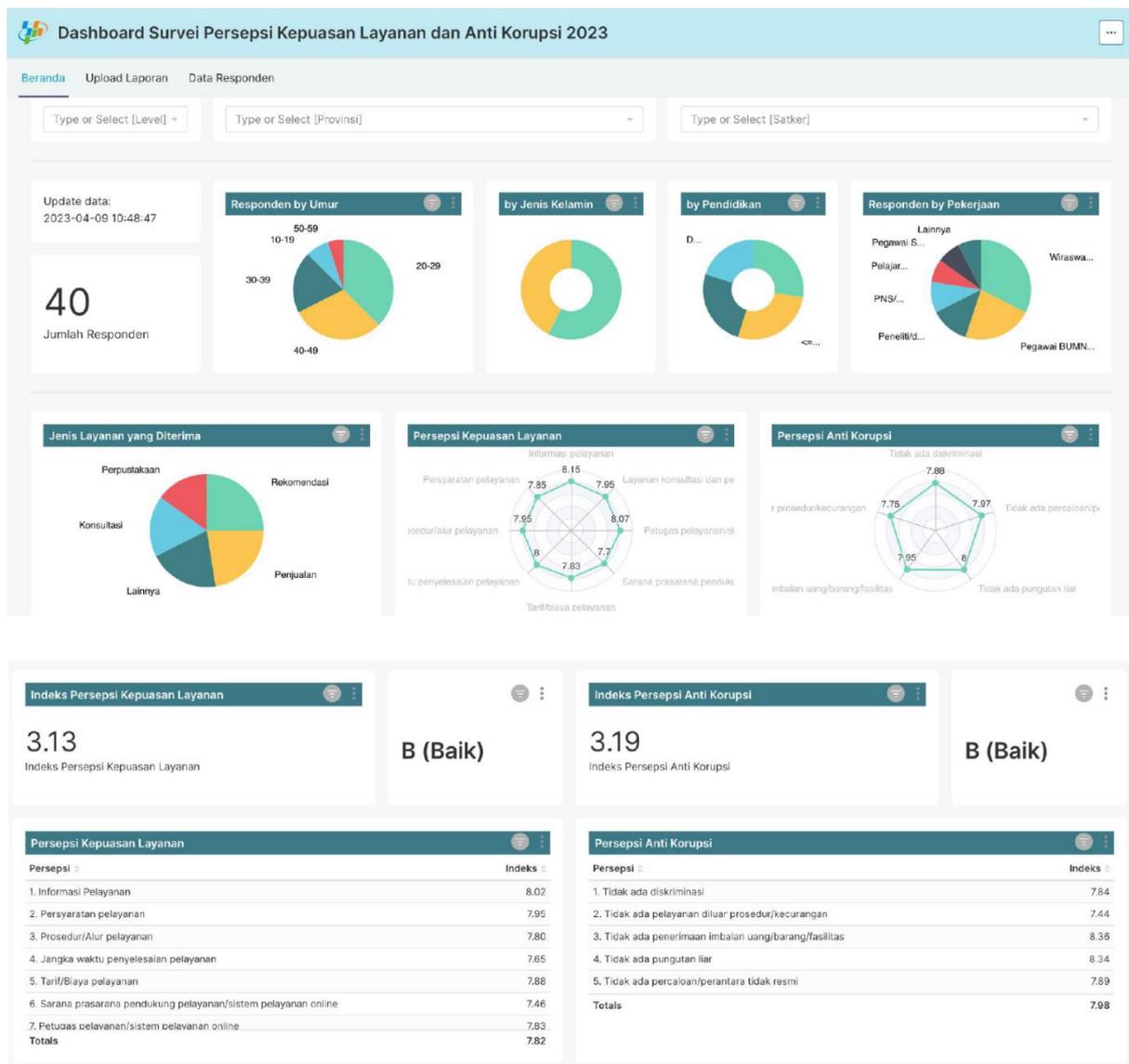
Petugas kegiatan survei adalah Fungsi IPDS pada BPS Kabupaten Kendal.

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* (<https://dataviz.bps.go.id>) yang dapat diakses melalui *link* <https://s.bps.go.id/dashboard-shpzi>. Aplikasi ini menyediakan fitur monitoring progres pengumpulan data secara *real time* sehingga dapat diambil langkah-langkah strategis dalam pencapaian target survei sesuai jadwal.



Gambar 1. Dashboard Aplikasi Pengolahan dan Analisis Data

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.

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

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

3) Konversi indeks dari skala jawaban 1-10 menjadi skala 1-4 dengan 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, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	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 1-10 menjadi skala 1-4 dengan 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, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	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

1. Karakteristik Responden

Dari total responden yang menjadi sampel dalam Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Anti Korupsi Tahun 2023 pada BPS Kabupaten Kendal terdapat 30 responden yang dapat mengisi kuisisioner melalui moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*). Responden yang mengisi kuisisioner merupakan masyarakat pengguna layanan dan/atau stakeholder yang telah selesai menerima layanan dari unit pelayanan BPS Kabupaten Kendal. Ada dua pelayanan yang mereka dapatkan yaitu dengan mengakses produk statistik pada *Website* BPS dan konsultasi statistik. Responden yang mendapatkan pelayanan melalui akses produk statistik pada *Website* BPS lebih banyak dibandingkan responden yang mendapatkan pelayanan melalui konsultasi statistik. Yaitu 70 persen untuk pelayanan melalui akses *Website* berbanding dengan 30 persen yang melakukan konsultasi statistik. Responden berjenis kelamin perempuan lebih mendominasi dalam merespon survei ini yaitu 60 persen dari total responden. Untuk usia responden yang mengisi kuisisioner berada di rentang 20 tahun sampai dengan 59 tahun dan didominasi kelompok umur 40-49 tahun yang mencapai 33,33 persen dari total responden. Sementara jika dilihat dari sisi pendidikan tertinggi yang ditamatkan oleh responden, pendidikan responden pada tataran D4/S1 berkontribusi 50 persen dari seluruh responden yang mengisi survei.

Jika dilihat dari jenis pekerjaan utama responden yang menjadi sampel dan mengisi survei ini lebih didominasi oleh responden dari kalangan PNS/TNI/Polri yang mencapai 70 persen dari total responden.

Beberapa kendala dalam pelaksanaan survei ini adalah beberapa responden yang ternyata sudah berganti nomor ponsel sehingga pemberitahuan survei tidak sampai kepada responden sampel. Sebagian besar responden yang dari kalangan PNS karena pengguna layanan lebih banyak didominasi oleh institusi pemerintah yang memerlukan data BPS sebagai bahan perencanaan dan evaluasi kegiatan.

2. Hasil Survei

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Anti Korupsi Tahun 2023 pada BPS Kabupaten Kendal menghasilkan *output* angka Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) yang menggambarkan kualitas pelayanan publik dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) yang menggambarkan perilaku anti korupsi pada BPS Kabupaten Kendal.

Nilai IPKP BPS Kabupaten Kendal pada tahun survei 2023 adalah 3,75 untuk skala 1-4 dan masuk pada kategori A (Sangat Baik) ini memberikan makna bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan pada BPS Kabupaten Kendal yang meliputi informasi pelayanan, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, sarana prasarana/sistem pendukung pelayanan, petugas/sistem pelayanan, dan layanan konsultasi pengaduan menurut persepsi responden yang pernah mendapatkan pelayanan dianggap sudah sangat baik.

Nilai masing-masing variabel pendukung nilai IPKP berada pada rentang 9,17 sampai dengan 9,57. Nilai terendah (9,17) ada pada variabel pelayanan konsultasi dan pengaduan nilai ini dimungkinkan lebih kepada data-data yang mereka harapkan untuk keperluan responden tidak tersedia karena bukan merupakan data produk BPS. Respon konsultasi data selain lewat email dibuka juga dengan pelayanan via WA sehingga pengguna akan lebih nyaman dan mudah dalam mengakses. Untuk variabel pendukung IPKP yang memiliki nilai persepsi responden tertinggi adalah ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan sudah memadai (tersedianya ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet, sarana pengguna berkebutuhan khusus dan sarana pengaduan) juga sistem pendukung pelayanan online berbasis *web* yang dimiliki BPS Kabupaten Kendal sangat membantu responden dalam memenuhi kebutuhan.

Sementara untuk IPAK BPS Kabupaten Kendal masuk dalam kategori yang sama dengan IPKP namun memiliki nilai lebih tinggi yaitu 3,89. Rentang nilai persepsi responden terhadap masing-masing variabel pendukung IPAK BPS Kabupaten Kendal berada diantara 9,63 sampai dengan 9,83 nilai ini mendekati nilai sempurna 10. Nilai terendah (9,63) berada pada variabel persepsi tidak adanya diskriminasi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Pelayanan di BPS Kabupaten Kendal dilakukan secara terbuka dan dapat diakses oleh siapa saja sehingga tidak ada perbedaan perlakuan kepada pengguna. Sementara untuk nilai variabel tertinggi adalah pada variabel tidak adanya pungutan liar dalam pelayanan dan variabel tidak adanya percaloan/perantara tidak resmi dalam petugas memberikan pelayanan kepada pengguna. Hal ini dikarenakan petugas pelayanan yang merupakan organik BPS Kabupaten Kendal sudah diikat dengan pakta integritas pegawai dalam melaksanakan tugas.

3.2. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Capaian IPKP dan IPAK BPS Kabupaten Kendal pada dasarnya sudah hampir mendekati nilai sempurna, namun perbaikan dan perubahan tetap terus akan dilakukan untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal. Pada tahun 2023 ini BPS Kabupaten Kendal telah menggunakan sarana *Whatsapp* sebagai salah satu media dalam penyampaian informasi layanan, penyampaian data dan publikasi statistik, sarana konsultasi/pengaduan, serta layanan rekomendasi statistik. BPS Kabupaten Kendal menggunakan nomor khusus 0896-3324-3324 sebagai nomor untuk menyampaikan informasi rilis data dan publikasi terbaru kepada *stakeholder* di Pemerintah Daerah dan pengguna yang pernah menerima layanan data. Dengan demikian para pengguna data dan layanan dapat lebih *update* terhadap informasi-informasi terkini produk data BPS Kabupaten Kendal.

Demikian juga terkait dengan konsultasi/pengaduan baik terkait pelayanan ataupun akses *website* yang mungkin sedang bermasalah sehingga BPS Kabupaten Kendal dapat segera menindaklanjuti permasalahan yang terjadi. Selain itu, BPS Kabupaten Kendal juga memberikan rekomendasi kegiatan statistik melalui romantik, pembinaan statistik sektoral, serta metadata statistik kepada *stakeholder* yang akan menyelenggarakan kegiatan statistik di instansi masing-masing. Setiap tahun, BPS Kabupaten Kendal menyelenggarakan sosialisasi kepada seluruh institusi pemerintah daerah dan *stakeholder* mengenai aturan-aturan terbaru ataupun proses kegiatan yang sudah berjalan terkait kegiatan-kegiatan tersebut (romantik, pembinaan statistik sektoral, dan metadata).

BAB IV DATA SURVEI

4.1. DATA RESPONDEN

Yang menjadi responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Anti Korupsi Tahun 2023 pada unit/satuan kerja BPS Kabupaten Kendal pada tabel di bawah ini:

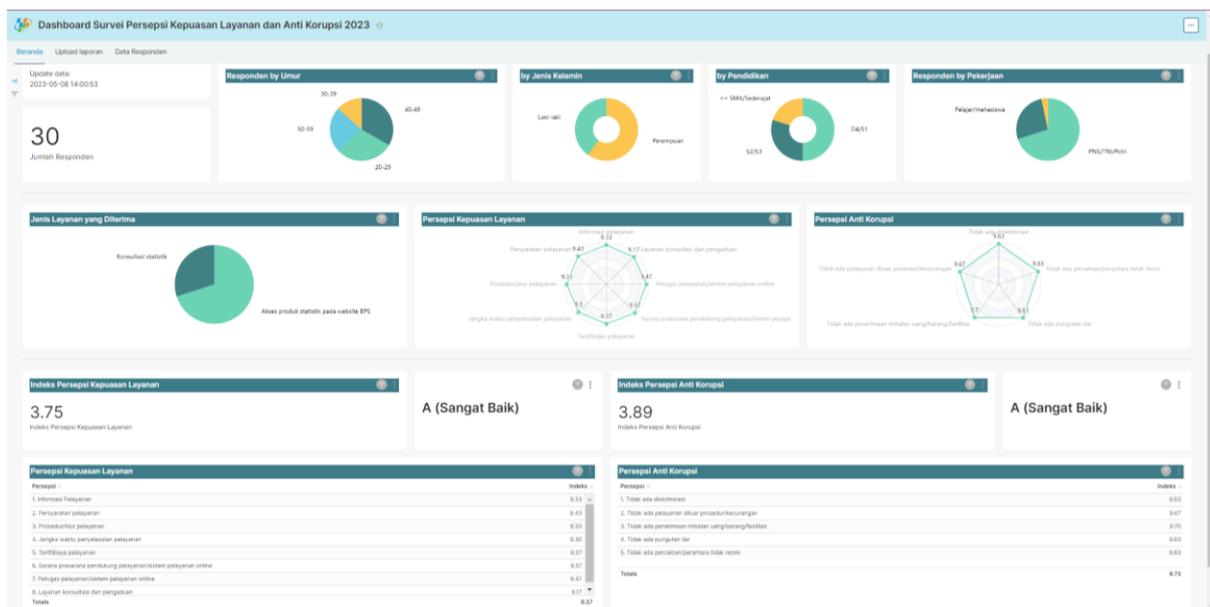
**Responden Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Anti Korupsi Tahun 2023
BPS Kabupaten Kendal**

No.	Nama Responden	Nomor Telepon	Alamat e-mail
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Ardhi Prasetyo	081225303555	ardhikangkung@gmail.com
2	Dwi H W	08156507369	bajayayas@gmail.com
3	M Hanifuddin Adni	08122897817	emhanif@gmail.com
4	Nihlah Anjelena	089675685614	nihlahanjelena21@gmail.com
5	Ahmad Daffa Rivaldi	082138527578	ahmaddaffarivaldi@gmail.com
6	A. Ircham Chalid	081325673494	irchamch@yahoo.com
7	Kartini	081391978207	kartinikendal@yahoo.co.id
8	Tri Fajarwati	081325397781	ibufajar69@gmail.com
9	Purwaning Puji Hastuti	08122934601	purwaningpuji04@gmail.com
10	Yuswadi	081325893901	yuswadi_mulya@yahoo.co.id
11	Retno Palupi H	081225125744	palupihandayani2010@gmail.com
12	Putri wahyu m	081809881518	putriwahyu.muhamamah@gmail.com
13	Nabilla	088221369868	nabila.friska1@icloud.com
14	Deddy eko novianto	085247283007	deddy.ekoo7@gmail.com
15	Rini Wijayanti	081213877548	wrini03@gmail.com
16	Ida Sulistyaningsih	087849863190	idaalmahyrahasan@gmail.com
17	Ananda Reza	082225387332	anandareza762@gmail.com
18	Heri Aryanto	081227670699	jendralkancil2012@gmail.com
19	Izzuddin Latif, S.H., M.H.	082134558262	gusdinlatif@gmail.com
20	Yusticia andi	081219035757	justicia.andi@gmail.com
21	Mulyadi	085226329504	muldi70@gmail.com
22	Azar Zaraida Nurafni	085226267020	bppkbaikendal@yahoo.co.id
23	Rasya Putri Amalia	085157165516	rasyaputriamalia@gmail.com
24	Joko Santoso	085743666008	jockow1991@gmail.com

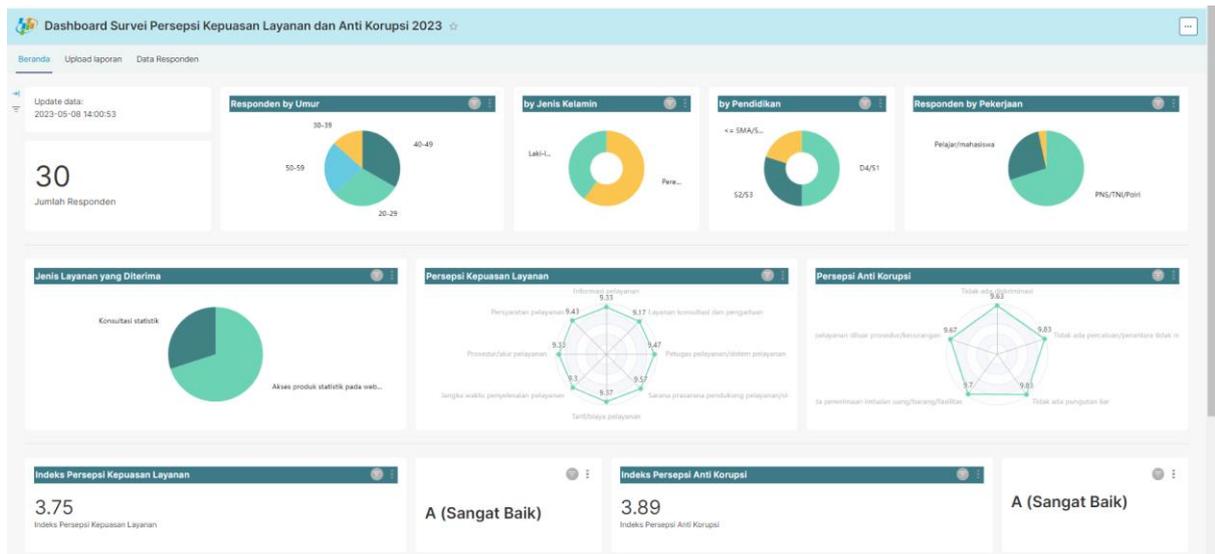
No.	Nama Responden	Nomor Telepon	Alamat e-mail
(1)	(2)	(3)	(4)
25	Cahyanto Kabisatriyo	08112902929	cahyanto.kabisatriyo@kemenkeu.go.id
26	Umar kholil	085290314011	umarkhalil820@gmail.com
27	Shella Heidy Permatasari	081511214987	heidypshella@gmail.com
28	Siti M	081904484244	sitimusdalifah077@gmail.com
29	Fasha Asila Hashfi	081360779209	fashaasil@gmail.com
30	Eka Putri Septiyaningrum	089661648701	ekaputrisept@gmail.com

4.2. DATA DUKUNG LAINNYA

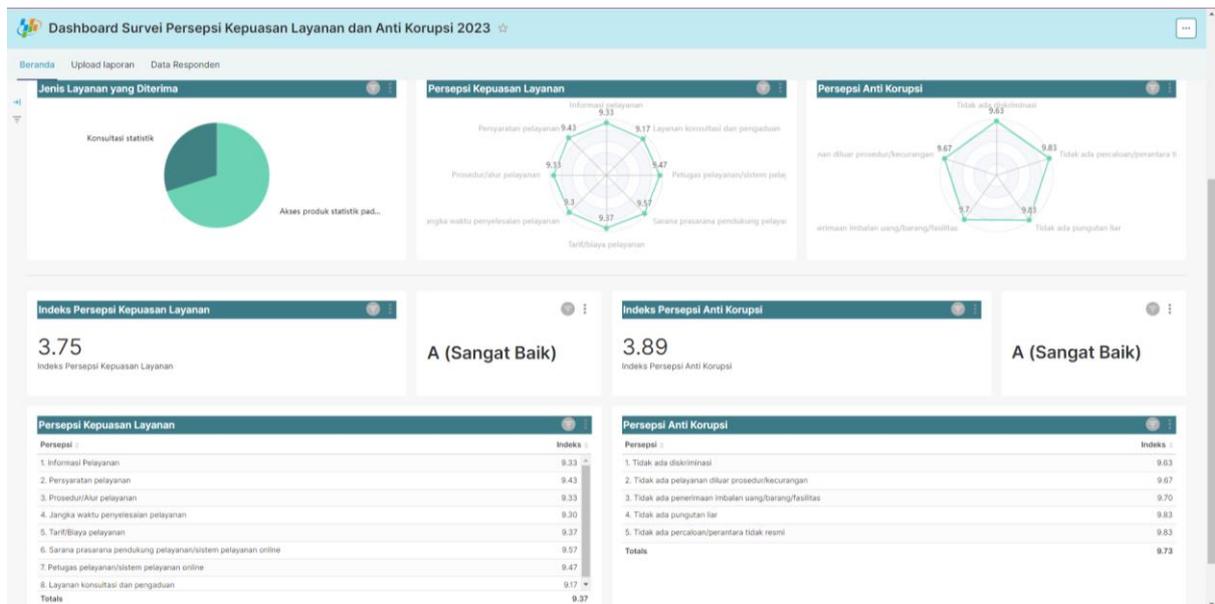
Dokumentasi Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Anti Korupsi Tahun 2023 pada unit/satuan kerja BPS Kabupaten Kendal sebagai berikut:



Gambar 2. Dashboard Aplikasi Pengolahan dan Analisis Data BPS Kabupaten Kendal



Gambar 3. Dashboard Aplikasi Pengolahan dan Analisis Data BPS Kabupaten Kendal

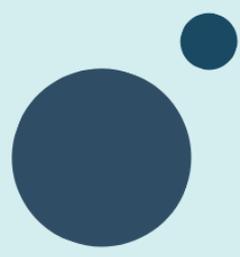
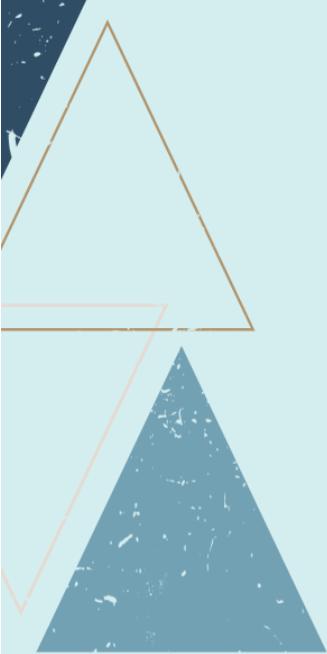


Gambar 4. Dashboard Aplikasi Pengolahan dan Analisis Data BPS Kabupaten Kendal

BANNER DAN KUESIONER



Kuesioner cetak dapat diunduh pada link berikut ini (jika diperlukan)
http://s.bps.go.id/kuesioner_shpzi



DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN KENDAL**

Jl. Pramuka (Komplek Perkantoran) Pemkab Kendal 51351
Telp. (0294)381461, Fax (0294)383461
Email: bps3324@bps.go.id
Homepage: <http://kendalkab.bps.go.id>