

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA PUSDIKLAT PENGAWASAN BPKP TAHUN 2017

1. Latar Belakang

Sebagai wujud komitmen Pusdiklatwas BPKP untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan dalam penyelenggaraan diklat, dilakukan survei kepuasan pengguna kepada unit organisasi dan para pegawainya yang pernah menjadi peserta diklat di Pusdiklatwas BPKP, baik di lingkungan BPKP maupun di lingkungan APIP Lainnya (Inspektorat Kementerian/Lembaga/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah).

2. Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Pengguna adalah untuk mengetahui secara obyektif persepsi pengguna terhadap kinerja penyelenggaraan diklat yang dihasilkan oleh kualitas layanan yang langsung dirasakan oleh pengguna yang bermuara pada tingkat kepuasan yang diterima.

3. Pelaksanaan Kegiatan

Survei dilaksanakan berdasarkan Surat Tugas Kepala Pusdiklatwas BPKP Nomor: 2453/DL/2/2017 tanggal 30 Oktober 2017, dengan mengirim kuesioner melalui *e-mail* dan kunjungan langsung ke beberapa unit kerja. Kuesioner dikirim kepada **63** unit kerja eselon II di lingkungan BPKP dan **200** unit kerja non BPKP (Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah, TNI, Polri, dan Inspektorat). Kuesioner terdiri dari dua formulir, satu kuesioner diisi oleh pimpinan unit kerja dan satu formulir diisi oleh pegawai di unit kerja bersangkutan yang pernah menjadi peserta diklat. Jumlah responden yang mengisi dan mengembalikan kuesioner sebanyak **1.415** responden yang terdiri dari **191** responden yang berasal dari lingkungan BPKP dan **1.224** responden non BPKP serta **184** unit kerja yang terdiri dari **35** unit kerja di lingkungan BPKP dan **151** unit kerja di lingkungan Non BPKP.

4. Kriteria Kepuasan Pengguna

Dalam penyebaran kuesioner kepada Responden dikelompokkan “Kriteria Kepuasan Pengguna” dengan memberikan tanda silang pada kolom yang dipilih yang berisi skala angka 1 s.d. 10. Kriteria untuk angka 1 adalah Sangat Tidak Puas sedangkan angka 10 adalah Sangat Puas.

Di dalam formulir juga disediakan kolom untuk menyampaikan saran-saran/komentar sebagai masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan diklat pada masa yang akan datang.

5. Hasil Survei Tahun 2017

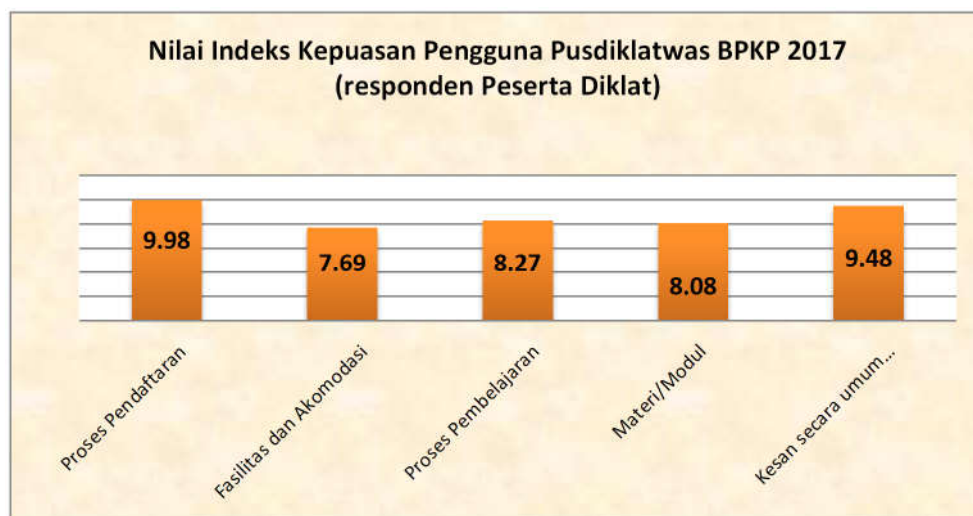
Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pusdiklatwas BPKP tahun 2017 secara total rata-rata menunjukkan indeks sebesar **8,47**. Indeks tersebut terdiri dari Nilai Indeks Kepuasan Peserta sebesar 8,52, dan Kepuasan Unit Kerja sebesar 8,42. Hasil Survei secara rinci adalah sebagai berikut:

a. Responden Peserta Diklat

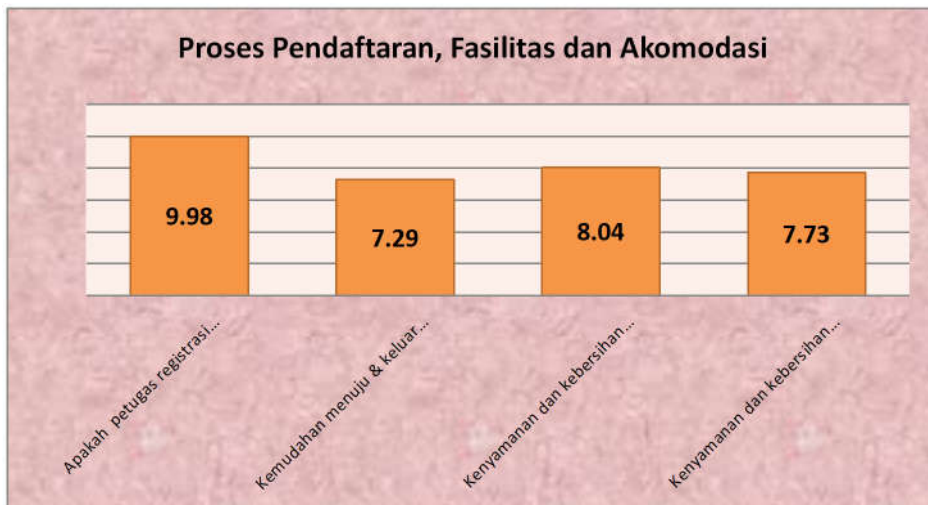
- 1) Hasil Survei Kepuasan Pengguna terhadap peserta yang pernah mengikuti diklat di Pusdiklatwas BPKP tahun 2017 menunjukkan indeks sebesar **8,52**, terdiri dari penilaian responden di lingkungan BPKP sebesar 8,61 dan penilaian responden di lingkungan non BPKP sebesar 8,43.

Berikut adalah grafik yang menampilkan nilai rata-rata dari unsur kriteria kepuasan pengguna:

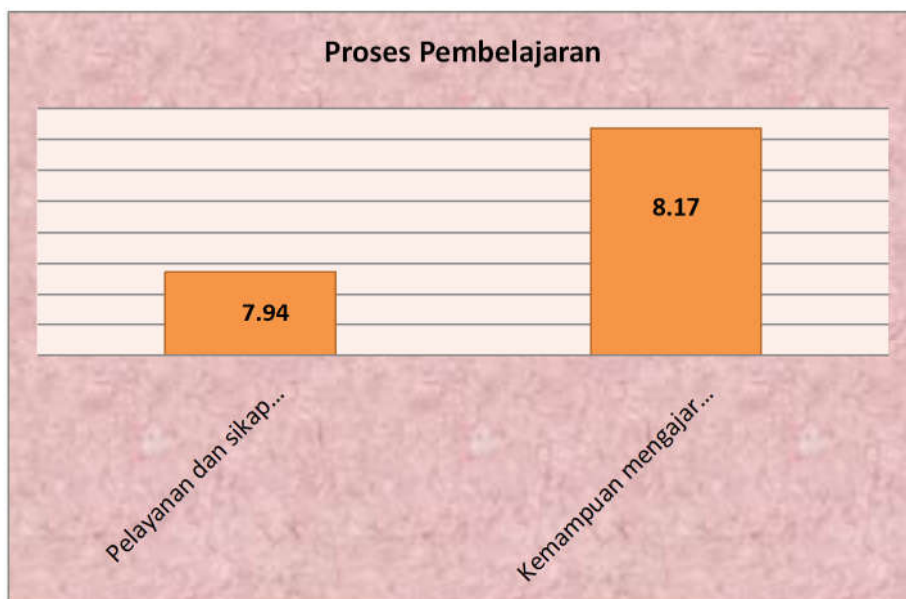
Grafik 1. Nilai indeks kepuasan pengguna Pusdiklatwas BPKP tahun 2017



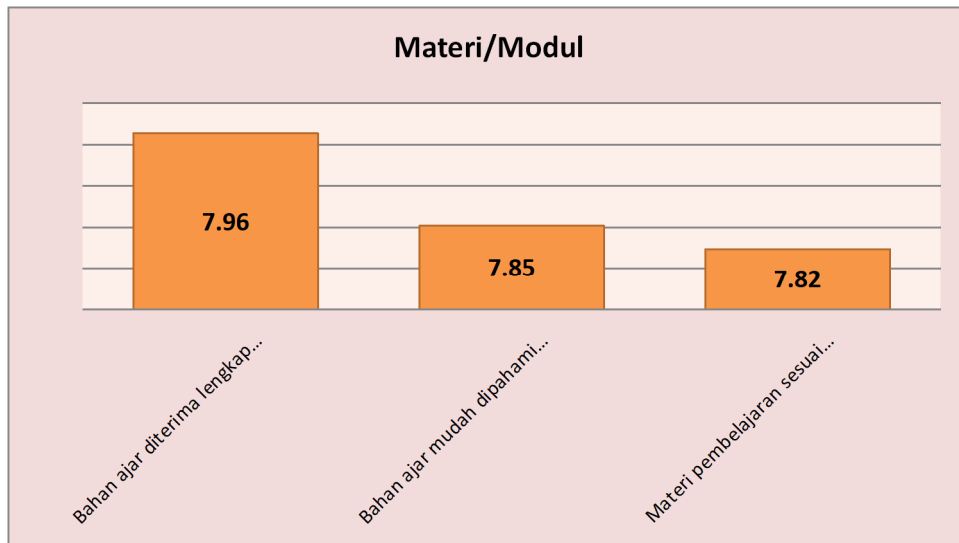
Grafik 2.



Grafik 3.



Grafik 4.



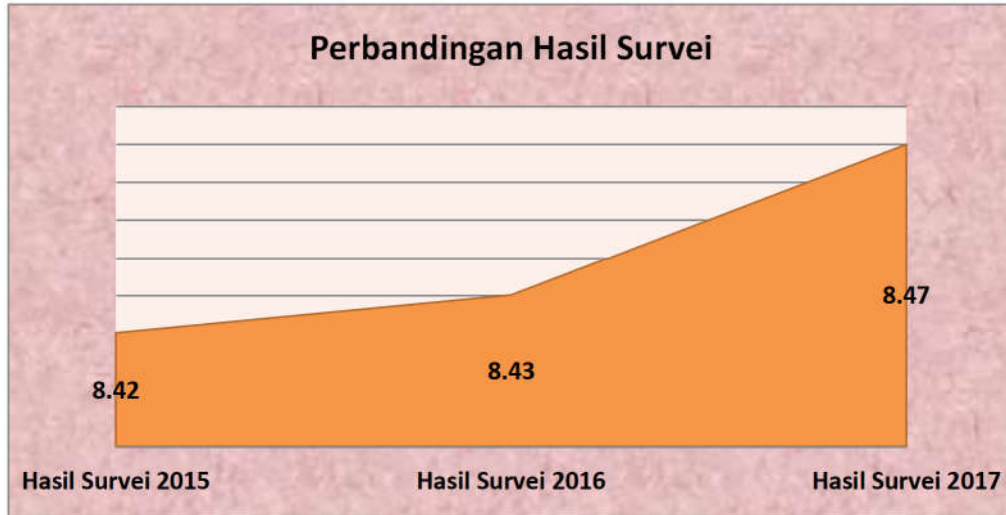
Grafik 5.



2) Perbandingan Hasil Survei

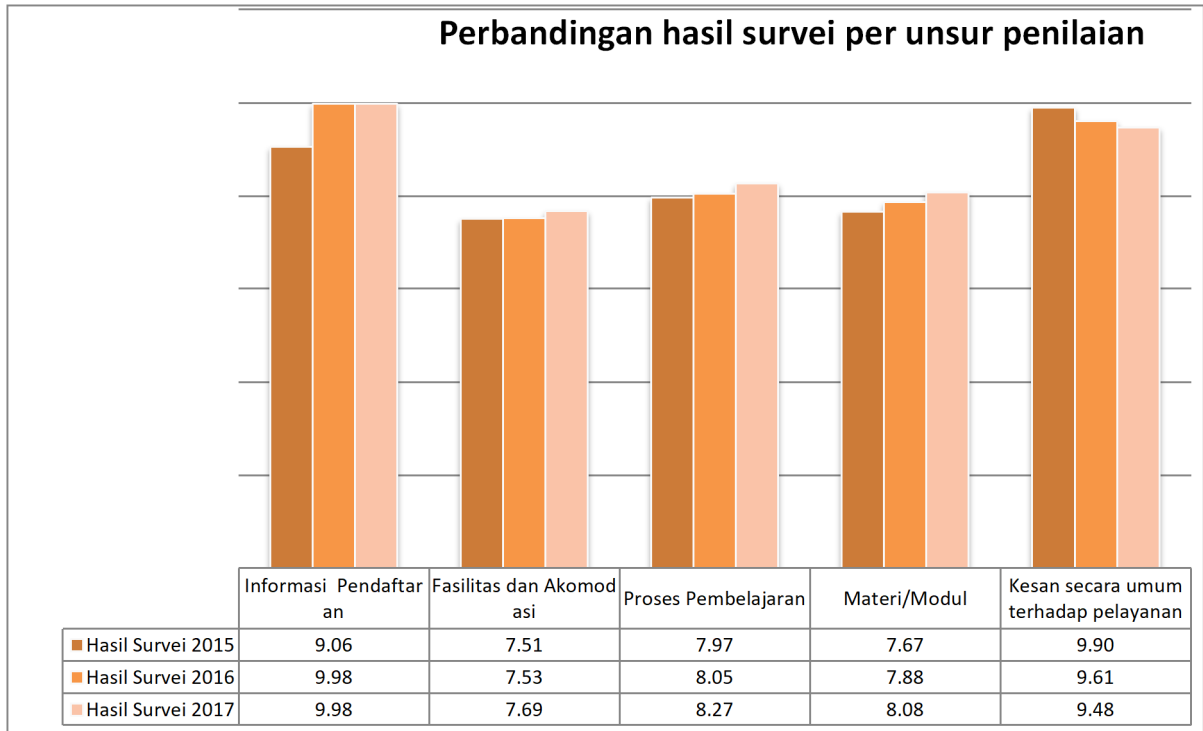
Dibandingkan hasil survei pada tahun 2015 sebesar **8,42** dan tahun 2016 sebesar **8,43**, hasil Survei Kepuasan Pengguna Pusdiklatwas BPKP tahun 2017 sebesar **8,47**, mengalami kenaikan seperti terlihat pada grafik berikut ini:

Grafik 6



Grafik 7.

Perbandingan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pusdiklatwas BPKP tahun 2015, 2016 dan 2017 berdasarkan Unsur Penilaian



3) Komentar dan Saran

- a) Komentar dan saran responden yang terkait informasi diklat, pendaftaran, fasilitas dan akomodasi antara lain:
- (1) Akses menuju dan dari Pusdiklatwas mohon dipermudah lagi.
 - (2) Disarankan supaya ada antar jemput di Bandara Soekarno Hatta.
 - (3) Semoga akses transportasi dari dan menuju Pusdiklat menjadi lebih mudah dan murah.
 - (4) Kegiatan - kegiatan diklat dapat diinformasikan secepatnya.
 - (5) Lokasi diklat lebih dipertimbangkan lagi jarak tempuhnya.
 - (6) Lokasi diklat sebaiknya dekat dengan kantor.
 - (7) Mohon jadwal diklat disampaikan ke Inspektorat Kota Bandung.
 - (8) Informasi tentang pembelajaran diklat biar lebih mudah lagi dan lebih banyak lagi diklat pembentukannya.
 - (9) Memberikan informasi yang mudah diakses tentang jadwal dan pembinaan APIP.
 - (10) Agar memperhatikan mata pelajaran diklat yang kurang jamlatnya.
 - (11) Mohon diperhatikan dan dijadwalkan khusus untuk daerah-daerah Kepulauan (Maluku dan Kepulauan Aru).
 - (12) Memprioritaskan Diklat JFA secara berkala.
 - (13) Khusus untuk pengiriman berita atau undangan, sebaiknya seminggu sebelum pelaksanaan kegiatan.
 - (14) Fasilitas dan Akomodasi agar ditingkatkan, antara lain masalah kebersihan kelas dan mess, serta ruang makan, jendela kamar tidak bisa ditutup, AC yang bocor, menu dan kualitas makanan, alat pendukung pembelajaran seperti proyektor yang terkadang mengalami *trouble* serta agar disediakan kulkas/*freezer* untuk menyimpan ASI di dekat kamar mess. Selain itu, perlu peningkatan keamanan peserta akibat persaingan ojek pangkalan dengan transportasi *online*.
- b) Komentar dan saran responden terkait Materi/Modul dan proses pembelajaran, antara lain:
- (1) Agar modul disesuaikan/diperbarui, terutama dalam hal pemilihan bahasa agar mudah dipahami.
 - (2) Bahan ajar perlu ditambah referensinya.
 - (3) Untuk modul mungkin lebih baik diperbarui karena banyaknya perubahan regulasi.
 - (4) Titik kritis dalam sebuah diklat adalah modul dan pengantar. Tolong ditingkatkan ya, terutama modul (proses pembuatan).
 - (5) Modul harap direvisi tiap tahun.
 - (6) Model dibuat sistematis dan mudah dipahami.
 - (7) Modul jangan datang terlambat, terima kasih.
 - (8) Perbanyak pembahasan kasus.
 - (9) Modul susah dipahami, khususnya MRI banyak kesalahan - kesalahan kecil, yang substansial.
 - (10) Modul diterima kurang satu item.

- (11) Ajak peserta diskusi agar membuka wawasan dan tidak ngantuk.
- (12) Widyaiswara agar lebih profesional dengan materi dan kasus.
- (13) Secara Keseluruhan kualitas WI sangat baik, namun pada kuliah MPP yang mengajar adalah pegawai pusdiklat (non-WI) yang kemampuan dan ilmunya kurang baik, sehingga dirasa tidak memberi nilai tambah.
- (14) Teknik menjajar WI dengan menggunakan media (film/cerita) lebih cepat dicerna oleh peserta diklat dibandingkan dengan membaca modul.

c) Lain-lain:

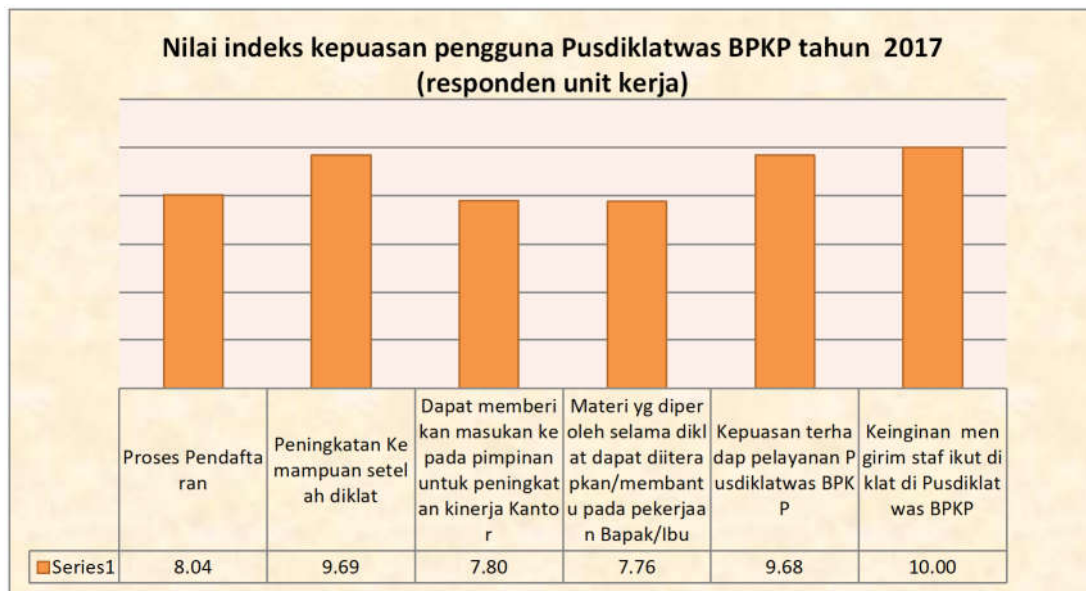
- (1) Ujian diperbanyak.
- (2) Mohon dikirimkan majalah Pengawasan secara rutin karena sangat bermanfaat bagi pegawai/Auditor dalam menambah pengetahuannya.
- (3) Agar peserta diklat diwajibkan untuk ditetapkan sebagai auditor.

b. Responden Unit Kerja

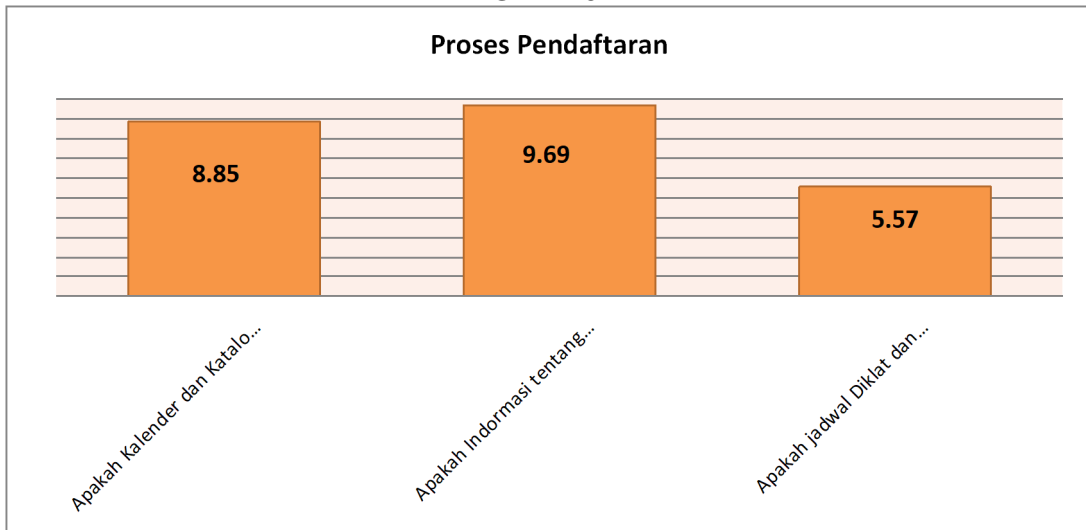
- 1) Hasil Survei Kepuasan Pengguna Pusdiklatwas BPKP tahun 2017 pada responden Unit Kerja menunjukkan indeks sebesar **8,42** terdiri dari penilaian responden Unit Kerja di lingkungan BPKP sebesar 8,16 dan penilaian responden Unit Kerja di lingkungan non BPKP sebesar 8,69.

Berikut adalah grafik yang menampilkan nilai rata-rata dari unsur kriteria kepuasan pengguna:

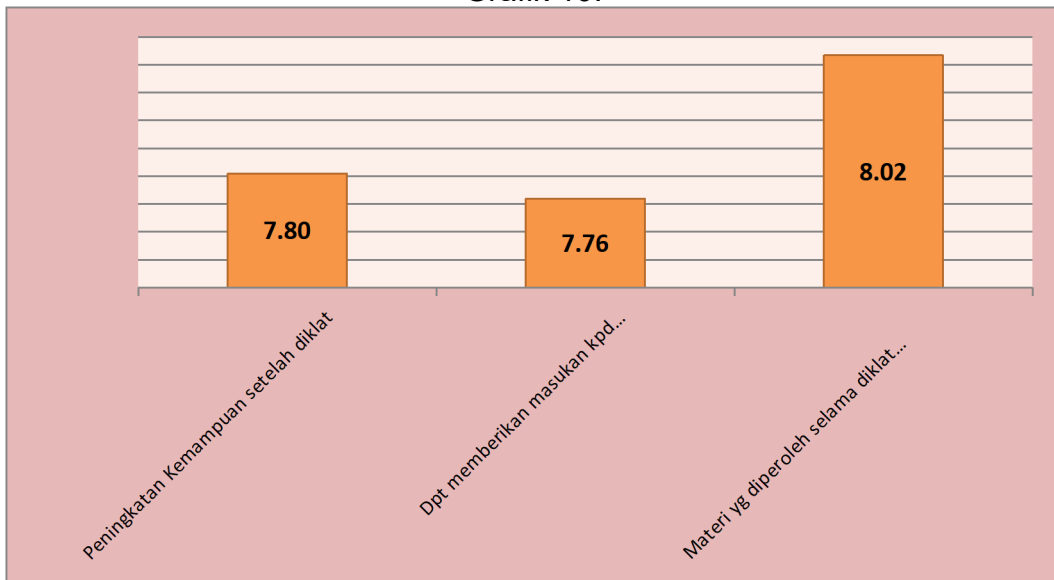
Grafik 8. Nilai indeks kepuasan pengguna Pusdiklatwas BPKP tahun 2017 pada responden unit kerja



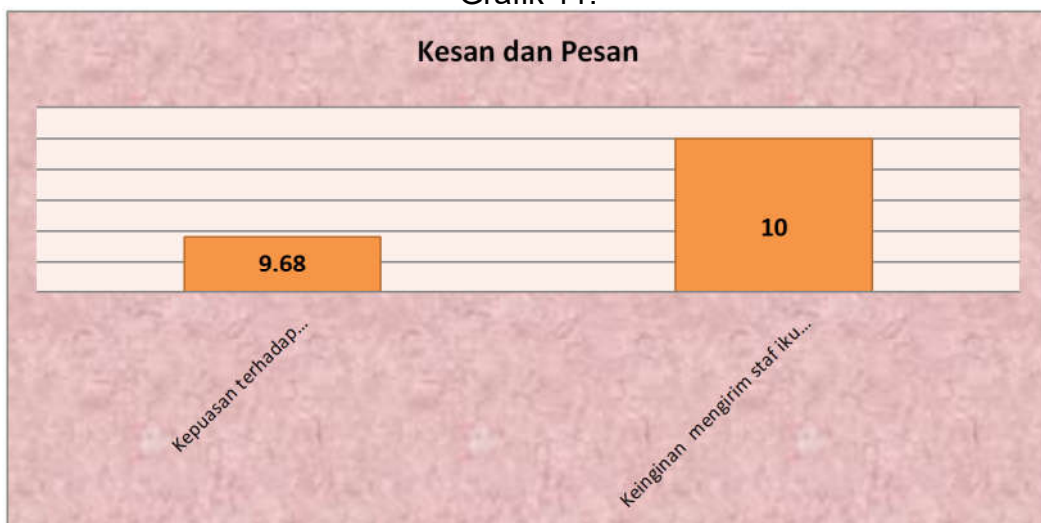
Grafik 9.



Grafik 10.



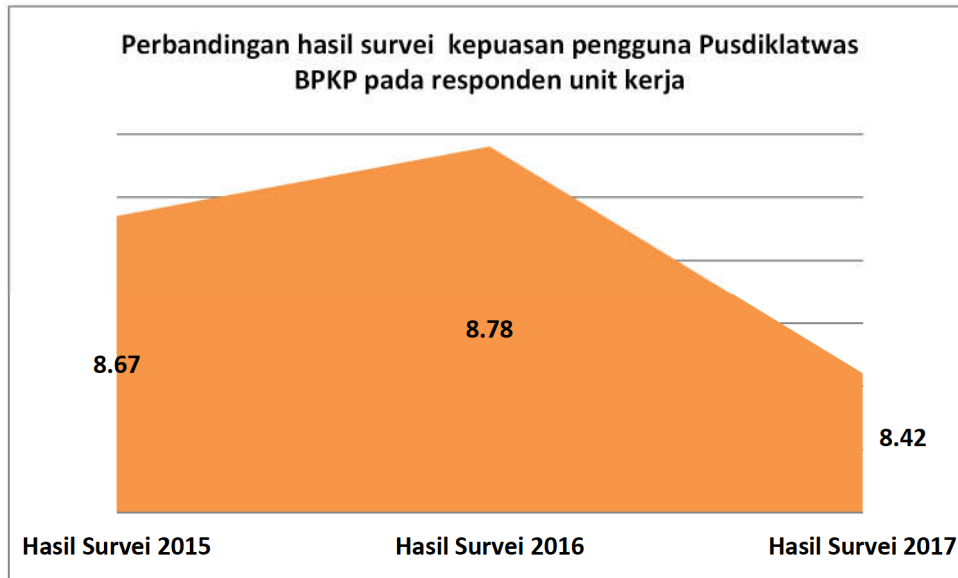
Grafik 11.



2) Perbandingan Hasil Survei

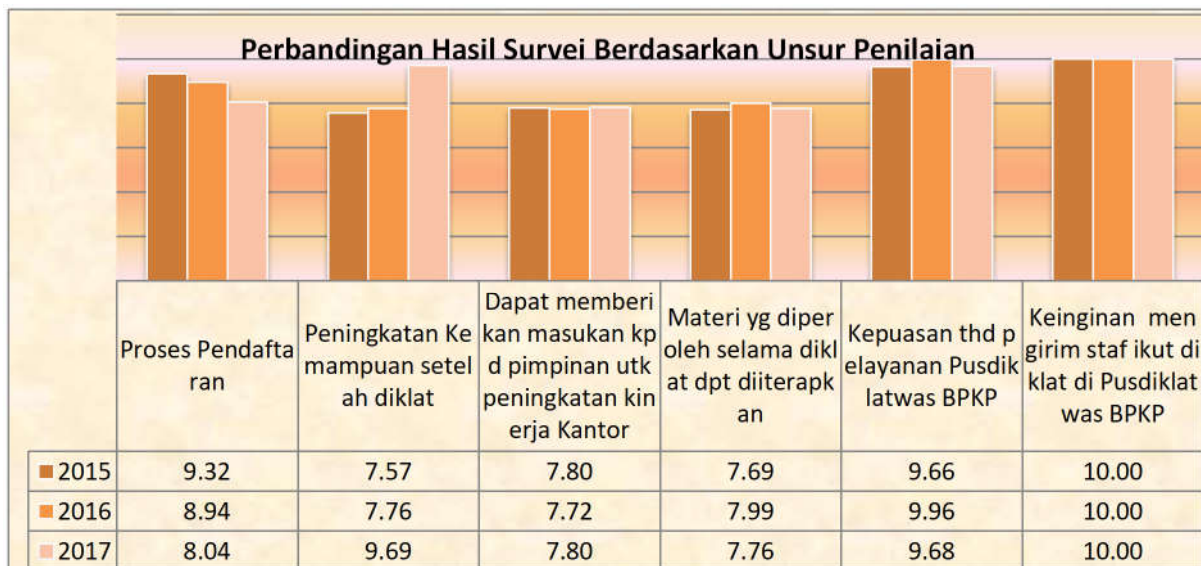
Dibandingkan hasil survei pada tahun 2015 sebesar 8,67, dan hasil survei tahun 2016 sebesar 8,78, hasil survei tahun 2017 mengalami penurunan seperti terlihat pada grafik berikut ini:

Grafik 12.



Grafik 13.

Perbandingan hasil survei kepuasan pengguna Pusdiklatwas BPKP tahun 2015, 2016 dan 2017 berdasarkan unsur penilaian



3) Komentar dan Saran

- 1) Pengumuman jadwal diklat agar tidak terlalu mendadak.
- 2) Untuk jadwal mungkin bisa bersurat langsung ke unit kerja masing – masing.
- 3) Jadwal diklat/bimtek tidak pernah disampaikan kecuali diminta, panggilan diklat/bimtek sering kali mendadak.
- 4) Agar penyampaian jadwal diklat dan katalog diklat lebih awal sehingga peserta diklat bisa diatur keberangkatan dan pendanaannya, mengingat pada bulan Maret dan Juni Inspektorat Daerah ada kesibukan Reviu LKPD dan evaluasi AKIP.
- 5) Kalender diklat yang disampaikan tidak terdistribusi dengan baik ke seluruh auditor.
- 6) Untuk kalender diklat sebaiknya sudah dikirimkan kira - kira bulan Juni - Juli tahun sebelumnya, agar bisa kami menyesuaikan jadwal pada rencana kegiatan kami ditahun berikutnya, untuk diklat pembentukan/penjenjangan auditor agar lebih sering diadakan di wilayah Jawa Timur, demikian pula untuk diklat teknis substansi.
- 7) Kami harap kepada bapak dan ibu dari pusbin agar tidak lupa memanggil kami dari inspektorat tapanuli selatan supaya setiap diklat kami tetap ikut.
- 8) Agar kedepannya kalender diklat diterbitkan lebih awal agar inspektorat kabupaten dapat mendaftarkan lebih awal sehingga tidak banyak yang full pada saat pendaftaran.
- 9) Kami di BPKP, mengharapkan diberikan diklat PBJ oleh LKPP, diklat terkait pekerjaan konstruksi oleh Kemen. PU, diklat pajak oleh DJP. Memberi kesempatan luas bagi kami mendapatkan sertifikasi keahlian misal, *CFrA*, *QIA*, *CRMP*, dll sesuai visi BPKP, menjadi auditor internal pemerintah berkelas dunia.
- 10) Agar ditambah jumlah peserta diklat (slotnya) dan jumlah diklatnya.
- 11) Ada auditor madya yang belum mengikuti diklat sertifikasi PBJ padahal kompetensi tersebut sangat penting untuk kegiatan pengawasan, dan tidak menutup kemungkinan ada diklat penting lain yang belum diikuti oleh auditor BPKP.
- 12) Lebih ditingkatkan diklat - diklat substantif, biaya diklat dari BPKP.
- 13) Agar lebih sering diadakan diklat teknis subtantif dan diinformasikan ke inspektorat kota/kab agar pemenuhan kebutuhan dan jam diklat para auditor dapat bertambah dan meningkatkan kemampuan, diklat substantif sesuai tuntutan profesi dan kebutuhan pemerintah daerah dan kebutuhan auditor.
- 14) Perbanyaklah diklat sumber dana star Pro karena Pemkab terbatas dalam anggaran diklat pengawasan.
- 15) Kiranya untuk diklat pengawasan yang akan datang menggunakan dana star dan pemberitahuan ke inspektorat lebih secepatnya.

- 16) Agar jadwal ujian tidak terlalu lama dengan pelaksanaan diklat.
- 17) Agar auditor inspektorat ditingkatkan kuantitas diklatnya.
- 18) Pelaksanaan diklat agar diprioritaskan atau diutamakan pembentukan JFA Pertama, diklat teknis agar lebih banyak kelasnya, mengingat keterbatasan biaya pada inspektorat, agar pelaksanaan diklat dilaksanakan di perwakilan.
- 19) Selain diklat penjenjangan auditor, mohon diklat teknis substansi pengawasan juga dilaksanakan dengan mengundang inspektorat Kab/kota sebagai peserta, untuk menambah pengetahuan dan kompetensi auditor.
- 20) Agar jumlah kelas diperbanyak sehingga dapat mengakomodir jumlah auditor yang harus mengikuti diklat, agar registrasi *online* dapat dipermudah, mulai dari kapasitas pendaftaran sehingga tidak terjadi keterlambatan pendaftaran, surat penetapan peserta diklat sebaiknya dikirim jauh - jauh hari sebelum pelaksanaan diklat.
- 21) Diharapkan agar dapat diselenggarakan diklat khusus untuk pejabat APIP yang baru mengenal dunia pengawasan, terutama bagi pejabat struktural mutasi dari SKPD lain, agar dapat segera beradaptasi dengan tuntutan tanggung jawab tupoksi di Inspektorat.
- 22) Menambah jadwal diklat untuk memenuhi kebutuhan auditor, menambah kuota star.
- 23) Diklat itu seharusnya dilaksanakan dan dianggarkan oleh pusdiklat, karena anggaran kami daerah yang sangat terbatas.
- 24) Perlu adanya sharing dana diklat tenaga fungsional antara pusdiklatwas dengan inspektorat kab/kota guna memenuhi kebutuhan tenaga fungsional dalam rangka pemenuhan APIP level 3 (tiga).
- 25) Tolong untuk waktu diklat dan ujian JFA jangan terlampau jauh jaraknya dengan diklat.
- 26) Peningkatan kemampuan pengajar dan modul.
- 27) Widyaiswara masih ada yang menggunakan sistem pembelajaran satu arah/*text book*.
- 28) Agar materinya lebih diringkaskan & lebih mudah di mengerti.
- 29) Modul - modul diklat agar direvisi sesuai kekinian.
- 30) Perbaiki modul.
- 31) Materi modul lebih ditambah lagi.
- 32) Lokasi diklat agar didekatkan dengan lokasi domisili peserta agar tidak terlalu jauh dengan memberdayakan perwakilan BPKP atau pusdiklatwas BPKP yang sudah ada di daerah (regional).
- 33) Tingkatkan kebersihan area pusdiklat, kerusakan-kerusakan agar diusulkan perbaikan/renovasi ke pihak-pihak terkait.
- 34) Menjaga dan mengganti sarpras ruang makan menjadi baru, karena kurang higienis. Membangun kamar penginapan menjadi baru.
- 35) Agar ditingkatkan fasilitas olahraga dan fasilitas *Wi Fi* nya.
- 36) Rentang waktu terlalu lama dari pelaksanaan diklat dengan ujiannya, kalau bisa ujian langsung diselenggarakan setelah pelaksanaan diklat agar lebih efektif.

- 37) Kampus 2 Ciawi sebaiknya ditertibkan untuk ojek konvensional karena mengganggu ojek *online* untuk masuk.
- 38) Secara umum pelayanan sangat memuaskan. Kami puas dengan pelayanan penyelenggaraan diklat BPKP, Ciawi, Bogor dan meminta agar kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan diklat terus ditingkatkan.

Demikian kami sampaikan.

Atas perhatian Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Ciawi, Januari 2018
Kepala Bidang P2E,

Api Achmad Rochjadi
NIP 19690422 199003 1 001

Tembusan:

1. Kepala Bagian Tata Usaha
2. Kepala Bidang P3JFA
3. Kepala Bidang P3KT
4. Kepala Bidang Program dan Sertifikasi, Pusbin JFA
5. Kepala Bagian Perencanaan dan Pengembangan Pegawai, Ropego