

Nomor : LAP- 407 /DL/2/2020

Tanggal : 5 Oktober 2020

**Laporan Hasil Survei Kepuasan
Masyarakat (SKM)
Pusdiklatwas BPKP Tahun 2020**



**BADAN PENGAWASAN KEUANGAN DAN PEMBANGUNAN
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PENGAWASAN**

Jalan. Beringin II, Pandansari, Ciawi – Bogor 16720 Telp. (0251) 8249001-05
Faksimili (0251) 8248986 e-mail: pusdiklat@bpkp.go.id
Website: <http://pusdiklatwas.bpkp.go.id>

Perihal : Laporan Hasil Survei Kepuasan
Masyarakat (SKM) Pusdiklatwas BPKP
Tahun 2020

Yth. Kepala Pusdiklatwas BPKP
di Ciawi

Dengan ini kami sampaikan Laporan Hasil Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pusdiklatwas BPKP Tahun 2020, sebagai berikut.

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mewajibkan unit penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan. Pusdiklatwas BPKP melaksanakan SKM khusus untuk kegiatan kediklatan. Masyarakat yang disurvei adalah para alumni diklat pengguna layanan kediklatan Pusdiklatwas BPKP yang diselenggarakan tahun 2020.

b. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan pelaksanaan SKM antara lain:

- 1) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan kediklatan yang telah dilaksanakan;

- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- 4) Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kediklatan.
- 5) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan kediklatan.
- 6) Sebagai upaya mendorong Pusdiklatwas BPKP untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Metode Survei

Populasi peserta diklat bulan Januari s.d Agustus tahun 2020 sebanyak 9.830 peserta yang tersebar di seluruh Indonesia. Penyebaran kuesioner survei dilakukan melalui media online, sebanyak 1175 kuesioner telah direspon oleh para responden.

Dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, penentuan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan, yang dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P = populasi menyebar normal = Q = 0,5

d = 0,05

Tabel Krejcie and Morgan menghitung jumlah sample berdasar asumsi *margin error* 5% dan tingkat *confindence level* 95%. Dalam tabel ini, untuk populasi sebanyak 15 ribu diperlukan sampel sebanyak 375. Pada survey ini berhasil dihimpun 1175 responden. *Margin error* dengan sampel 326 setelah dihitung dengan menggunakan aplikasi <http://www.raosoft.com/samplesize.html> (lihat gambar berikut) adalah sebesar 2,86%, lebih kecil dari standar 5%.

Sample size calculator

What margin of error can you accept? %
5% is a common choice

What confidence level do you need? %
Typical choices are 90%, 95%, or 99%

What is the population size?
If you don't know, use 20000

What is the response distribution? %
Leave this as 50%

Your recommended sample size is **385**

Online surveys with **Vovici** have completion rates of 66%!

With a sample size of	1175	200	300	With a confidence level of	90	95	99
Your margin of error would be	2.86%	6.93%	5.66%	Your sample size would need to be	271	385	664

Save effort, save time. Conduct your survey online with **Vovici**.

Survei menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Skala Likert dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia, dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Unsur yang dinilai antara lain :

- 1) Persyaratan: syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian: jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif: ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: hasil pelayanan yang diberikan dan

diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- 6) Kompetensi Pelaksana: kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana: sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan prasarana: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dalam survei ini, beberapa unsur dari 9 unsur di atas di atas diuraikan lebih spesifik. Unsur kompetensi (unsur 6) dinilai spesifik untuk widyaiswara. Unsur sikap pelaksana (unsur 7) diuraikan menjadi sikap petugas kelas (LO dan Piket) dan sikap petugas Mess. Sedangkan unsur sarana dan prasarana (unsur 9) diuraikan menjadi penilaian sarana belajar (diklat kit), fasilitas kelas, fasilitas mess dan kualitas menu makanan (lembar kuesioner terlampir).

Dalam survey ini responden mengisi 3 jenis kuesioner berbeda sesuai metode diklat yang diikuti. Kelompok pertama adalah peserta diklat tatap muka (TM) konvensional dan pembelajaran jarak jauh (PJJ). Kelompok kedua hanya mengikuti PJJ dan kelompok ketiga hanya mengikuti diklat TM. Masing-masing kelompok menjawab kuesioner yang disesuaikan dengan metode diklat yang diikuti.

2. ANALISIS

a. Nilai SKM

Dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert dan satu pertanyaan terbuka, diperoleh rata-rata tertimbang SKM Pusdiklatwas BPKP adalah

sebesar 3.17, sedikit menurun dibanding nilai tahun lalu sebesar 3.21. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka Nilai SKM Pusdiklatwas BPKP dengan skala 0-100 adalah sebesar **79,20**. Menurut Tabel Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, Permenpan 17/2017, nilai SKM Pusdiklatwas BPKP masuk dalam kategori kinerja **BAIK**. Berikut tabel dimaksud:

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

b. Analisis per Unsur per Metode Diklat



Nilai rata-rata per metode diklat menunjukkan hasil sebagai berikut:

- Peserta diklat tatap muka saja (TM) nilai rata-rata 3.12
- Peserta diklat pembelajaran jarak jauh saja (PJJ) nilai rata-rata 3.23
- Peserta kedua diklat TM dan PJJ nilai rata-rata 3.09

Diklat melalui metode PJJ mendapat nilai tertinggi yaitu sebesar 3.23 sementara penilaian diklat TM dan PJJ mendapat hasil terendah yaitu 3.09.

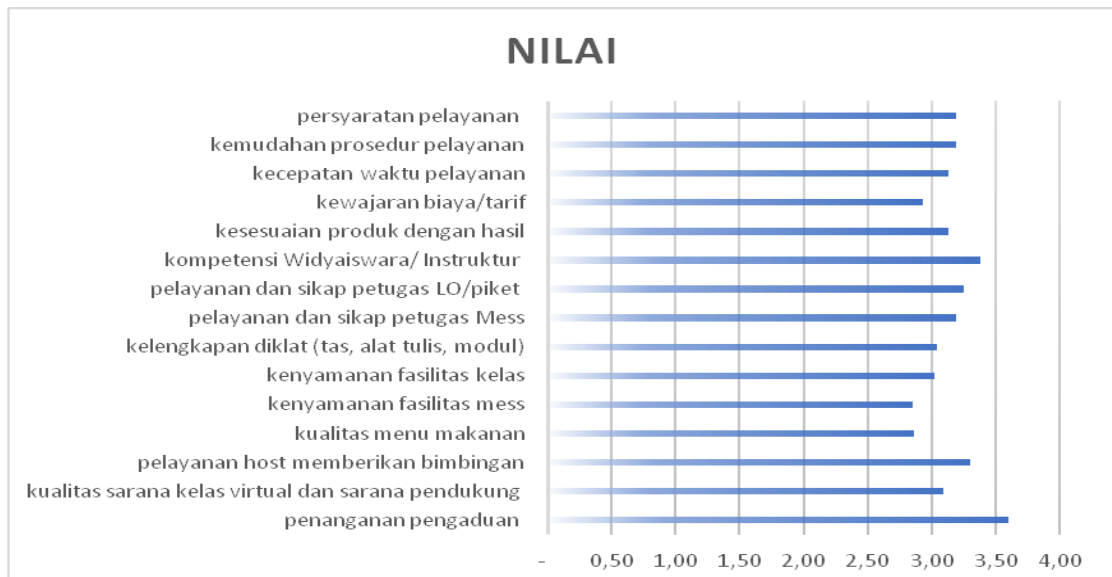
Hasil penilaian per unsur menunjukkan bahwa 5 unsur dengan nilai tertinggi adalah:

- penanganan pengaduan (PJJ) dengan nilai rata-rata 3.67
- penanganan pengaduan (TM) dengan nilai rata-rata 3.47
- kompetensi Widyaiswara/ Instruktur (PJJ & TM) dengan nilai rata-rata 3.42
- kompetensi Widyaiswara/ Instruktur (PJJ) dengan nilai rata-rata 3.38
- kompetensi Widyaiswara/ Instruktur (TM) dengan nilai rata-rata 3.35

Sedangkan 5 unsur dengan nilai terendah adalah:

- kualitas menu makanan (PJJ & TM) dengan nilai rata-rata 2.84
- kenyamanan fasilitas mess (TM) dengan nilai rata-rata 2.84
- kenyamanan fasilitas mess (PJJ & TM) dengan nilai rata-rata 2.85
- kewajaran biaya/tarif (PJJ & TM) dengan nilai rata-rata 2.86
- kualitas menu makanan (TM) dengan nilai rata-rata 2.87

c. Analisis per Unsur Gabungan (Seluruh Metode Diklat)



Lima unsur dengan nilai tertinggi adalah sebagai berikut:

- penanganan pengaduan nilai rata-rata 3.60
- kompetensi Widyaiswara/ Instruktur nilai rata-rata 3.38
- pelayanan host memberikan bimbingan nilai rata-rata 3.30
- pelayanan dan sikap petugas LO/piket nilai rata-rata 3.24
- persyaratan pelayanan nilai rata-rata 3.19

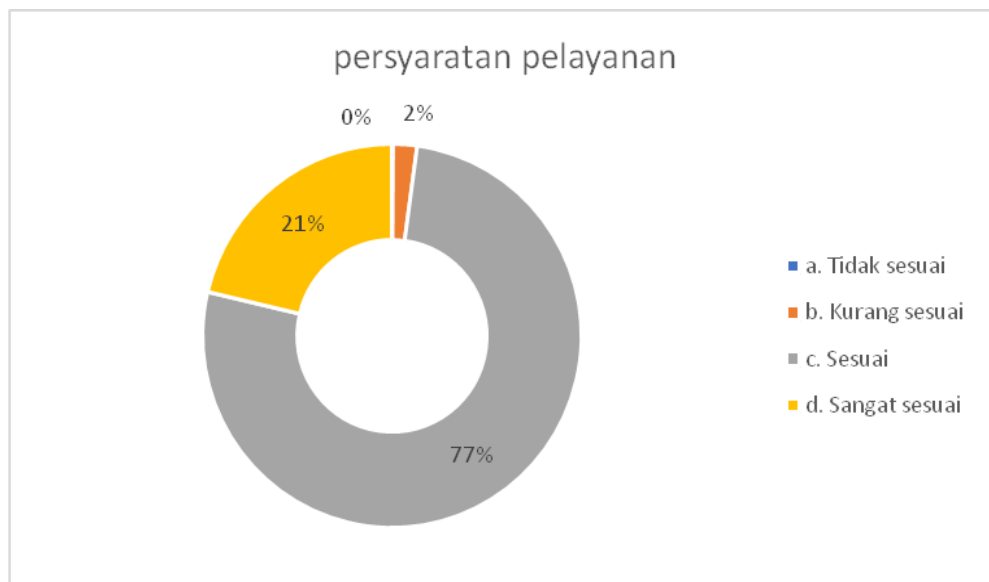
Lima unsur dengan nilai terendah adalah sebagai berikut :

- kenyamanan fasilitas mess nilai rata-rata 2.85
- kualitas menu makanan nilai rata-rata 2.86
- kewajaran biaya/tarif nilai rata-rata 2.93
- kenyamanan fasilitas kelas nilai rata-rata 3.02
- kelengkapan diklat (tas, alat tulis, modul) nilai rata-rata 3.04

Uraian atas masing-masing unsur penilaian sebagai berikut.

1) Persyaratan Pelayanan

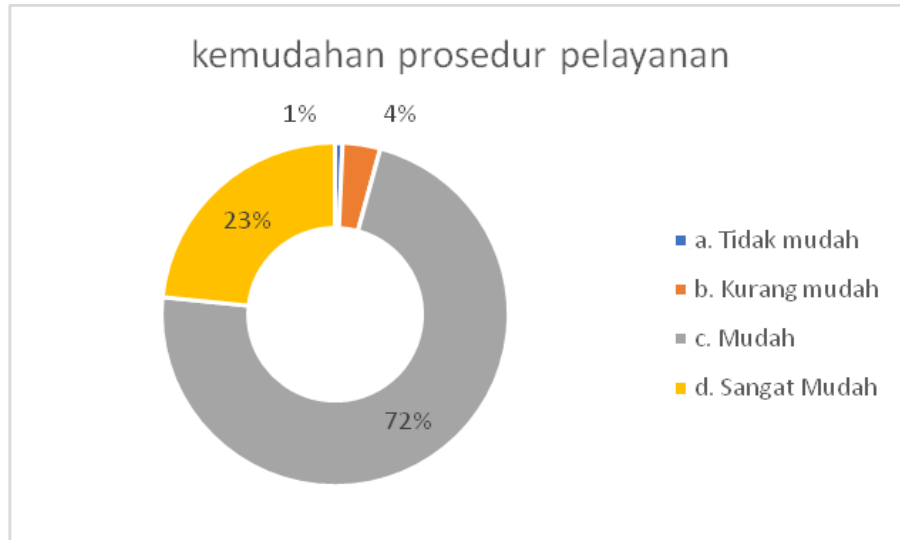
Gambaran proporsi hasil survei unsur Persyaratan Pelayanan untuk menjawab pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?” adalah sebagai berikut.



Dari hasil survei, responden yang memberikan jawaban positif sebanyak 98% dan hanya 2% yang memberi jawaban negatif.

2) Kemudahan prosedur pelayanan

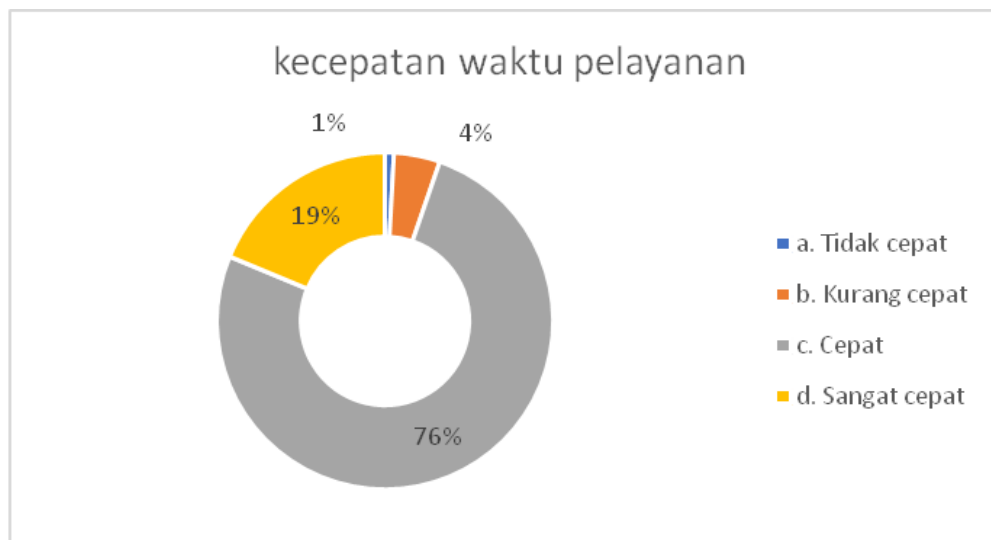
Gambaran proporsi hasil survei unsur kemudahan prosedur pelayanan untuk pertanyaan “Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusdiklatwas BPKP?” adalah sebagai berikut.



Responden yang menjawab positif sebanyak 95%, sementara responden yang memberikan penilaian negatif sebanyak 5%.

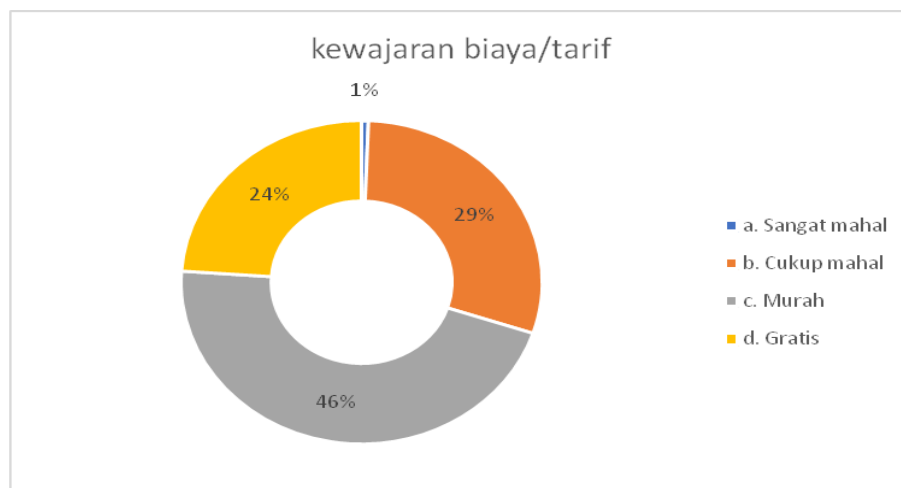
3) Kecepatan Waktu Pelayanan

Survei kecepatan waktu pelayanan dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pusdiklatwas BPKP dalam memberikan pelayanan?” mendapat 95% respon positif dari responden, dan hanya 5% responden yang memberikan jawaban negatif.



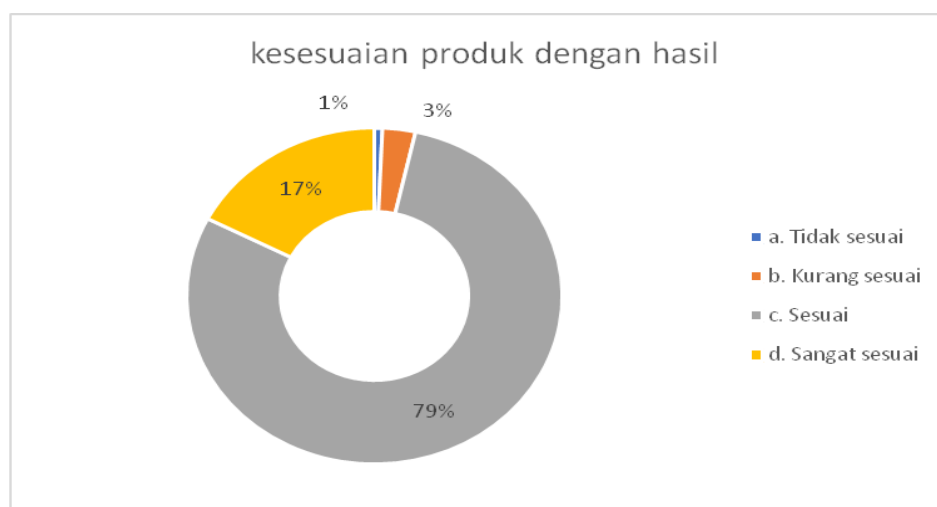
4) Kewajaran Biaya/Tarif

Hasil survei unsur kewajaran biaya/tarif dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Pusdiklatwas BPKP?” menunjukkan sebanyak 70% responden menjawab positif dan sebanyak 30% responden menjawab negatif. Jawaban negatif pada umumnya dipilih oleh peserta diklat PJJ yang mengharapkan tarif diklat lebih murah dibandingkan tarif diklat TM.



5) Kesesuaian produk dengan hasil

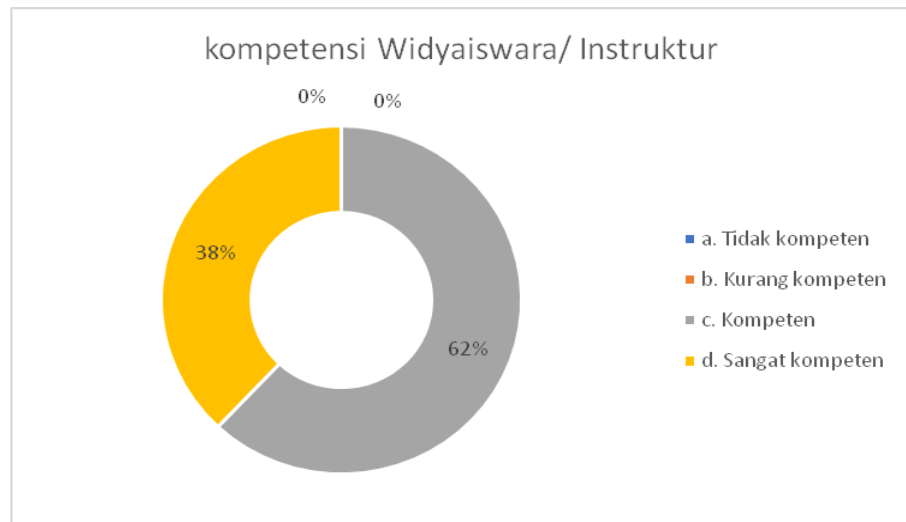
Gambaran proporsi hasil survei unsur kesesuaian produk dengan hasil untuk pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan?” adalah sebagai berikut.



Sebagian besar responden memberikan penilaian positif yaitu sebanyak 96% dan hanya 4% responden yang memberikan jawaban negatif.

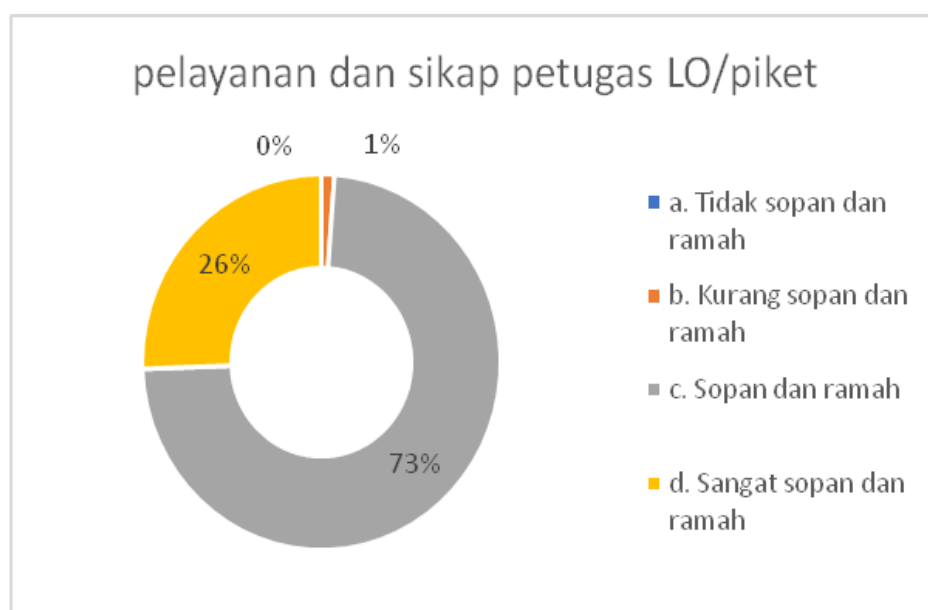
6) Kompetensi Widyaiswara/ Instruktur

Hasil survei unsur kompetensi Widyaiswara/ Instruktur dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan Widyaiswara/Instruktur dalam melaksanakan pelatihan?” mendapatkan penilaian positif oleh seluruh responden.



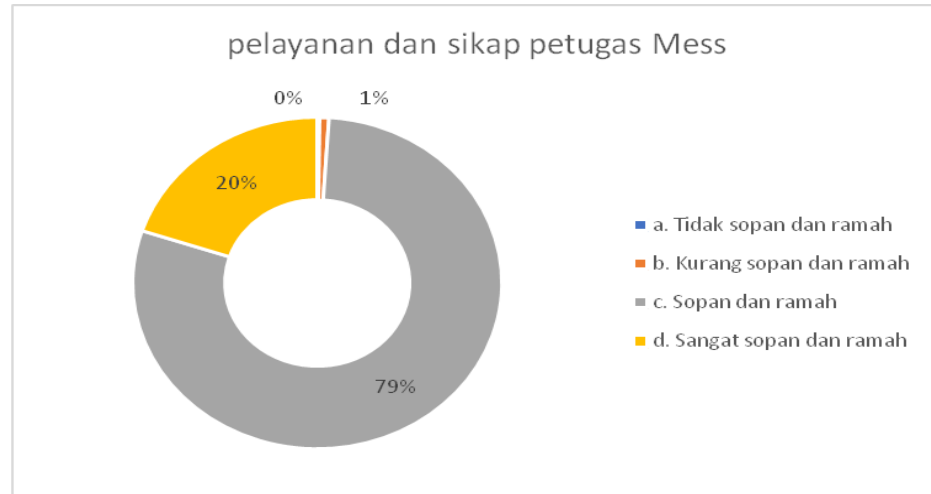
7) Pelayanan dan Sikap Petugas LO/piket

Penilaian unsur pelayanan dan sikap petugas LO/piket dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan dan sikap petugas LO/piket kelas?” mendapatkan jawaban positif oleh hampir seluruh responden, atau sebesar 99% responden.



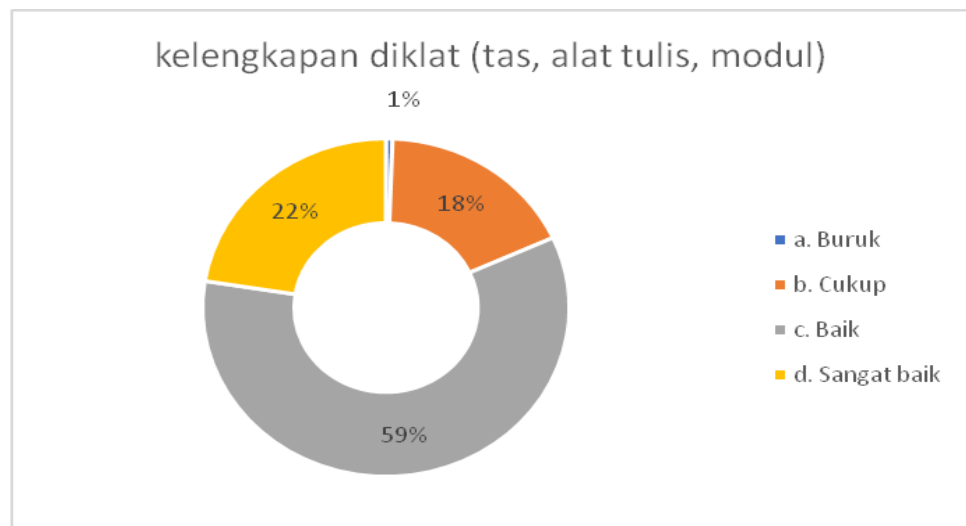
8) Pelayanan dan Sikap Petugas Mess

Hasil survei unsur pelayanan dan sikap petugas Mess dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan dan sikap petugas Mess?” menunjukkan hampir seluruh Responden menjawab positif, penilaian negatif hanya diberikan oleh 1% responden.



9) Kelengkapan diklat (tas, alat tulis, modul)

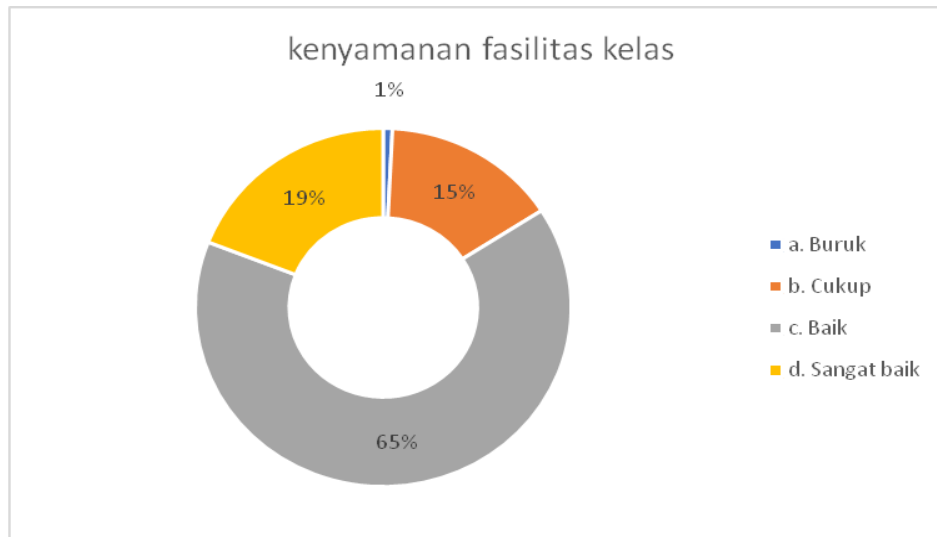
Gambaran proporsi hasil survei unsur kelengkapan diklat (tas, alat tulis, modul) dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang Penyediaan Kelengkapan Diklat (tas, alat tulis, modul)?” adalah sebagai berikut.



Sebanyak 81% responden memberikan penilaian positif untuk unsur kelengkapan diklat, sisanya yaitu sebanyak 19% menjawab negatif.

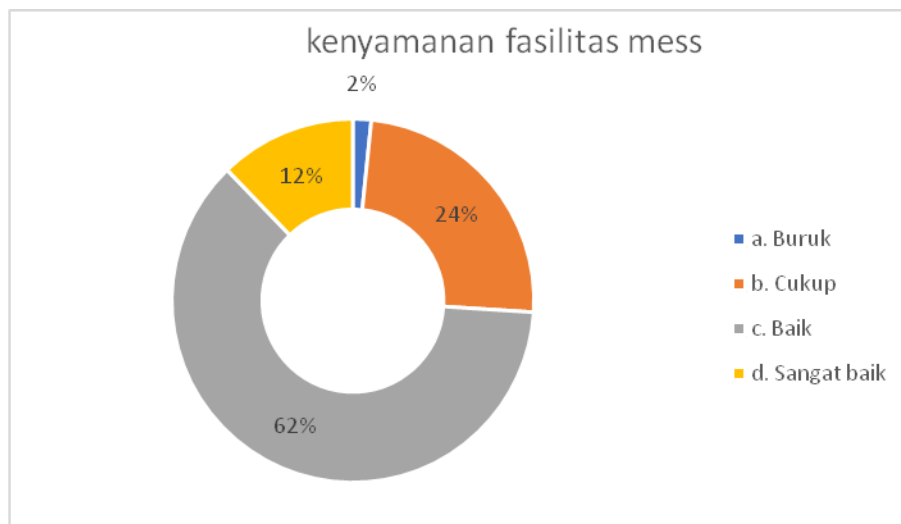
10) Kenyamanan Fasilitas Kelas

Gambaran proporsi hasil survei unsur kenyamanan fasilitas kelas dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan dan kenyamanan fasilitas diklat di kelas?” menunjukkan sebanyak 84% responden memberikan jawaban positif dan sebanyak 16% responden menjawab negatif.



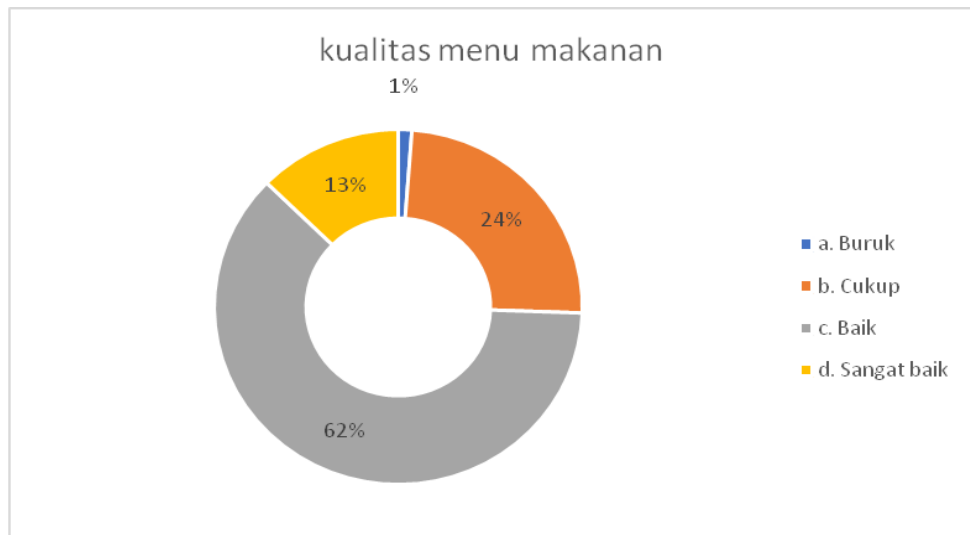
11) Kenyamanan Fasilitas Mess

Gambaran proporsi hasil survei unsur kenyamanan fasilitas mess saat para reponden menjawab pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan dan kenyamanan fasilitas mess?” menunjukkan sebanyak 74% responden menjawab positif dan sisanya yaitu 26% responden menjawab negatif.



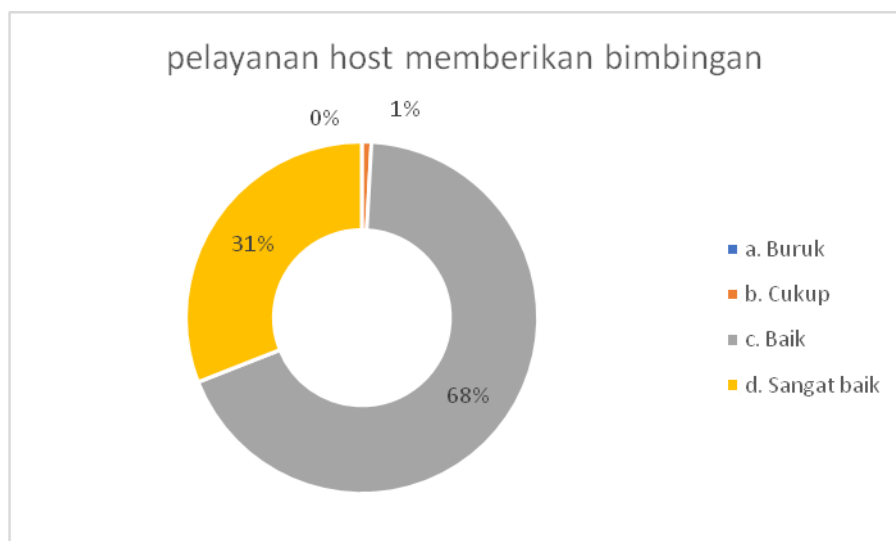
12) Kualitas Menu Makanan

Gambaran proporsi hasil survei unsur kualitas menu makanan dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas menu makanan?” menunjukkan hasil jawaban positif diberikan oleh 75% responden sementara 25% sisanya menjawab negatif.



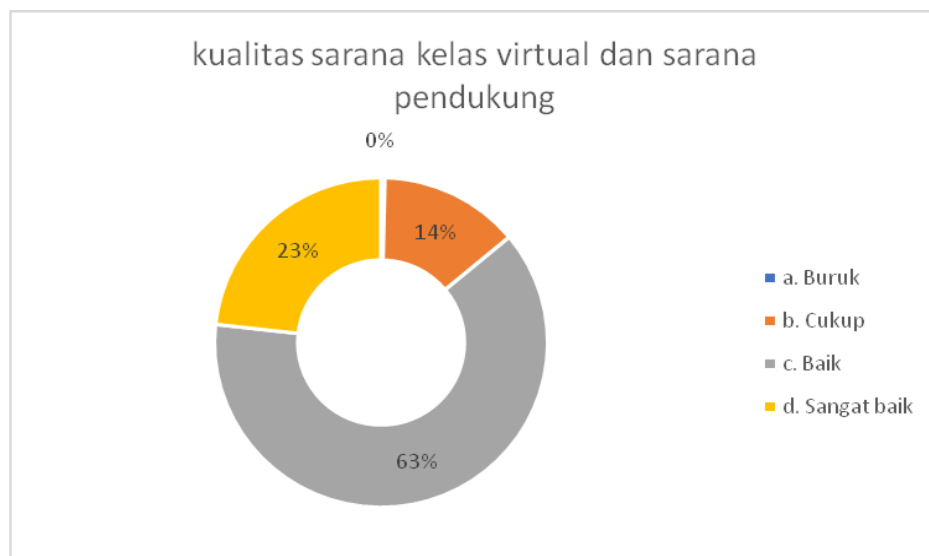
13) Pelayanan Petugas Kelas/Host pada Pembelajaran Jarak Jauh

Penilaian ini diberikan oleh responden diklat PJJ dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang petugas kelas/host dalam memberikan bimbingan/bantuan pelaksanaan pelatihan (mengakses zoom, memantau kelas, pengisian evaluasi, dll)?”. Hasilnya adalah hampir seluruh Responden menjawab positif dan hanya 1% responden yang menjawab negatif.



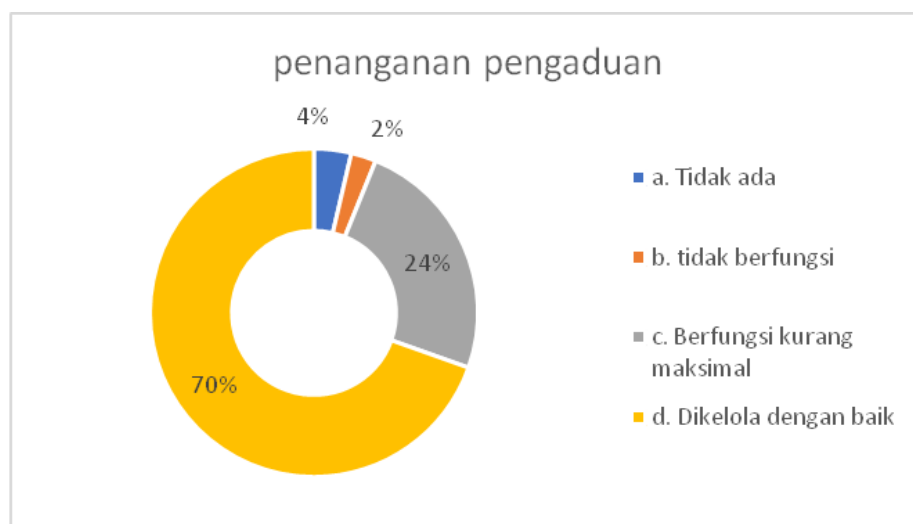
14) Kualitas Sarana Kelas Virtual dan Sarana Pendukung pada Pembelajaran Jarak Jauh

Pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan dan kualitas sarana kelas virtual dan sarana pendukung pembelajaran lainnya (akun zoom kelas, room diskusi, bahan ajar, dll)?” juga hanya diajukan untuk responden diklat PJJ, dan hasilnya adalah sebanyak 95% responden menjawab positif dan hanya 5% yang menjawab negatif.



15) Penanganan Pengaduan

Hasil survei unsur penanganan pengaduan dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?” mendapat respon positif dari 94% responden dan sisanya yaitu sebanyak 6% menjawab negatif.



d. Komentar Responden

Selain menjawab 15 pertanyaan skala likert, responden juga diberikan kesempatan untuk menyampaikan komentar/saran terkait pelayanan Pusdiklatwas. Jumlah komentar yang diterima sebanyak 764 buah dengan komposisi 481 (62,88%) komentar bernada positif/netral dan 284 (37,12%) komentar bernada negatif. Komentar negatif tersebut dapat dikelompokkan per unsur sebagai berikut:

- Unsur 1 Persyaratan pelayanan mendapatkan 1 komentar negatif,
- Unsur 2 Kemudahan prosedur pelayanan mendapatkan 3 komentar negatif,
- Unsur 3 Kecepatan waktu memberikan pelayanan mendapatkan 17 komentar negatif,
- Unsur 4 Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan mendapatkan 21 komentar negatif,
- Unsur 5 Kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan 6 komentar negatif,
- Unsur 6 Kompetensi Widyaiswara/Instruktur mendapatkan 18 komentar negatif,
- Unsur 7 Sikap petugas LO/piket kelas mendapatkan 3 komentar negatif,
- Unsur 8 Sikap petugas Mess mendapatkan 2 komentar negatif,
- Unsur 9 Kelengkapan diklat (tas, alat tulis, modul) mendapatkan 39 komentar negatif,
- Unsur 10 Kelengkapan dan kenyamanan fasilitas kelas mendapatkan 3 komentar negatif,
- Unsur 11 Kelengkapan dan kenyamanan fasilitas mess mendapatkan 41 komentar negatif,
- Unsur 12 Kualitas menu makanan mendapatkan 12 komentar negatif,
- Unsur 13 Pelayanan Petugas Kelas/Host mendapatkan 4 komentar negatif,
- Unsur 14 Kualitas Sarana Kelas Virtual dan Sarana Pendukung mendapatkan 60 komentar negatif,
- Unsur 15 Penanganan pengaduan pengguna layanan mendapatkan 4 komentar negatif,
- Komentar negatif kategori Lain-lain sebanyak 49 buah (terlampir).

Seluruh komentar/saran akan dikelola dan digunakan sebagai bahan bagi perbaikan pelayanan Pusdiklatwas BPKP selanjutnya.

Demikian kami sampaikan.

Atas perhatian dan perkenan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Bidang Renbang Diklat, ^h



Api Achmad Rochjadi
NIP 19690422 199003 1 001

Tembusan:

- Kepala Bagian TU
- Kepala Bagian P3APIP
- Kepala Bagian P3SPIP