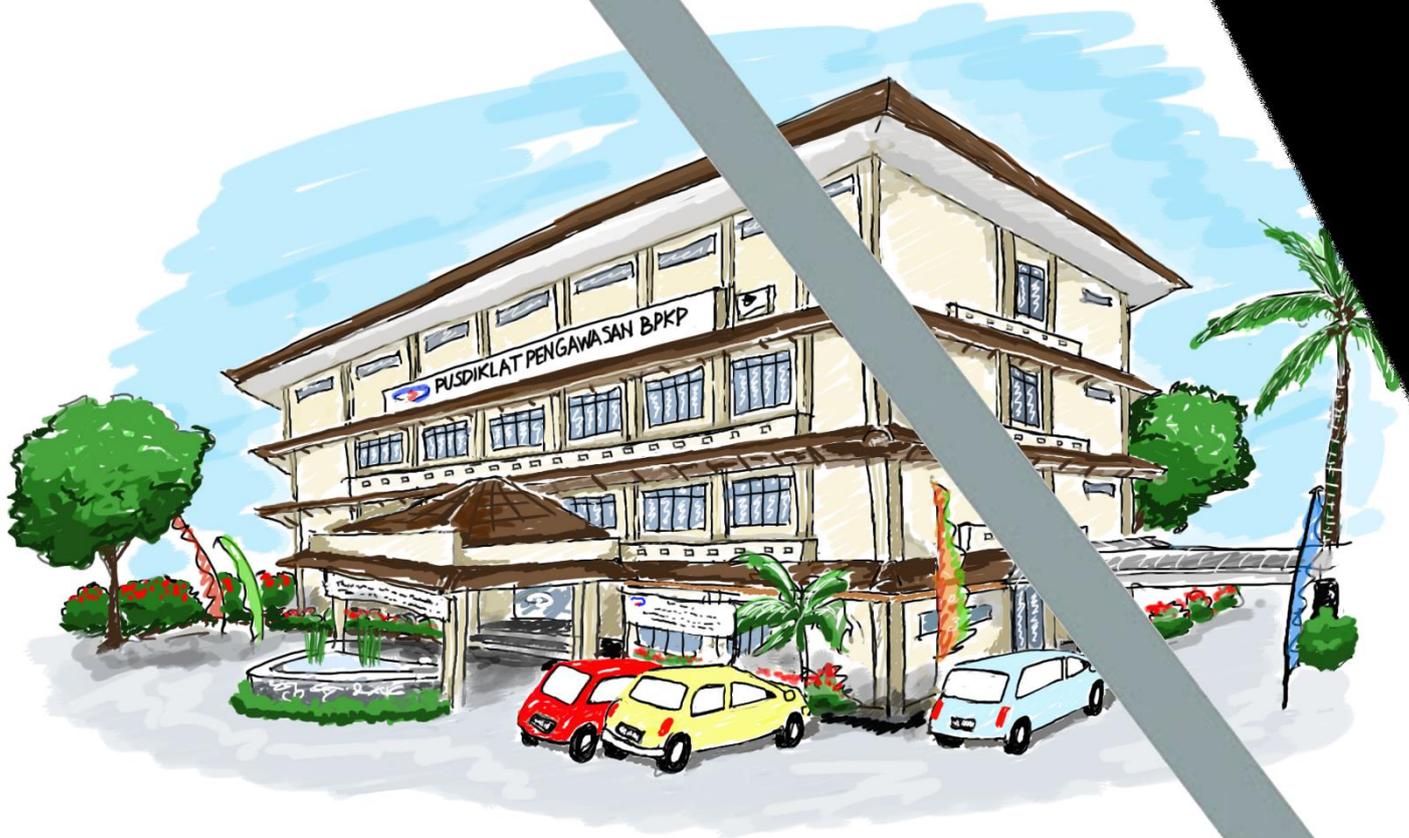




Nomor : LAP-737/DL/2/2022

Tanggal : 5 Desember 2022



Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna (SKP) Pusdiklatwas Tahun 2022

GIACorpu

Government Internal Audit
Corporate University



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

Jalan Beringin II, Pandansari, Ciawi – Bogor 16720 Telp. (0251) 8249001-05
Faksimili (0251) 824986 e-mail: pusdiklatwas@bpkp.go.id
Web: <http://pusdiklatwas.bpkp.go.id>

Nomor : Lap-737/DL/2/2022

5 Desember 2022

Perihal : Laporan Hasil Survei Kepuasan
Pengguna (SKP) Pusdiklatwas Tahun
2022

Yth. Kepala Pusdiklatwas
di Ciawi

Dengan ini kami sampaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna (SKP) Pusdiklatwas Tahun 2022, 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 Pengguna mewajibkan unit penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Pengguna (SKP) secara berkala minimal satu kali dalam setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Pengguna.

Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan. Pengguna yang disurvei adalah pengguna layanan pelatihan Pusdiklatwas yang diselenggarakan tahun 2022.

b. Tujuan Survei Kepuasan Pengguna (SKP)

Tujuan pelaksanaan SKP 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 Pengguna;
- 4) Untuk mengetahui indeks kepuasan Pengguna secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan kediklatan.
- 5) Mendorong partisipasi Pengguna sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan kediklatan.
- 6) Sebagai upaya mendorong Pusdiklatwas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Metode Survei

Populasi peserta diklat bulan Januari s.d November tahun 2022 sebanyak 22.111 peserta yang tersebar di seluruh Indonesia. Penyebaran kuesioner survei dilakukan melalui media *online*, sebanyak 2.879 kuesioner telah direspon oleh para responden.

Dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Pengguna, 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 = 0,0

Tabel Krejcie and Morgan menghitung jumlah sample berdasar asumsi *margin error* 5% dan tingkat *confidence level* 95%. Dalam tabel ini, untuk populasi sebanyak 22.111 diperlukan sampel sebanyak 378. Pada survey ini berhasil dihimpun 2.879 responden. *Margin error* dengan sampel 2.879 setelah dihitung dengan menggunakan aplikasi <http://www.raosoft.com/samplesize.html> (lihat gambar berikut) adalah sebesar 1,70%, lebih kecil dari standar 5%.

Sample size calculator

What margin of error can you accept? %
5% is a common choice
 The margin of error is the amount of error that you can tolerate. If 90% of respondents answer yes, while 10% answer no, you may be able to tolerate a larger amount of error than if the respondents are split 50-50 or 45-55. Lower margin of error requires a larger sample size.

What confidence level do you need? %
Typical choices are 90%, 95%, or 99%
 The confidence level is the amount of uncertainty you can tolerate. Suppose that you have 20 yes-no questions in your survey. With a confidence level of 95%, you would expect that for one of the questions (1 in 20), the percentage of people who answer yes would be more than the margin of error away from the true answer. The true answer is the percentage you would get if you exhaustively interviewed everyone. Higher confidence level requires a larger sample size.

What is the population size?
If you don't know, use 20000
 How many people are there to choose your random sample from? The sample size doesn't change much for populations larger than 20,000.

What is the response distribution? %
Leave this as 50%
 For each question, what do you expect the results will be? If the sample is skewed highly one way or the other, the population probably is, too. If you don't know, use 50%, which gives the largest sample size. See below under **More information** if this is confusing.

Your recommended sample size is **378**
 This is the minimum recommended size of your survey. If you create a sample of this many people and get responses from everyone, you're more likely to get a correct answer than you would from a large sample where only a small percentage of the sample responds to your survey.

Online surveys with Vovici have completion rates of 66%!

Alternate scenarios

With a sample size of	<input type="text" value="2879"/>	<input type="text" value="200"/>	<input type="text" value="300"/>	With a confidence level of	<input type="text" value="90"/>	<input type="text" value="95"/>	<input type="text" value="99"/>
Your margin of error would be	1.70%	6.90%	5.62%	Your sample size would need to be	268	378	645

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

More information

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

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 Pengguna.
- 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 diatas 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 dibagi menjadi 3 kelompok sesuai metode diklat yang diikuti. Kelompok pertama adalah peserta diklat tatap muka (*offline*) konvensional dan pembelajaran jarak jauh (*online*). Kelompok kedua hanya mengikuti PJJ dan kelompok ketiga hanya mengikuti diklat *offline*. Masing-masing kelompok menjawab kuesioner yang disesuaikan dengan metode diklat yang diikuti.

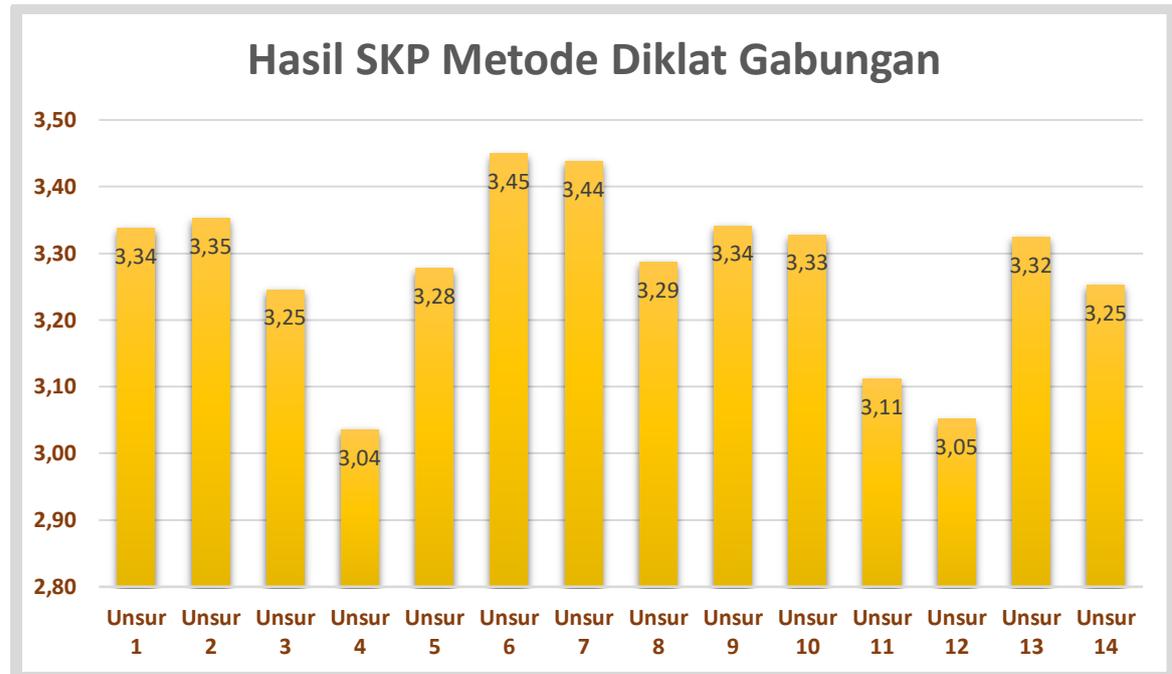
2. ANALISIS

a. Nilai SKP

Dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert dan satu pertanyaan terbuka, diperoleh rata-rata tertimbang SKP Pusdiklatwas adalah sebesar 3,30, meningkat dibandingkan dengan nilai tahun 2021 sebesar 3,29. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKP, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka Nilai SKP Pusdiklatwas dengan skala 0-100 adalah sebesar **82,43**. Menurut Tabel Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, Permenpan 17/2017, nilai SKP Pusdiklatwas masuk dalam kategori kinerja **BAIK**. Berikut tabel dimaksud:

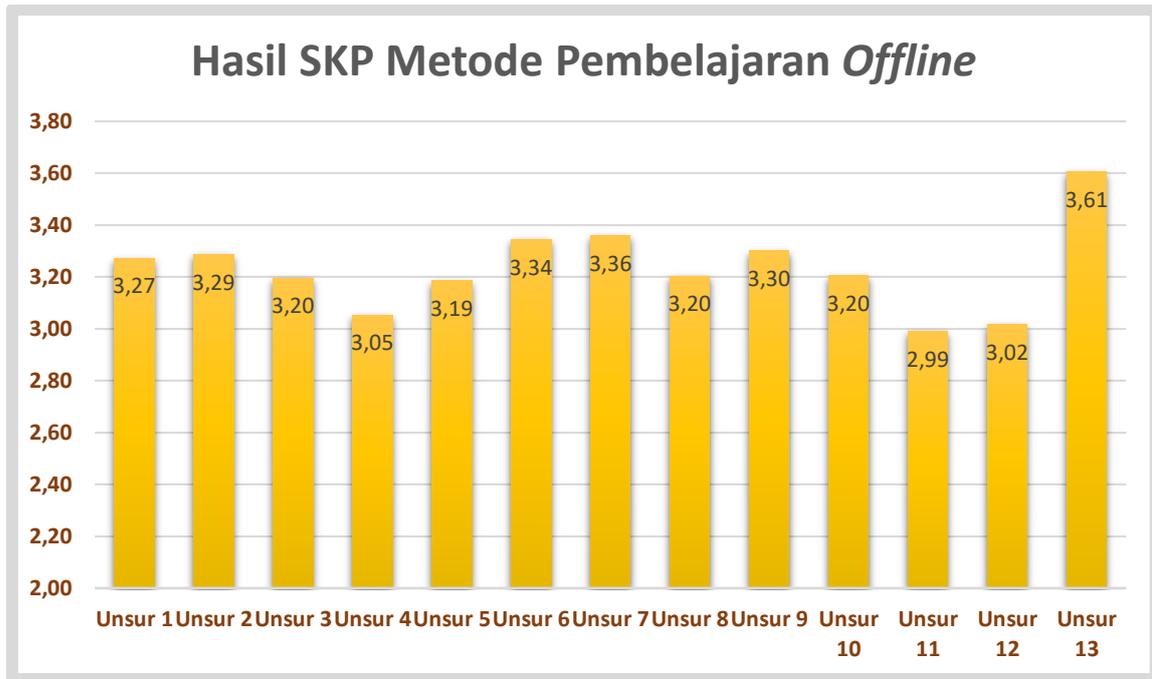
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

b. Analisis per Unsur per Metode Diklat

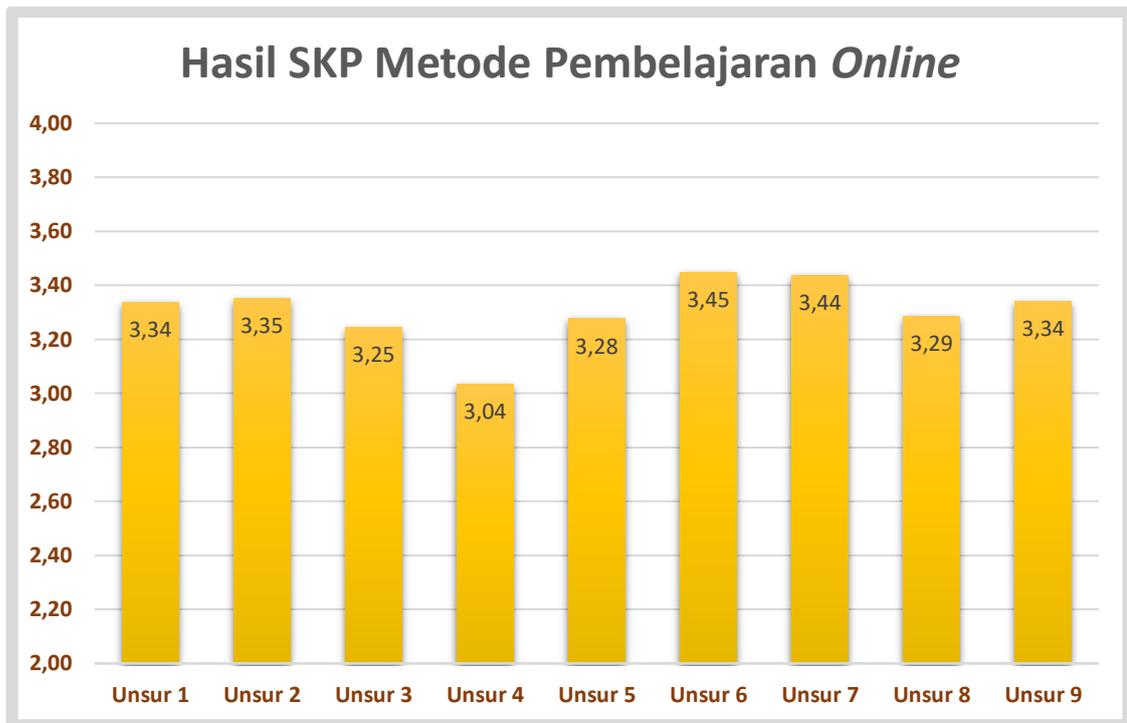


Keterangan:

- Unsur 1 persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- Unsur 2 kemudahan prosedur pelayanan di Pusdiklatwas BPKP
- Unsur 3 kecepatan waktu Pusdiklatwas BPKP dalam memberikan pelayanan
- Unsur 4 kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Pusdiklatwas BPKP
- Unsur 5 kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan
- Unsur 6 kompetensi kemampuan Widyaiswara/Instruktur dalam melaksanakan pelatihan
- Unsur 7 pelayanan dan sikap petugas LO/piket kelas
- Unsur 8 pelayanan dan sikap petugas Mess
- Unsur 9 penyediaan kelengkapan diklat (tas, alat tulis, modul)
- Unsur 10 kelengkapan dan kenyamanan fasilitas diklat di kelas
- Unsur 11 kelengkapan dan kenyamanan fasilitas mess
- Unsur 12 kualitas menu makanan
- Unsur 13 petugas kelas/host dalam memberikan bimbingan/bantuan pelaksanaan pelatihan (mengakses zoom, memantau kelas, pengisian evaluasi, dll)
- Unsur 14 ketersediaan dan kualitas sarana kelas virtual dan sarana pendukung pembelajaran lainnya (akun zoom kelas, room diskusi, bahan ajar, dll)



- Unsur 1 persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- Unsur 2 kemudahan prosedur pelayanan di Pusdiklatwas BPKP
- Unsur 3 kecepatan waktu Pusdiklatwas BPKP dalam memberikan pelayanan
- Unsur 4 kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Pusdiklatwas BPKP
- Unsur 5 kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan
- Unsur 6 kompetensi kemampuan Widyaiswara/Instruktur dalam melaksanakan pelatihan
- Unsur 7 pelayanan dan sikap petugas LO/piket kelas
- Unsur 8 pelayanan dan sikap petugas Mess
- Unsur 9 penyediaan kelengkapan diklat (tas, alat tulis, modul)
- Unsur 10 kelengkapan dan kenyamanan fasilitas diklat di kelas
- Unsur 11 kelengkapan dan kenyamanan fasilitas mess
- Unsur 12 kualitas menu makanan
- Unsur 13 penanganan pengaduan pengguna layanan



- Unsur 1 persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- Unsur 2 kemudahan prosedur pelayanan di Pusdiklatwas BPKP
- Unsur 3 kecepatan waktu Pusdiklatwas BPKP dalam memberikan pelayanan
- Unsur 4 kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Pusdiklatwas BPKP
- Unsur 5 kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan
- Unsur 6 kompetensi kemampuan Widyaiswara/Instruktur dalam melaksanakan pelatihan
- Unsur 7 petugas kelas/host dalam memberikan bimbingan/bantuan pelaksanaan pelatihan (mengakses zoom, memantau kelas, pengisian evaluasi, dll)
- Unsur 8 ketersediaan dan kualitas sarana kelas virtual dan sarana pendukung pembelajaran lainnya (akun zoom kelas, room diskusi, bahan ajar, dll)
- Unsur 9 penanganan pengaduan pengguna layanan

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

- Peserta diklat *offline* nilai rata-rata 3,23
- Peserta diklat *online* nilai rata-rata 3,47
- Peserta diklat metode gabungan *offline* dan *online* nilai rata-rata 3,27

Diklat melalui metode *online* mendapat nilai tertinggi yaitu sebesar 3,47 sementara penilaian *offline* mendapat hasil terendah yaitu 3,23.

Hasil penilaian per unsur dari semua metode diklat menunjukkan bahwa:

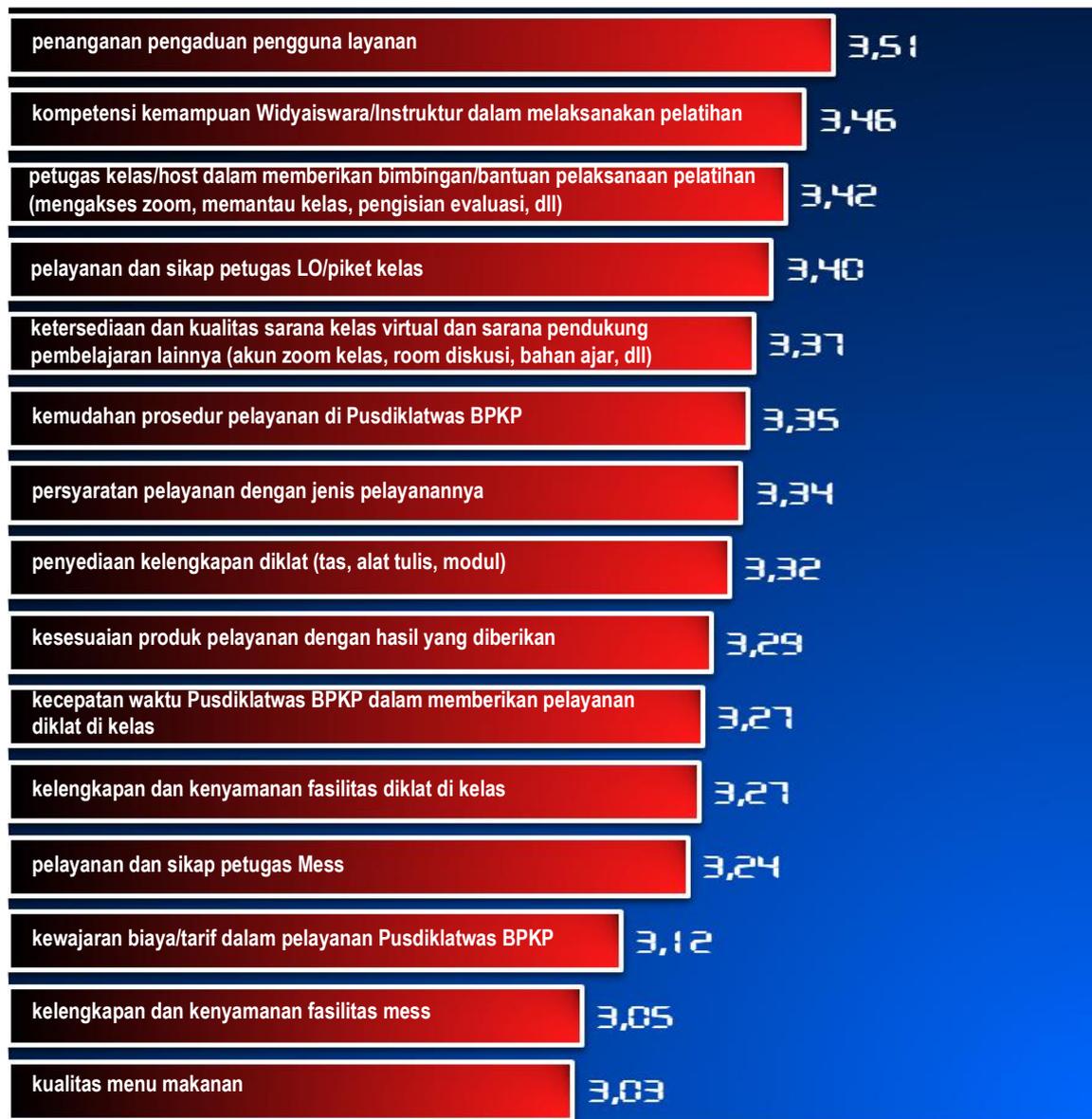
- 5 unsur dengan nilai tertinggi adalah



- Sedangkan 5 unsur dengan nilai terendah adalah



c. Analisis per Unsur Gabungan (Seluruh Metode Diklat)



- Lima unsur dengan nilai tertinggi adalah sebagai berikut:

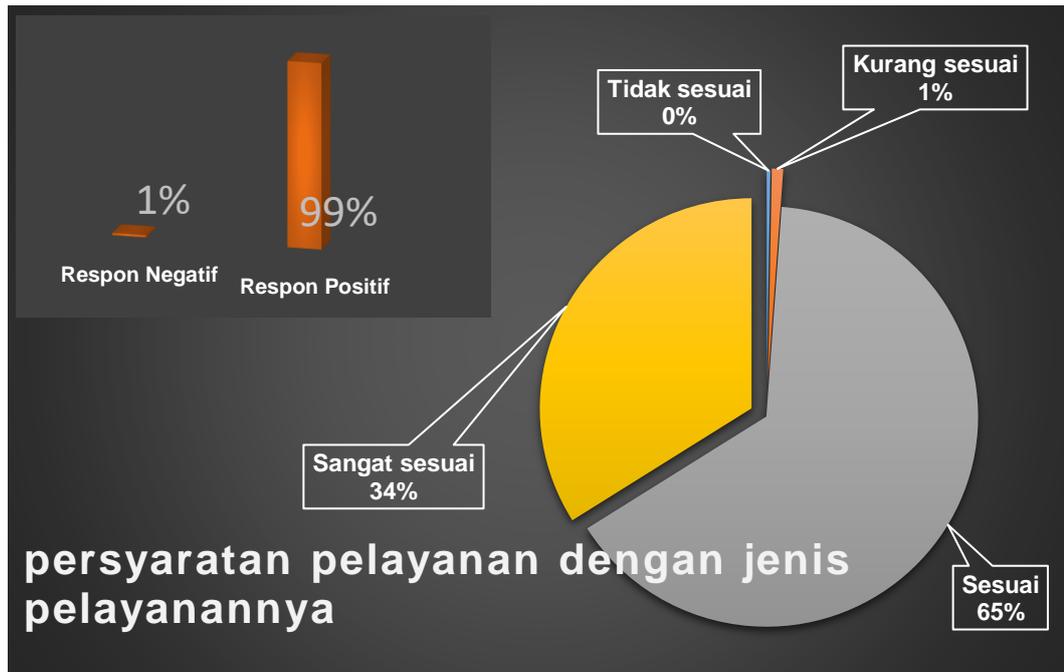


- Lima unsur dengan nilai terendah adalah sebagai berikut :

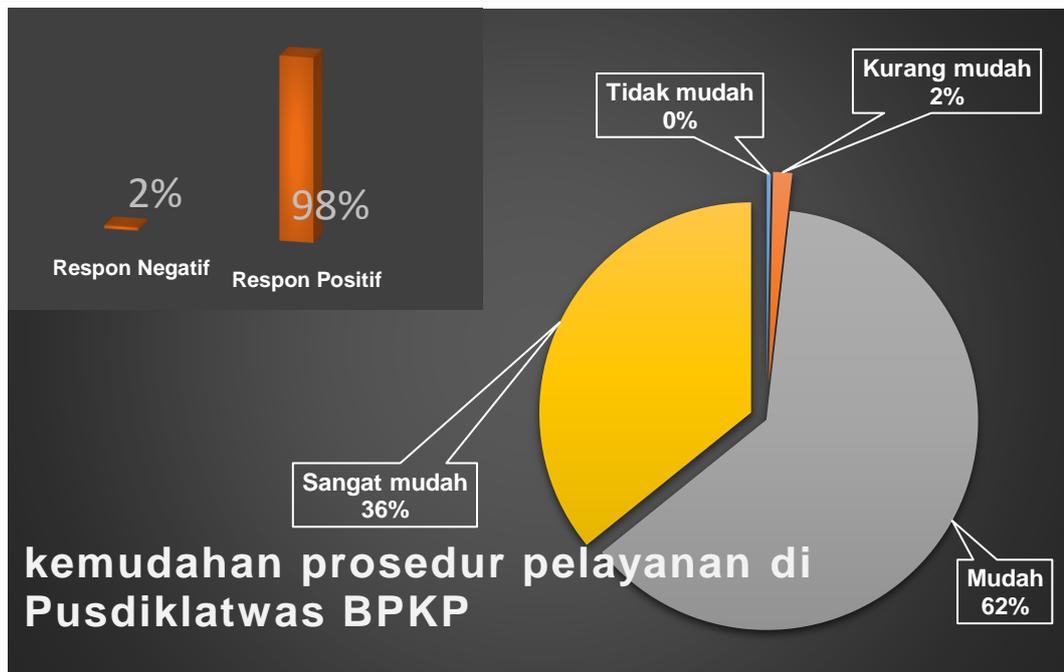


Uraian atas masing-masing unsur penilaian sebagai berikut.

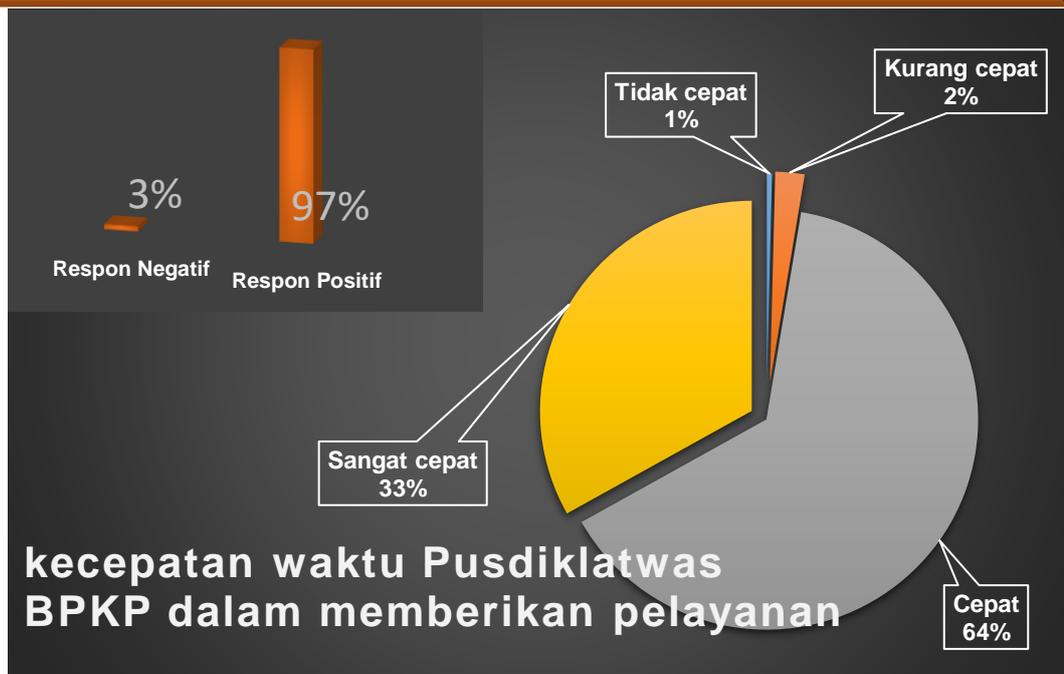
1) Persyaratan Pelayanan



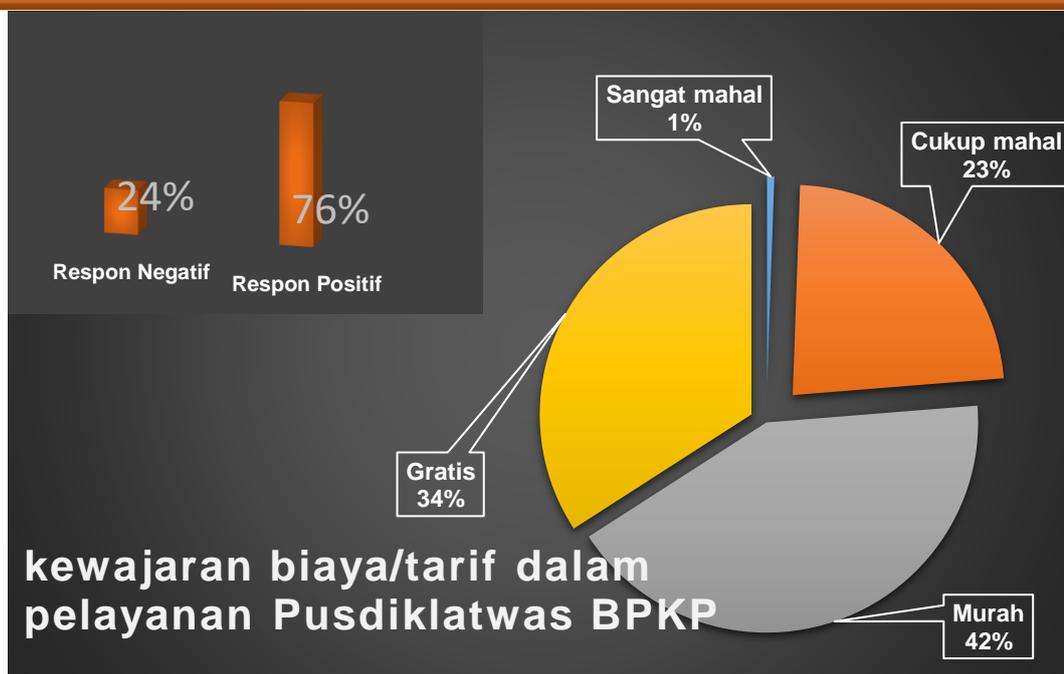
2) Kemudahan prosedur pelayanan



3) Kecepatan Waktu Pelayanan

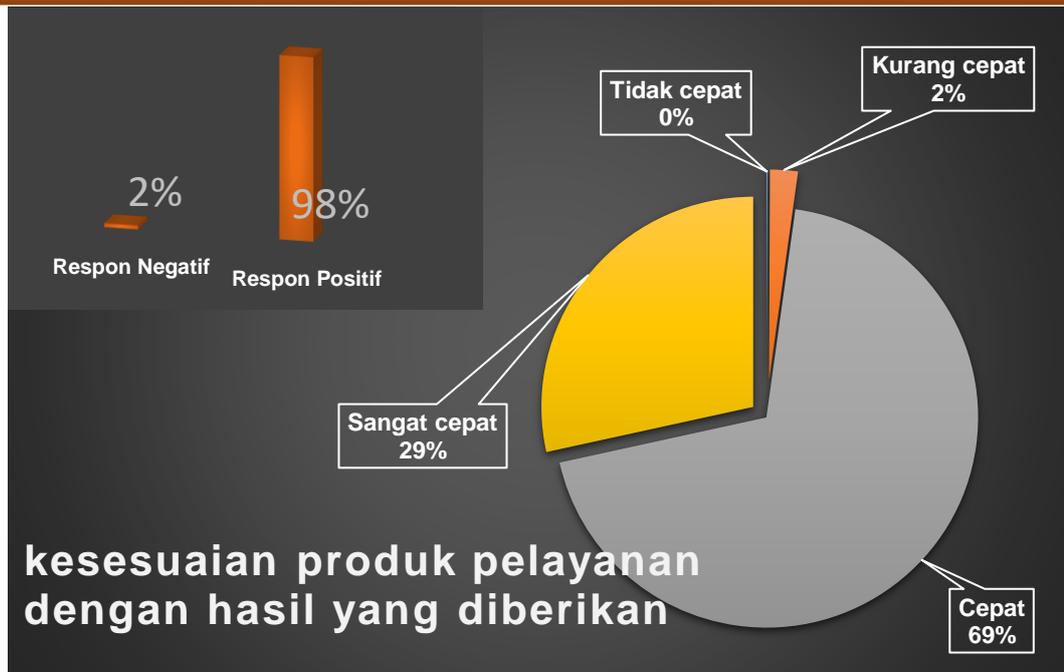


4) Kewajaran Biaya/Tarif

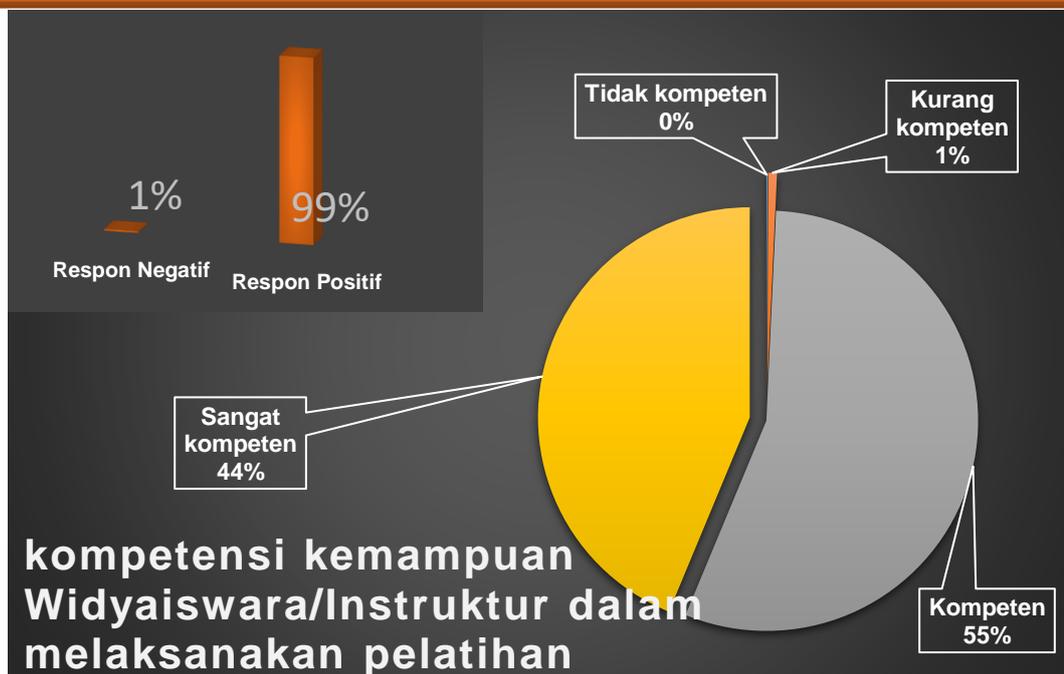


Jawaban negatif pada umumnya dipilih oleh peserta diklat *online* yang mengharapkan tarif diklat lebih murah dibandingkan tarif diklat *offline*.

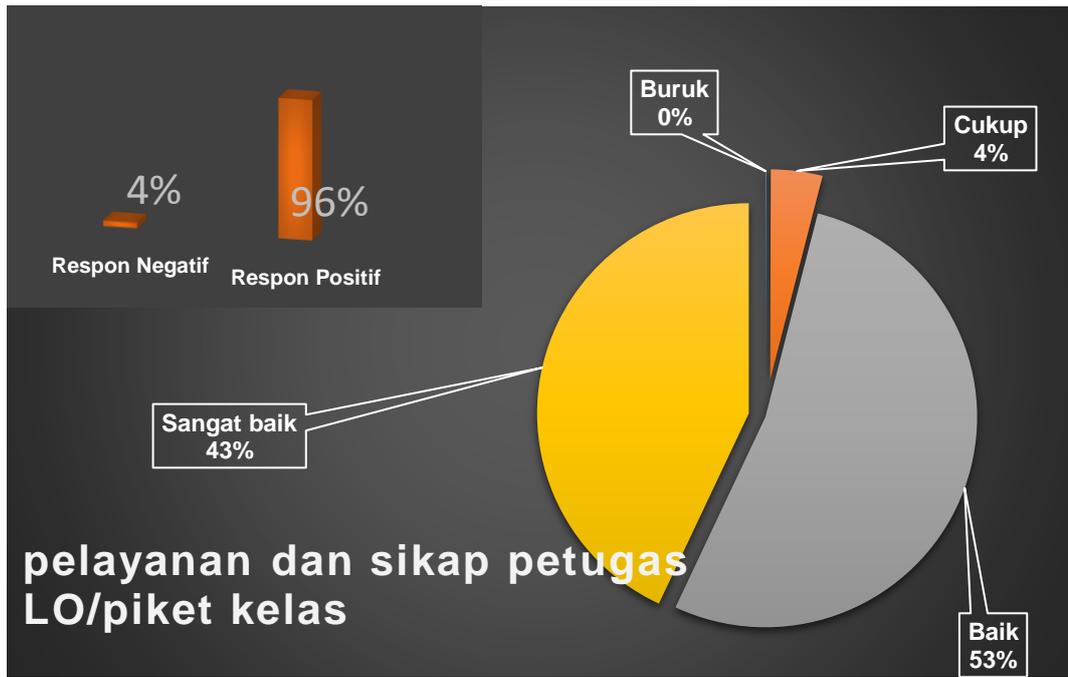
5) Kesesuaian produk dengan hasil



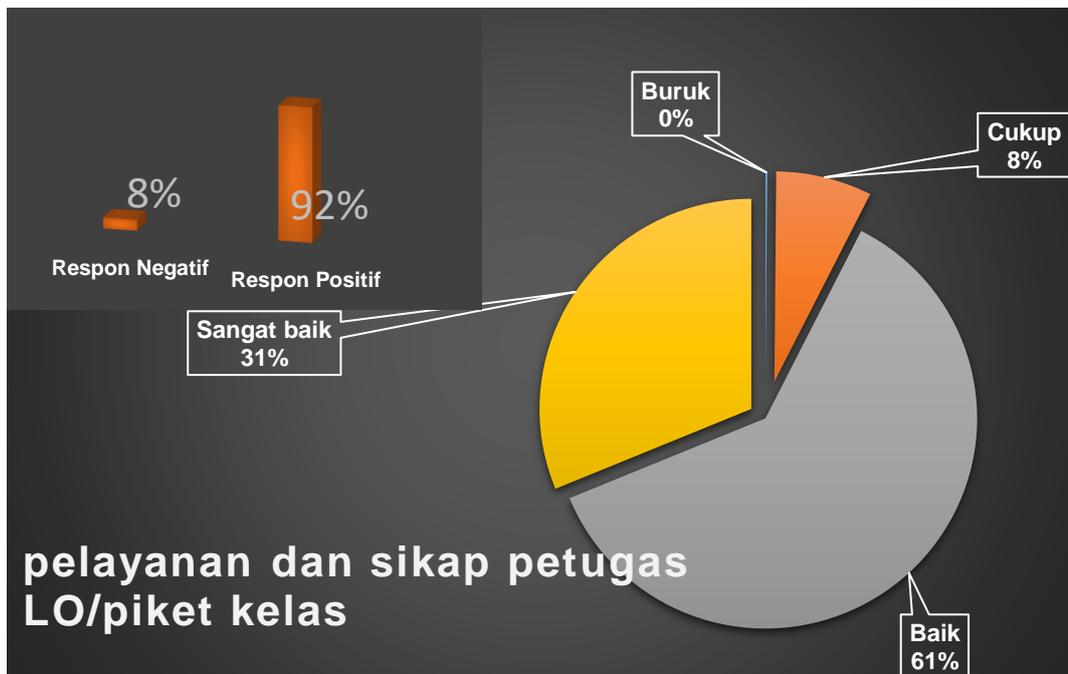
6) Kompetensi Widyaiswara/ Instruktur



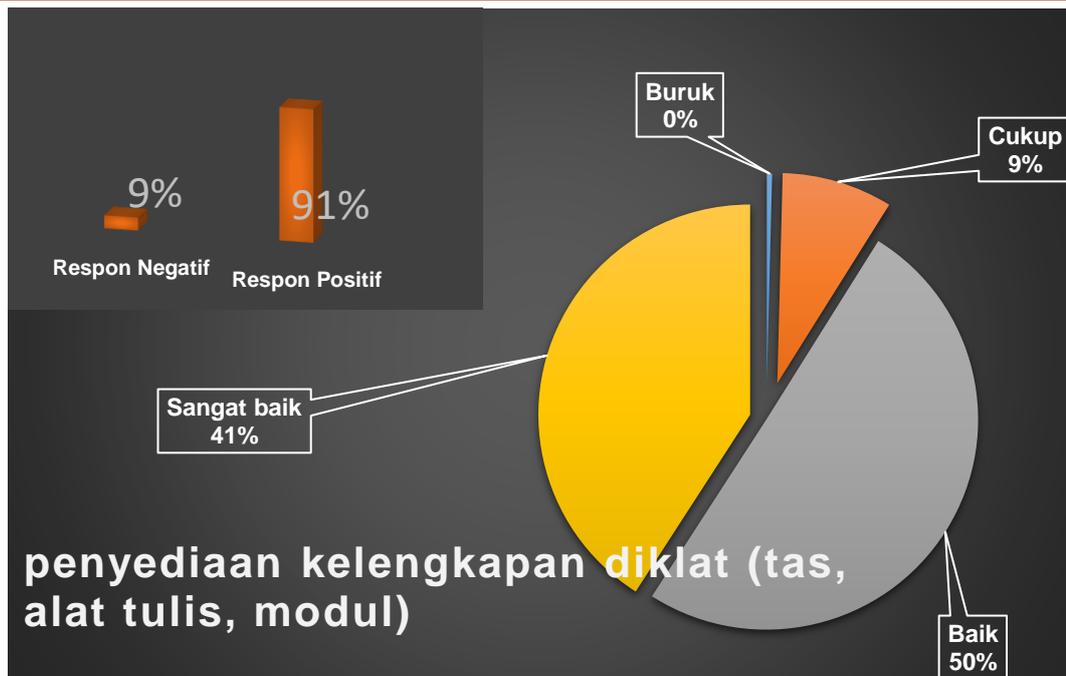
7) Pelayanan dan Sikap Petugas LO/piket



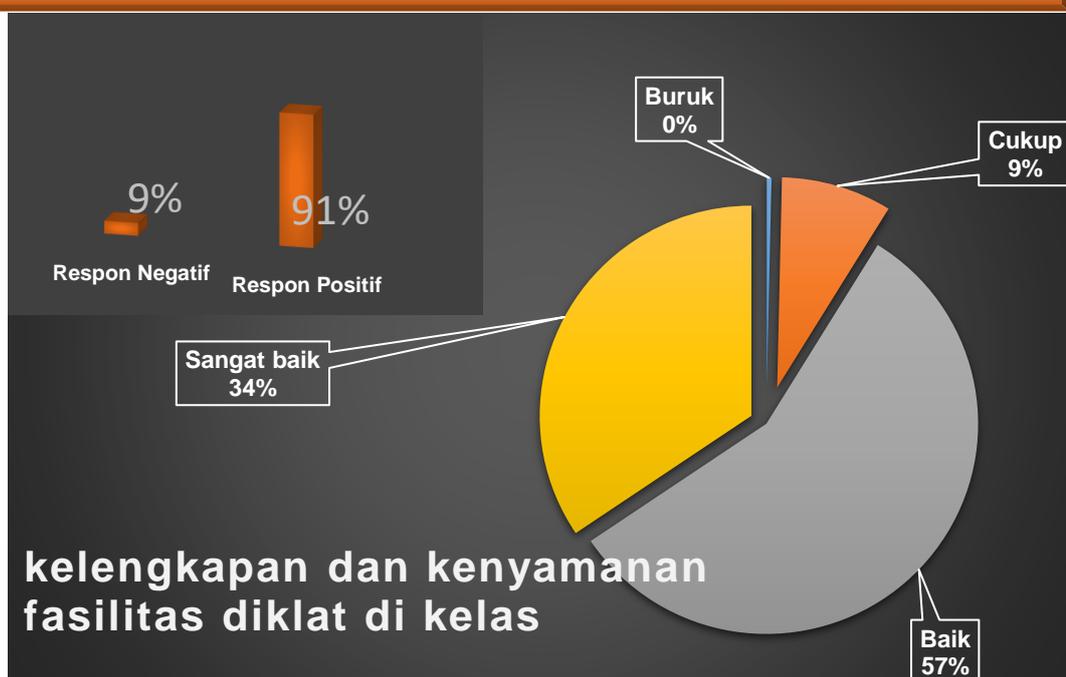
8) Pelayanan dan Sikap Petugas Mess



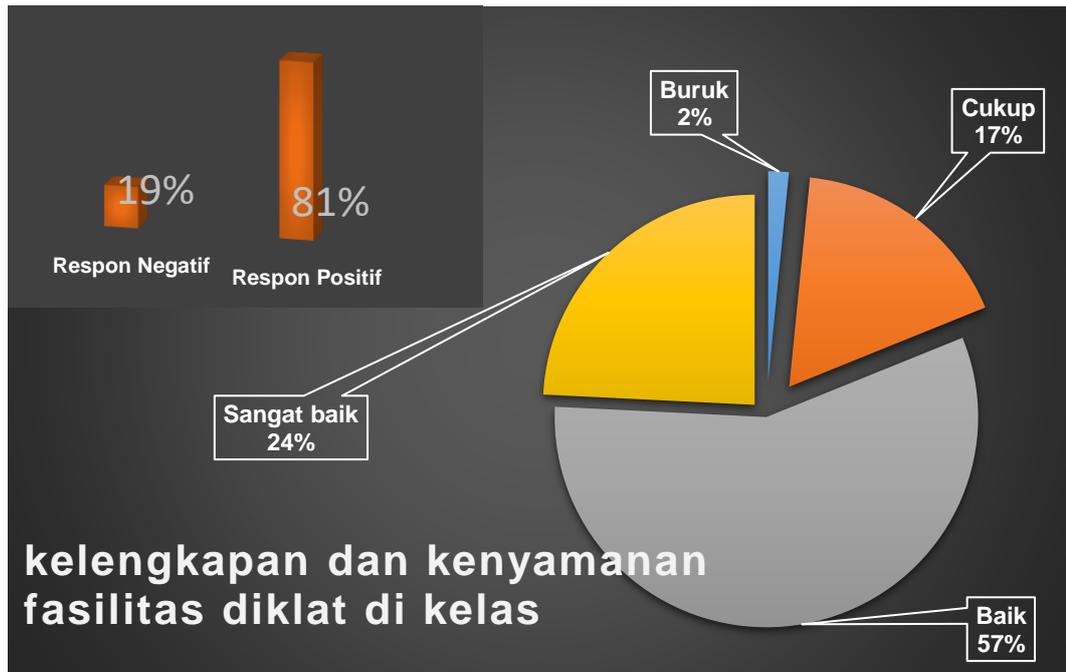
9) Kelengkapan diklat (tas, alat tulis, modul)



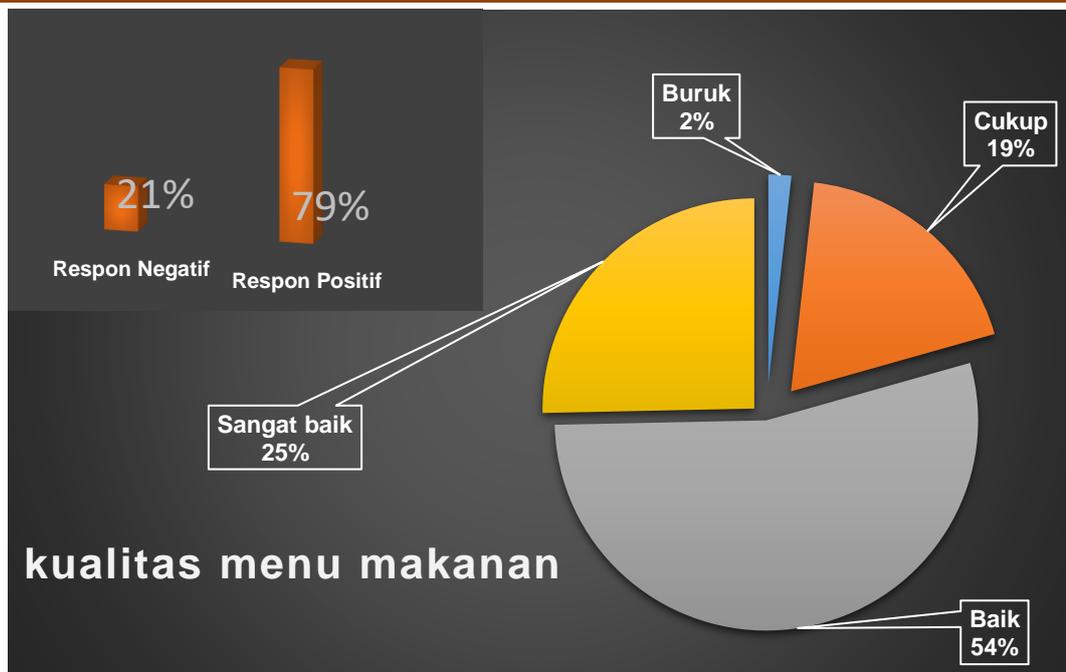
10) Kenyamanan Fasilitas Kelas



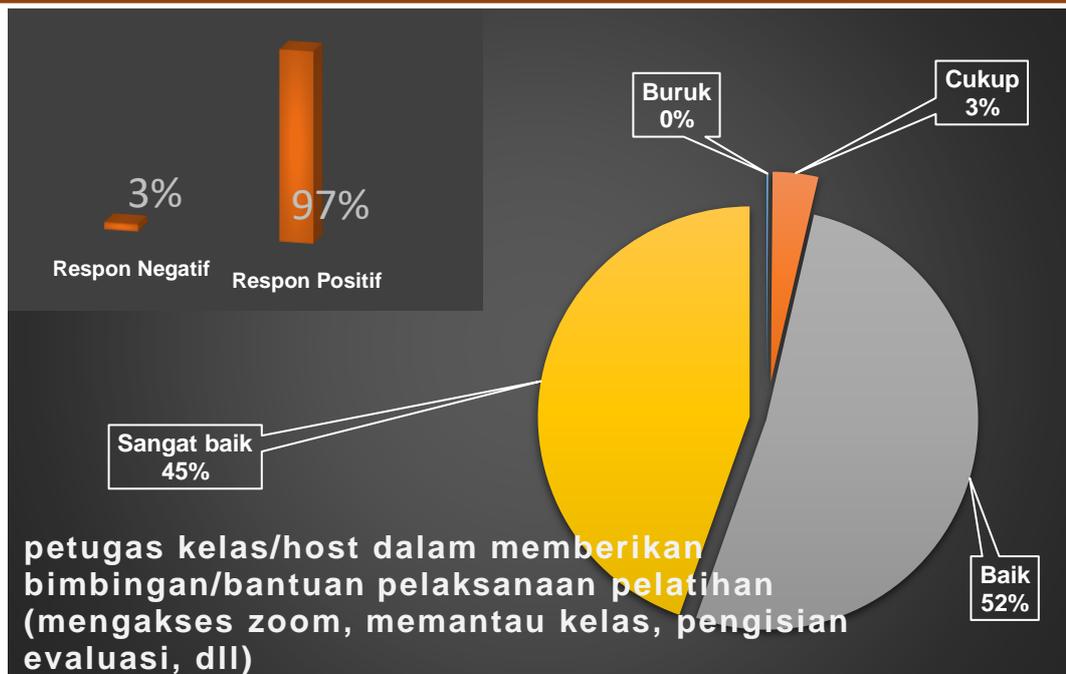
11) Kenyamanan Fasilitas Mess



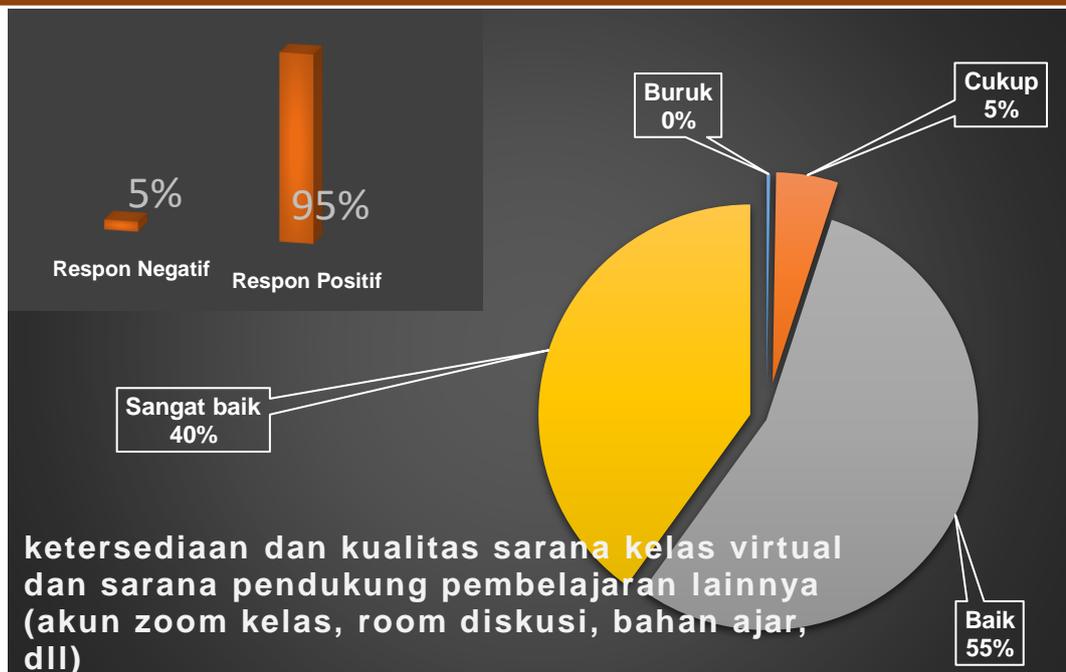
12) Kualitas Menu Makanan



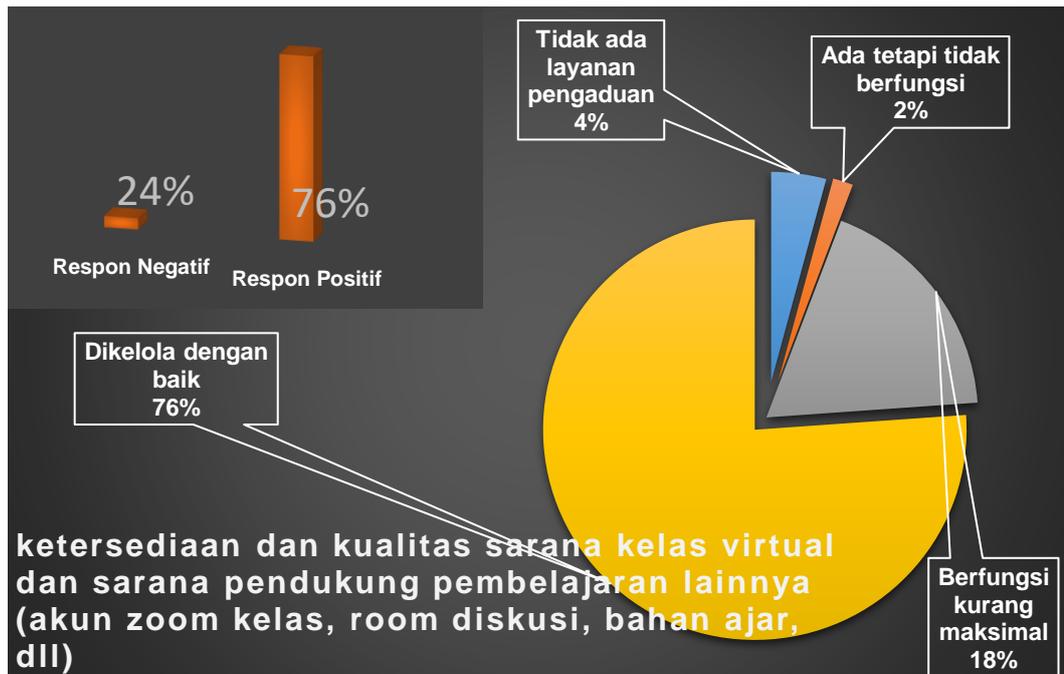
13) Pelayanan Petugas Kelas/Host pada Pembelajaran Jarak Jauh



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



15) Penanganan Pengaduan



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 1.925 buah dengan komposisi 1.491 (77,45%) komentar bernada positif/netral dan 434 (22,55%) komentar bernada negatif. Komentar negatif tersebut dapat dikelompokkan per unsur sebagai berikut:

<p>unsur 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • kecepatan waktu Pusdiklatwas BPKP dalam memberikan pelayanan • 19 komentar 	<p>unsur 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • kelengkapan dan kenyamanan fasilitas diklat di kelas • 30 komentar 	<p>unsur 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • kelengkapan dan kenyamanan fasilitas mess • 133 komentar
<p>unsur 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • kemudahan prosedur pelayanan di Pusdiklatwas BPKP • 19 komentar 	<p>unsur 6</p> <ul style="list-style-type: none"> • ketersediaan dan kualitas sarana kelas virtual dan sarana pendukung pembelajaran lainnya • 17 komentar 	<p>unsur 7</p> <ul style="list-style-type: none"> • kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Pusdiklatwas • 17 komentar

<p>unsur 8</p> <ul style="list-style-type: none"> • kompetensi kemampuan Widyaiswara/Instruktur • 22 komentar 	<p>unsur 9</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas menu makanan • 78 komentar 	<p>unsur 10</p> <ul style="list-style-type: none"> • pelayanan dan sikap petugas LO/piket kelas • 4 komentar
<p>unsur 12</p> <ul style="list-style-type: none"> • penanganan pengaduan pengguna layanan • 2 komentar 	<p>unsur 13</p> <ul style="list-style-type: none"> • penyediaan kelengkapan diklat • 66 komentar 	<p>unsur 14</p> <ul style="list-style-type: none"> • persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya • 3 komentar
<p>unsur 15</p> <ul style="list-style-type: none"> • petugas kelas/host dalam memberikan bimbingan/bantuan pelaksanaan pelatihan • 8 komentar 	<p>unsur lain</p> <ul style="list-style-type: none"> • kategori di luar unsur 1-15 • 1183 komentar 	

Seluruh komentar/saran dapat dilihat lebih lengkap melalui link bit.ly/saranskpgiacorpu2022 akan dikelola dan digunakan sebagai bahan bagi perbaikan pelayanan Pusdiklatwas selanjutnya.

3. KESIMPULAN

Nilai SKP Pusdiklatwas dengan skala 0-100 adalah sebesar **82,43** sama dengan nilai tahun 2021 sesuai Tabel Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, Permenpan 17/2017, nilai SKP Pusdiklatwas masuk dalam kategori kinerja **BAIK**. Nilai ini menunjukkan penyelenggaraan diklat secara umum dinilai baik oleh responden, namun demikian masih terdapat beberapa hal yang masih memerlukan perbaikan.

Penilaian terendah responden terutama pada kualitas menu makanan, kelengkapan dan kenyamanan fasilitas mess, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Pusdiklatwas BPKP, pelayanan dan sikap petugas Mess, terakhir kelengkapan dan kenyamanan fasilitas diklat di kelas.

Hal ini sesuai dengan negatif dari responden terutama pada kelengkapan dan kenyamanan fasilitas mess, kualitas menu makanan, penyediaan kelengkapan diklat khususnya kualitas modul, dan kompetensi kemampuan Widyaiswara/Instruktur.

Identifikasi unsur-unsur yang mendapat penilaian terendah dan komentar negatif tertinggi menjadi dasar perbaikan dan peningkatan di masa mendatang agar peserta diklat sebagai *stakeholder* utama mendapatkan layanan yang optimal. Pada akhirnya kinerja Pusdiklatwas dapat meningkat dan kepuasan pengguna juga meningkat.

Demikian kami sampaikan.

Atas perhatian dan perkenan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Bidang P4, *f*



Listyono

NIP 197502161995021001

Tembusan:

- Kepala Bagian Umum
- Koordinator P3APIP
- Koordinator P3SPIP

Total Responden menurut unsur

No	Unsur	1	2	3	4	Total
1	kecepatan waktu Pusdiklatwas BPKP dalam memberikan pelayanan	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat	
		6	34	978	504	1522
2	kelengkapan dan kenyamanan fasilitas diklat di kelas	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik	
		8	189	1268	769	2234
3	kelengkapan dan kenyamanan fasilitas mess	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik	
		35	386	1272	541	2234
4	kemudahan prosedur pelayanan di Pusdiklatwas BPKP	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah	
		9	42	1796	1032	2879
5	kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	
		2	61	1997	819	2879
6	ketersediaan dan kualitas sarana kelas virtual dan sarana pendukung pembelajaran lainnya (akun zoom kelas, room diskusi, bahan ajar, dll)	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik	
		4	72	836	610	1522
7	kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Pusdiklatwas BPKP	Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis	
		16	667	1213	983	2879
8	kompetensi kemampuan Widyaiswara/Instruktur dalam melaksanakan pelatihan	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten	
		2	19	1598	1260	2879
9	kualitas menu makanan	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik	
		39	421	1208	566	2234
10	pelayanan dan sikap petugas LO/piket kelas	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik	
		1	88	1184	961	2234
11	pelayanan dan sikap petugas Mess	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik	
		3	164	1370	697	2234
12	penanganan pengaduan pengguna layanan	Tidak ada layanan pengaduan	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik	
		84	31	363	1524	2002
13	penyediaan kelengkapan diklat (tas, alat tulis, modul)	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik	
		9	189	1122	914	2234
14	persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	
		8	25	1869	977	2879
15	petugas kelas/host dalam memberikan bimbingan/bantuan pelaksanaan pelatihan (mengakses zoom, memantau kelas, pengisian evaluasi, dll)	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik	
		2	53	788	679	1522