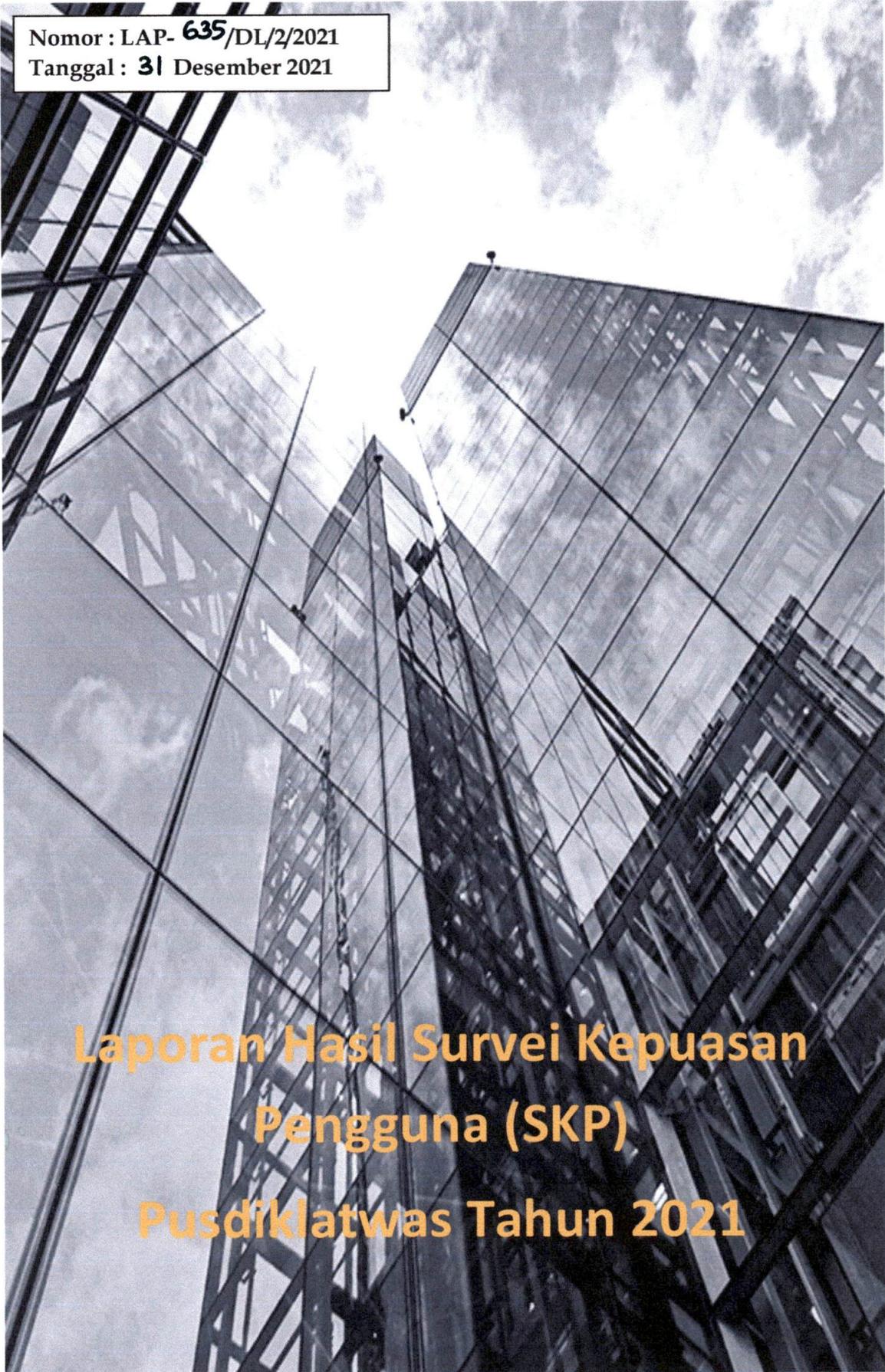


Nomor : LAP- 635/DL/2/2021
Tanggal : 31 Desember 2021



**Laporan Hasil Survei Kepuasan
Pengguna (SKP)
Pusdiklatwas Tahun 2021**



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- /DL/2/2021 Desember 2021
Perihal : Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna
(SKP) Pusdiklatwas Tahun 2021

Yth. Kepala Pusdiklatwas
di Ciawi

Dengan ini kami sampaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna (SKP) Pusdiklatwas Tahun 2021, 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 untuk guna dijadikan bahan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan. Pengguna yang disurvei adalah pengguna layanan pelatihan Pusdiklatwas yang diselenggarakan tahun 2021.

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. Ruang Lingkup dan Metode Survei

Ruang lingkup survey adalah para peserta yang mengikuti diklat pada periode Januari sampai dengan September 2021. Populasi peserta diklat bulan Januari s.d September tahun 2021 sebanyak 2.987 peserta yang tersebar di seluruh Indonesia. Penyebaran kuesioner survei dilakukan melalui media *online*, dan sebanyak 828 kuesioner telah direspon oleh para responden, atau 27,72% dari total 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 *confindence level* 95%. Dalam tabel ini, untuk populasi sebanyak 2.987 peserta, diperlukan sampel sebanyak 341 peserta. Pada survey ini berhasil dihimpun 828 responden. *Margin error* dengan sampel

828 peserta setelah dihitung dengan menggunakan aplikasi <http://www.raosoft.com/samplesize.html> (lihat gambar berikut) adalah sebesar 2,90%, 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 **341**

Online surveys with Vovici have completion rates of 66%!

Alternate scenarios

With a sample size of <input type="text" value="828"/>	<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 2.90%	6.69%	5.37%	Your sample size would need to be 249	341	544

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 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 mengisi 3 jenis kuesioner berbeda 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.

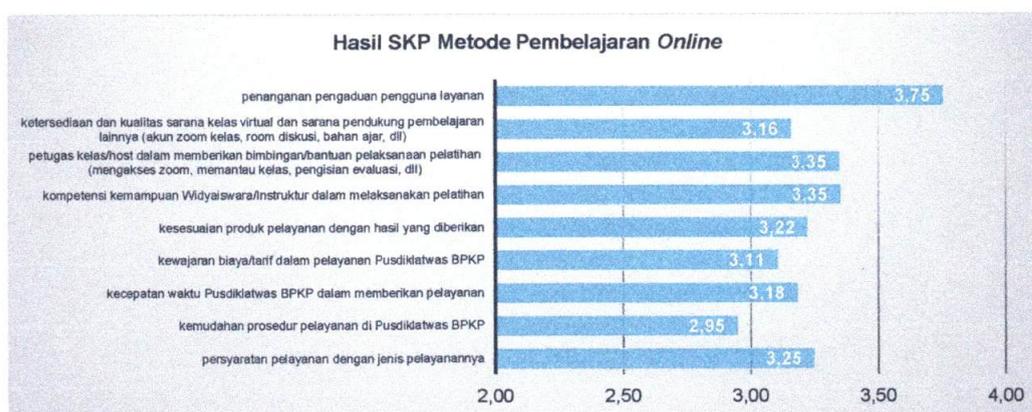
2. ANALISIS

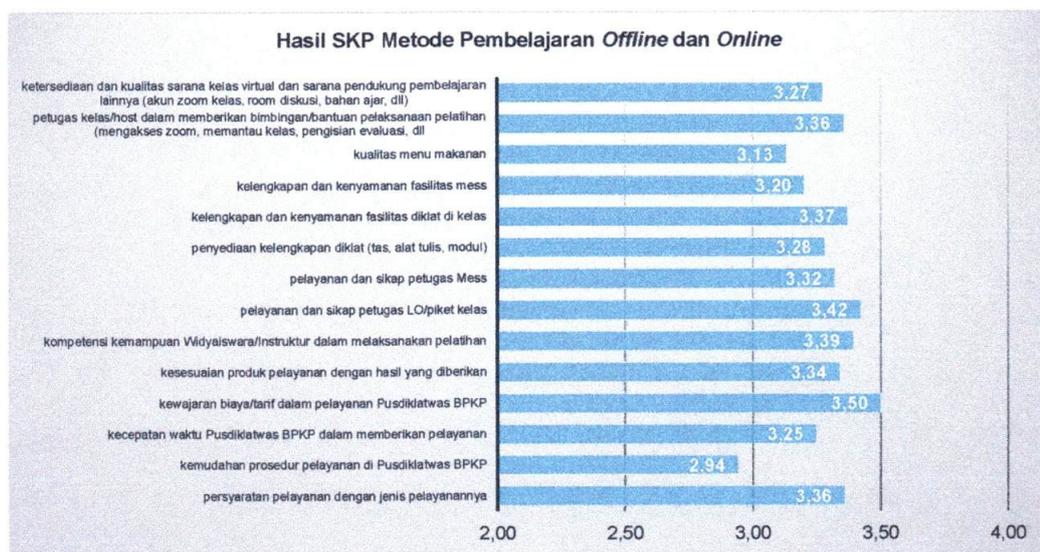
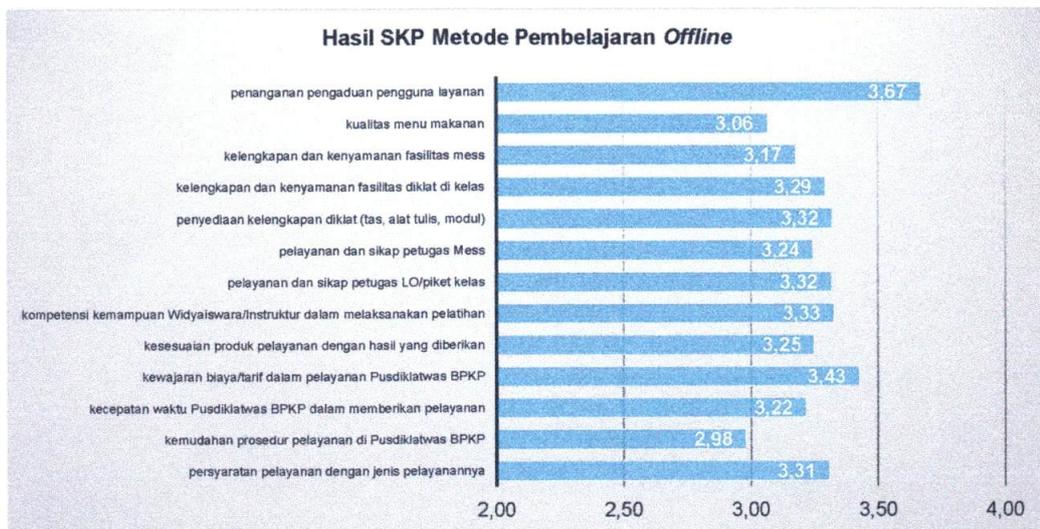
a. Nilai SKP

Dengan menggunakan kuesioner dengan skala likert dan satu pertanyaan terbuka, diperoleh rata-rata tertimbang SKP Pusdiklatwas adalah sebesar 3,29, meningkat dibanding nilai tahun lalu sebesar 3,17. 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 **82,17**. 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





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

- Peserta diklat *offline* nilai rata-rata 3,28
- Peserta diklat *online* nilai rata-rata 3,26
- Peserta kedua diklat *offline* dan *online* nilai rata-rata 3,30

Diklat melalui metode *online* dan *offline* mendapat nilai tertinggi yaitu sebesar 3,30 sementara penilaian *online* mendapat hasil terendah yaitu 3,26.

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

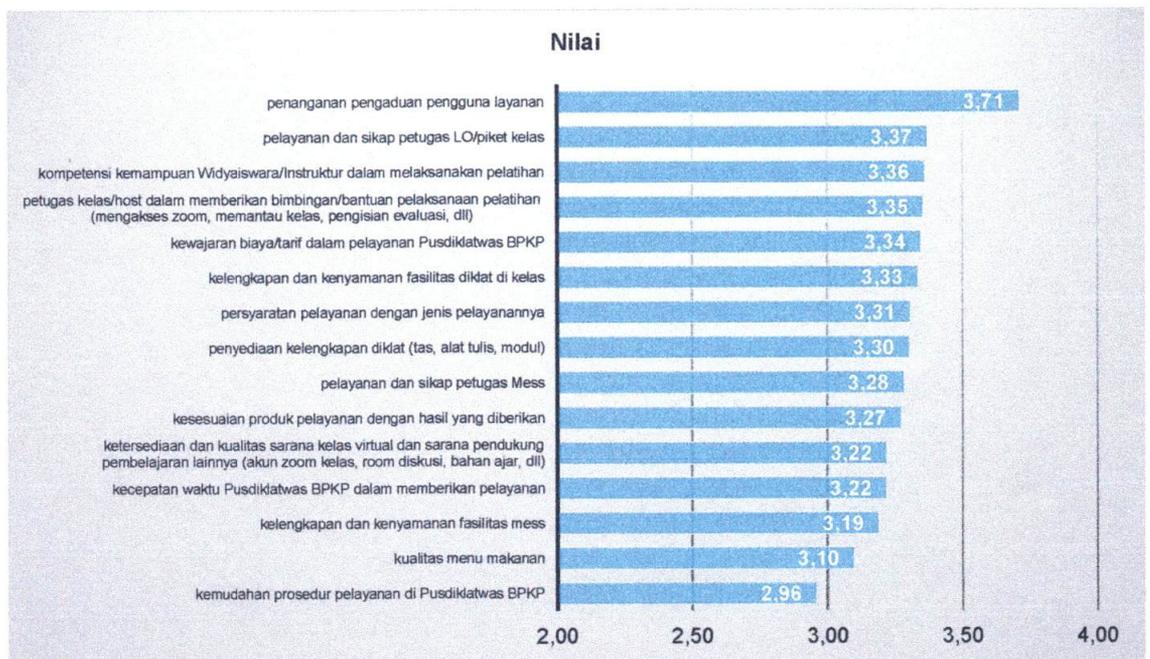
1. penanganan pengaduan (*online*) dengan nilai rata-rata 3,75
2. penanganan pengaduan (*offline*) dengan nilai rata-rata 3,67

3. kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (*offline & online*) dengan nilai rata-rata 3,50
4. kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (*offline*) dengan nilai rata-rata 3,43
5. pelayanan dan sikap petugas LO/piket kelas (*offline & online*) dengan nilai rata-rata 3,42

Sedangkan 5 unsur dengan nilai terendah adalah:

1. kemudahan prosedur pelayanan (*offline & online*) dengan nilai rata-rata 2,94
2. kemudahan prosedur pelayanan (*online*) dengan nilai rata-rata 2,95
3. kemudahan prosedur pelayanan (*offline*) dengan nilai rata-rata 2,98
4. kualitas menu makanan (*offline*) dengan nilai rata-rata 3,06
5. kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan (*online*) dengan nilai rata-rata 3,11

c. Analisis per Unsur Gabungan (Seluruh Metode Diklat)



Lima unsur dengan nilai tertinggi adalah sebagai berikut:

1. penanganan pengaduan nilai rata-rata 3,71
2. pelayanan dan sikap petugas LO/piket kelas nilai rata-rata 3,37
3. kompetensi kemampuan Widyaiswara/Instruktur dalam melaksanakan pelatihan nilai rata-rata 3,36

4. petugas kelas/host dalam memberikan bimbingan/bantuan pelaksanaan pelatihan (mengakses *zoom*, memantau kelas, pengisian evaluasi, dll) nilai rata-rata 3,35
5. kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan nilai rata-rata 3,34

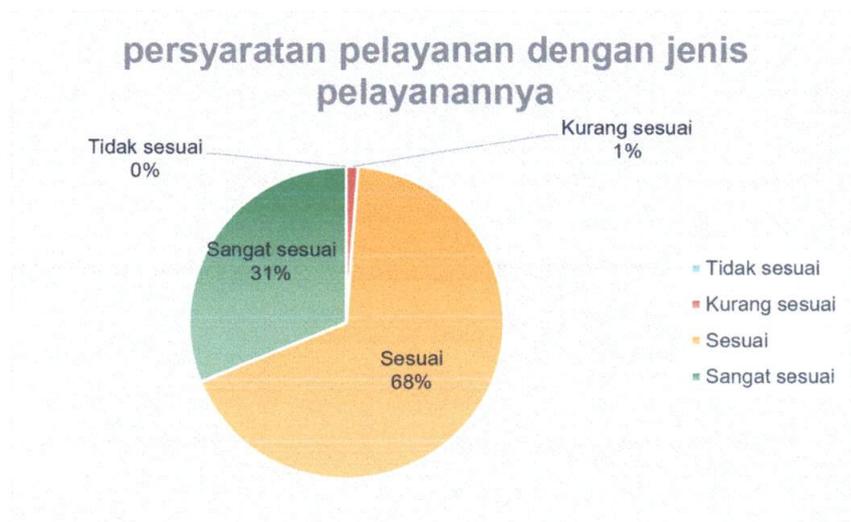
Lima unsur dengan nilai terendah adalah sebagai berikut :

1. kemudahan prosedur pelayanan nilai rata-rata 2,96
2. kualitas menu makanan nilai rata-rata 3,10
3. kelengkapan dan kenyamanan fasilitas mess nilai rata-rata 3,19
4. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan nilai rata-rata 3,22
5. ketersediaan dan kualitas sarana kelas virtual dan sarana pendukung pembelajaran lainnya (akun *zoom* kelas, room diskusi, bahan ajar, dll) nilai rata-rata 3,22

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.

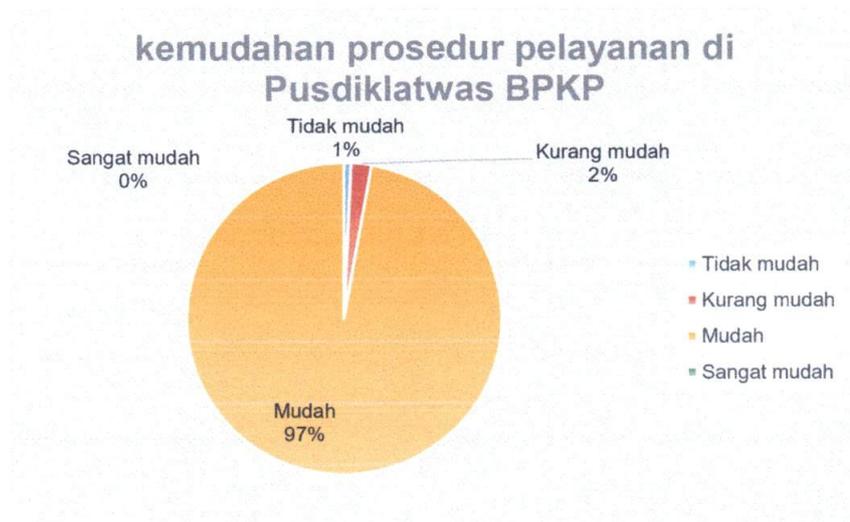


Dari hasil survei, responden yang memberikan jawaban positif sebanyak 99% dan hanya 1% yang memberi jawaban negatif.

2) Kemudahan prosedur pelayanan

Gambaran proporsi hasil survei unsur kemudahan prosedur pelayanan

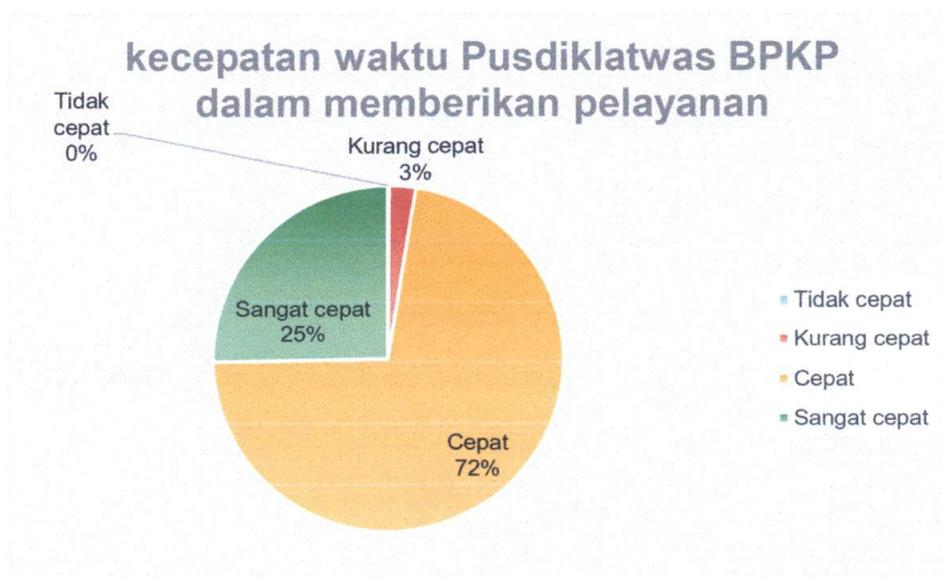
untuk pertanyaan “Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pusdiklatwas?” adalah sebagai berikut.



Responden yang menjawab positif sebanyak 97%, sementara responden yang memberikan penilaian negatif sebanyak 3%.

3) Kecepatan Waktu Pelayanan

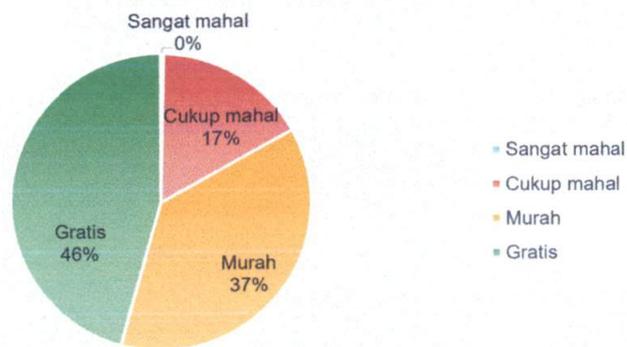
Survei kecepatan waktu pelayanan dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Pusdiklatwas dalam memberikan pelayanan?” mendapat 97% respon positif dari responden, dan hanya 3% responden yang memberikan jawaban negatif.



4) Kewajaran Biaya/Tarif

Hasil survei unsur kewajaran biaya/tarif dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Pusdiklatwas?” menunjukkan sebanyak 83% responden menjawab positif dan sebanyak 17% responden menjawab negatif. Jawaban negatif pada umumnya dipilih oleh peserta diklat *online* yang mengharapkan tarif diklat lebih murah dibandingkan tarif diklat *offline*.

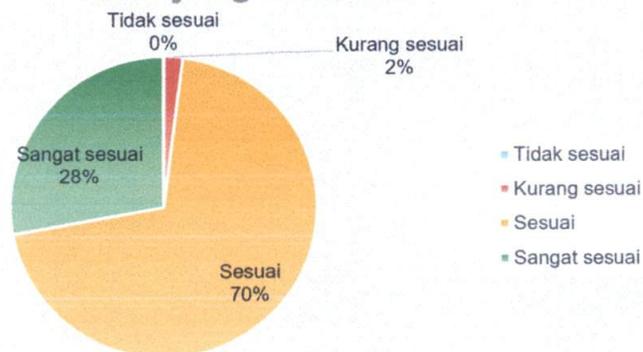
kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
Pusdiklatwas BPKP



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.

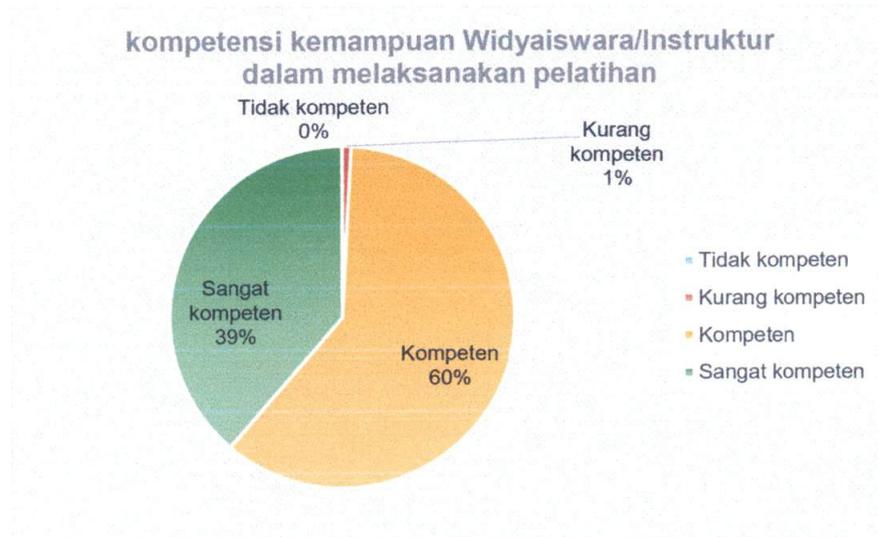
kesesuaian produk pelayanan dengan
hasil yang diberikan



Sebagian besar responden memberikan penilaian positif yaitu sebanyak 98% dan hanya 2% responden yang memberikan jawaban negatif.

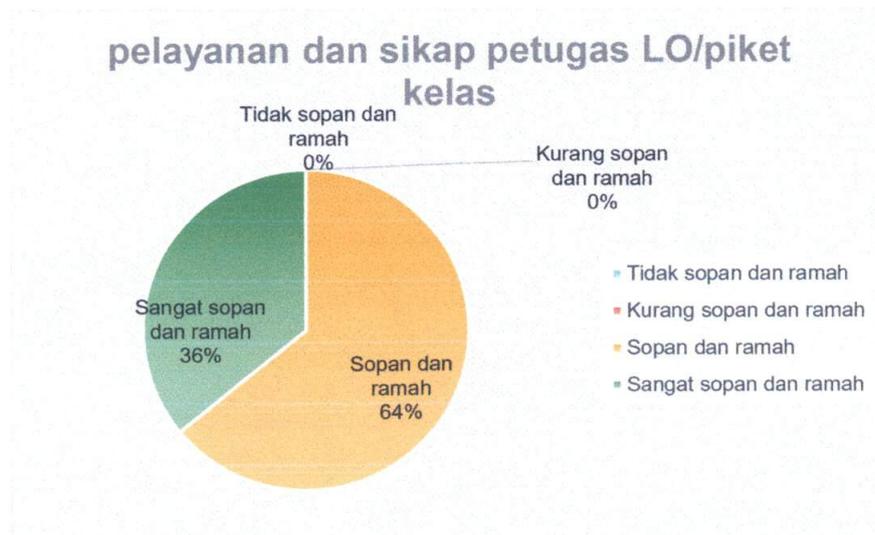
6) Kompetensi Widyaiswara/ Instruktur

Hasil survei unsur kompetensi Widyaiswara/ Instruktur dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan Widyaiswara/Instruktur dalam melaksanakan pelatihan?” mendapatkan penilaian positif sebanyak 99% dan hanya 1% responden yang memberikan jawaban negatif.



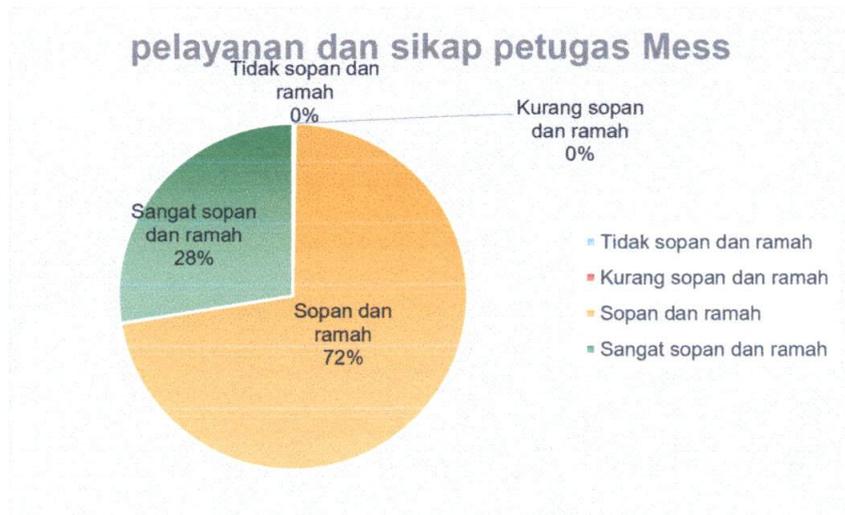
7) Pelayanan dan Sikap Petugas LO/piket

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 seluruh responden.



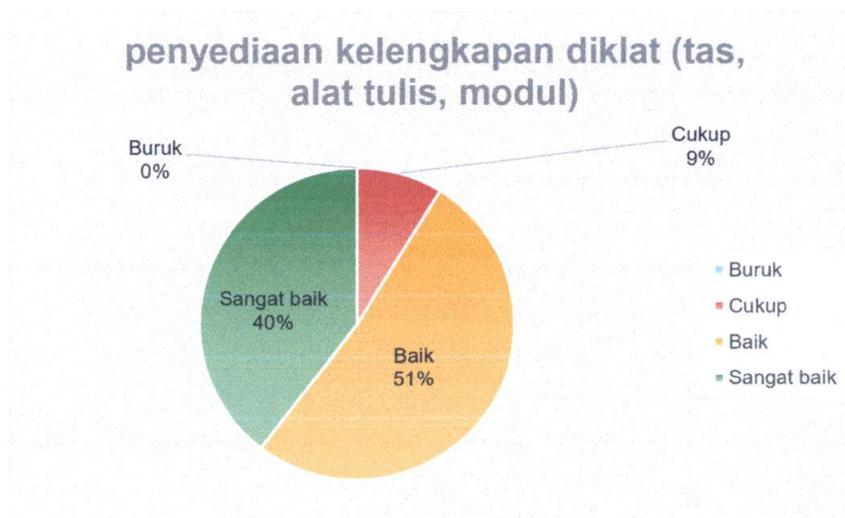
8) Pelayanan dan Sikap Petugas Mess

Hasil survei unsur pelayanan dan sikap petugas Mess dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang pelayanan dan sikap petugas Mess?” menunjukkan seluruh Responden menjawab positif.



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

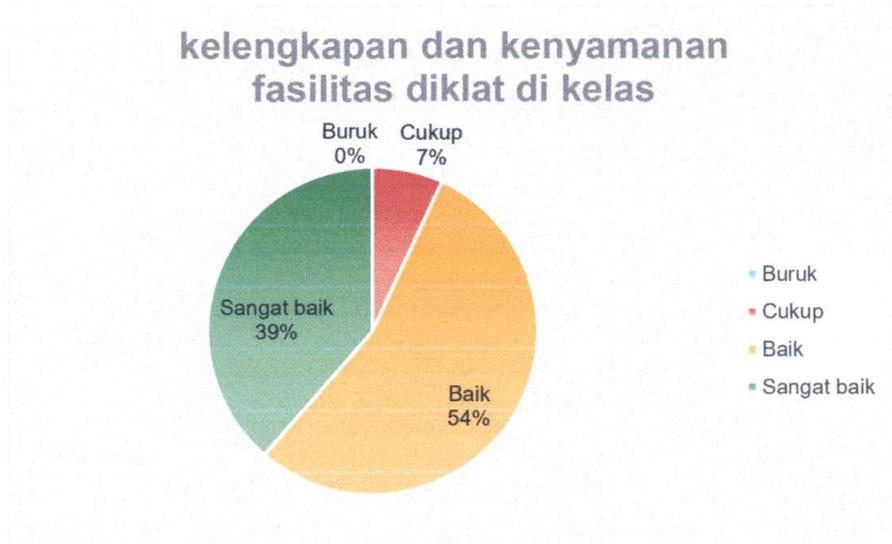
Gambaran proporsi hasil survei unsur kelengkapan diklat (tas, alat tulis, modul) dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang Penyediaan Kelengkapan Diklat (tas, alat tulis, modul)?” adalah sebagai berikut.



Sebanyak 91% responden memberikan penilaian positif untuk unsur kelengkapan diklat, sisanya yaitu sebanyak 9% menjawab negatif.

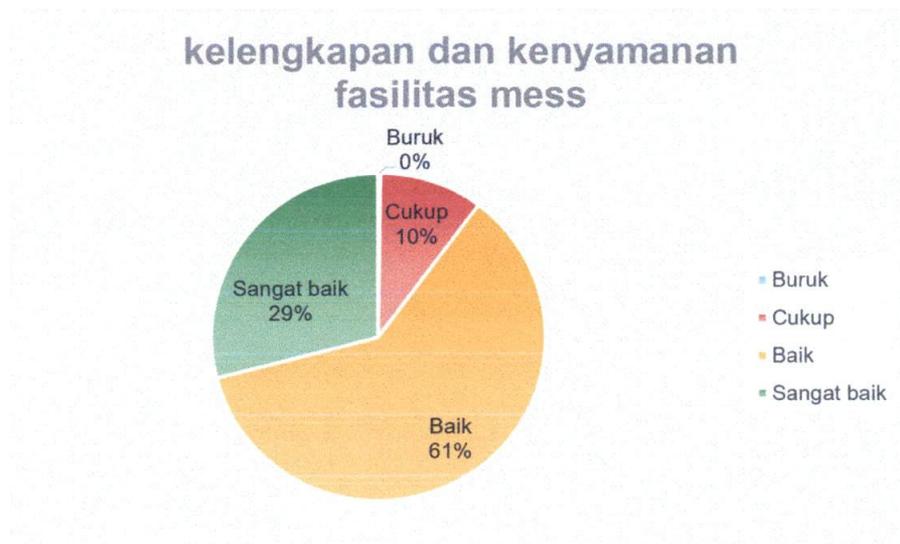
10) Kenyamanan Fasilitas Kelas

Gambaran proporsi hasil survei unsur kenyamanan fasilitas kelas dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan dan kenyamanan fasilitas diklat di kelas?” menunjukkan sebanyak 93% responden memberikan jawaban positif dan sebanyak 7% responden menjawab negatif.



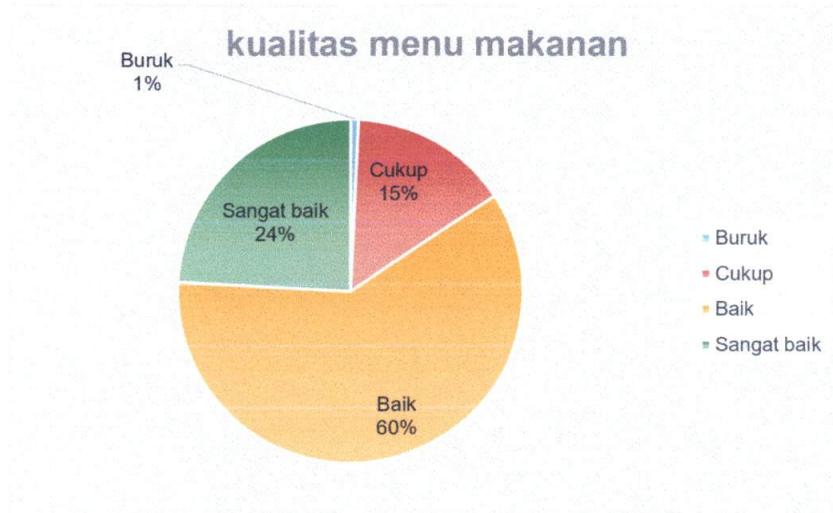
11) Kenyamanan Fasilitas Mess

Gambaran proporsi hasil survei unsur kenyamanan fasilitas mess saat para reponden menjawab pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan dan kenyamanan fasilitas mess?” menunjukkan sebanyak 90% responden menjawab positif dan sisanya yaitu 10% responden menjawab negatif.



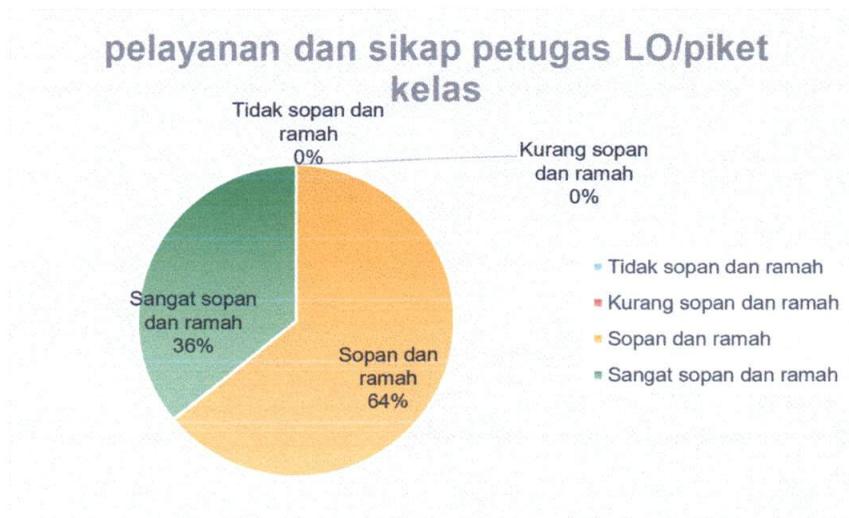
12) Kualitas Menu Makanan

Gambaran proporsi hasil survei unsur kualitas menu makanan dengan pertanyaan “Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas menu makanan?” menunjukkan hasil jawaban positif diberikan oleh 84% responden sementara 16% sisanya menjawab negatif.



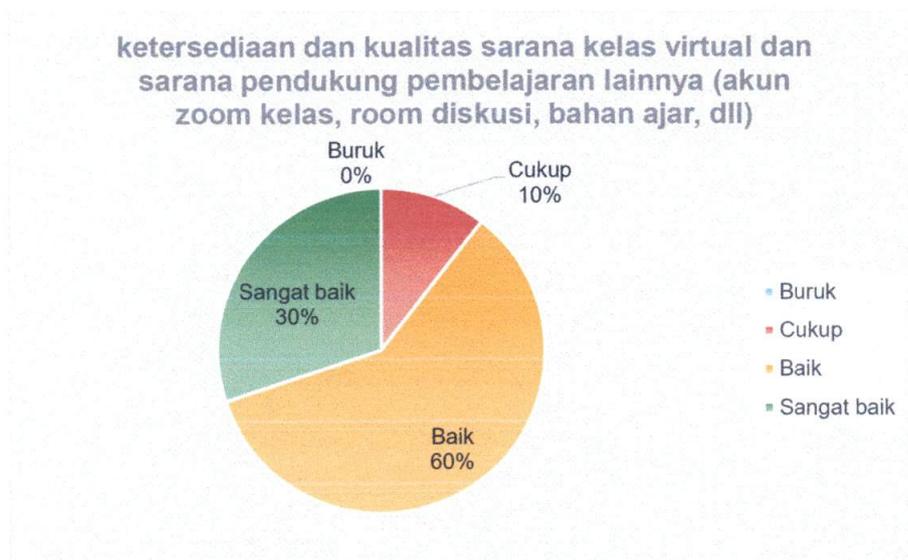
13) Pelayanan Petugas Kelas/Host pada Pembelajaran Jarak Jauh

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 seluruh responden menjawab positif.

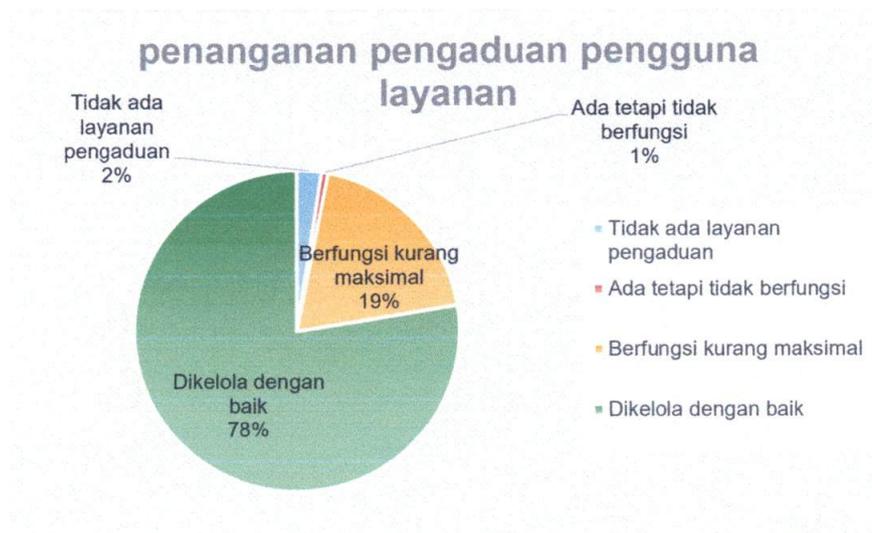


14) Kualitas Sarana Kelas Virtual dan Sarana Pendukung pada Pembelajaran Jarak Jauh

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 90% responden menjawab positif dan hanya 10% 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 78% responden dan sisanya yaitu

sebanyak 22% 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 107 buah dengan komposisi 68 (63,55%) komentar bernada positif/netral dan 39 (36,45%) 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 4 komentar negatif,
- Unsur 3 Kecepatan waktu memberikan pelayanan mendapatkan 2 komentar negatif,
- Unsur 5 Kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan mendapatkan 2 komentar negatif,
- Unsur 6 Kompetensi Widyaiswara/Instruktur mendapatkan 2 komentar negatif,
- Unsur 9 Kelengkapan diklat (tas, alat tulis, modul) mendapatkan 7 komentar negatif,
- Unsur 11 Kelengkapan dan kenyamanan fasilitas mess mendapatkan 4 komentar negatif,
- Unsur 12 Kualitas menu makanan mendapatkan 4 komentar negatif,
- Unsur 13 Pelayanan Petugas Kelas/Host mendapatkan 4 komentar negatif,
- Unsur 14 Kualitas Sarana Kelas Virtual dan Sarana Pendukung mendapatkan 6 komentar negatif,
- Komentar negatif kategori Lain-lain sebanyak 9 buah (terlampir).

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

Demikian kami sampaikan.

Atas perhatian dan perkenan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Koordinator P4, /



Listyono

NIP 197502161995021001

Tembusan:

1. Kepala Bagian Tata Usaha
2. Koordinator P3APIP
3. Koordinator P3SPIP