

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN
RESPONDEN PELAYANAN EKSTERNAL
DAN SURVEY KEPUASAN PRESEPSI KORUPSI
(EKSTERNAL) JANUARI-JUNI 2021**



BPCB PROVINSI SUL - SEL

DAFTAR ISI



❧	SAMPUL	i
❧	DAFTAR ISI	ii
❧	LATAR BELAKANG	iii
❧	TUJUAN	iii
❧	UNSUR SURVEY KEPUASAN LAYANAN	iii
❧	METODE	1
❧	HASIL	2
❧	DAFTAR TABEL :	
❧	❧ TABEL 1 : KARAKTERISTIK RESPONDEN 2021	2
❧	❧ TABEL 2 : KEPUASAN RESPONDEN PELAYANAN EKSTERNAL TERHADAP LAYANAN BPCB PROV SUL - SEL JANUARI - JUNI 2021.....	2
❧	❧ TABEL 3 : KEPUASAN PRESEPSI KORUPSI (EKSTERNAL)	3
❧	DAFTAR GAMBAR :	
❧	❧ GAMBAR 1 : GRAFIK RADAR RESPONDEN KEPUASAN PELAYANAN EKTERNAL ...	4
❧	❧ GAMBAR 2 : GRAFIK RADAR SURVEY PRESEPSI KORUPSI (EKSTERNAL)	4

LATAR BELAKANG



- ❧ Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang diberikan BPCB Provinsi Sulawesi Selatan. Maka dilakukan survey “Kepuasan Pelayanan dan Presepsi Anti Korupsi Tahun 2021 bulan Januari s.d. Juni 2021”.
- ❧ Selain itu data survey kepuasan layanan dapat menjadi bahan penilaian terhadap apa unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
- ❧ Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah. Pemerintah telah mengeluarkan perturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Oleh sebab itu pada tahun 2021 ini tim pelayanan publik menggunakan PP ini untuk melakukan pengukuran survey kepuasan masyarakat.

TUJUAN



- ❧ Tujuan survey kepuasan layanan masyarakat ini adalah mengetahui kepuasan pengguna layanan yang mencerminkan gambaran kinerja pemberi layanan di BPCB Provinsi Sulawesi Selatan.
- ❧ Manfaat hasil survey digunakan untuk meberikan masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan BPCB Provinsi Sulawesi Selatan, guna menciptakan wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM).

UNSUR SURVEY KEPUASAN LAYANAN



Berdasarkan peraturan yang ditetapkan dalam peraturan Menteri Penyalahgunaan Aparatur Negara No 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan layanan adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan
Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan
Adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
3. Waktu Pelayanan
Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Adalah biaya yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana menjadi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan
Yaitu tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana
Yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

METODE



- ☞ Survey dilaksanakan pada bulan Juni 2021 dengan pengumpulan data melalui aplikasi *google form*. Kuesioner disusun dengan mengacu kepada panduan KemenPANRB. Data yang terkumpul diolah sederhana dengan statistik deskriptif.
- ☞ Responden Eksternal adalah pengguna layanan BPCB seperti Mahasiswa, Pegawai Pemerintahan dan Masyarakat.

HASIL



Daftar Tabel:

Hasil

Tabel 1 Karakteristik Responden 2021

Variabel Dasar		Kepuasan Presepsi Korupsi	Pelayanan Eksternal
Besar Sampel		11	20

HASIL



Tabel 2 Kepuasan Responden Pelayanan Eksternal Terhadap Layanan BPCB Prov Sul-Sel 2021

NO	KOMPONEN KEPUASAN	1	2	3
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di instansi ini ?	0	5%	95%
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0	10%	90%
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan ?	0	5%	95%
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	0	10%	90%
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di instansi ini?	0	30%	70%
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	0	10%	90%
7	Apakah ada pungutan atas jasa pelayanan yang diberikan di instansi ini?	0	10%	90%
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	0	10%	90%
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan ?	0	15%	85%
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	0	25%	75%

HASIL



Tabel 3 Kepuasan Presepsi Korupsi (Eksternal)

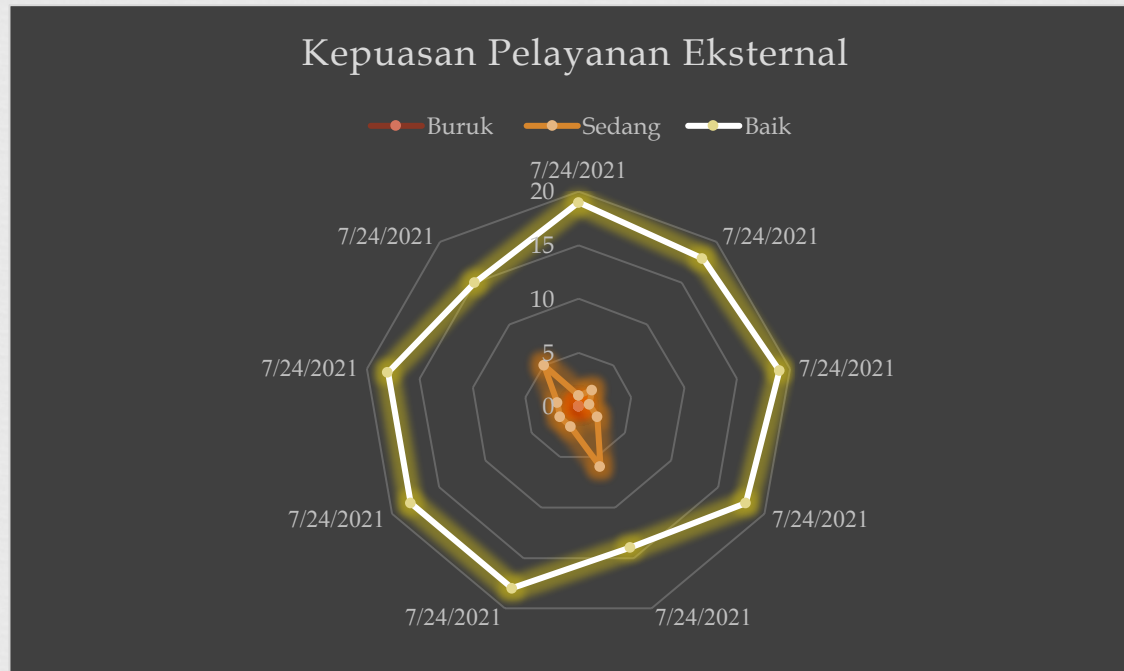
NO	KOMPONEN KEPUASAN	1	2	3
1	Menurut Saudara apakah masih terdapat percaloan dalam pengurusan layanan di instansi ini ?	0	0	100%
2	Apakah Saudara mengeluarkan biaya tambahan diluar dari biaya resmi layanan ?	0	0	100%
3	Apakah Saudara pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu ?	0	0	100%
4	Apakah Saudara masih dimintakan komisi dalam pengurusan layanan di instansi ini?	0	0	100%
5	Apakah Saudara memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Saudara terima (meskipun tidak diminta)	18.2%	0	81.8%
6	Apakah Saudara pernah melihat dan atau mendengar masih terjadinya praktek KKN di instansi ini ?	9.1%	0	90.9%
7	Secara umum, menurut Saudara apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini masih terdapat praktek KKN ?	9.1%	0	90.9%
8	Apakah unit layanan yang Saudara datangi memiliki kegiatan/media anti korupsi ?	54.5%	0	45.5%
9	Jumlah bentuk kampanye/media anti korupsi yang Saudara lihat ?	36.4%	9.1%	54.5%

HASIL



Daftar Gambar:

Gambar 1. Grafik Radar Responden Kepuasan Pelayanan Eksternal



HASIL



Daftar Gambar:

Gambar 2 . Grafik Radar Survey Presepsi Korupsi (Eksternal)

