



LAPORAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DIREKTORAT PENDIDIKAN ANAK USIA DINI

Triwulan II (April – Juni) 2024

DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI,
PENDIDIKAN DASAR, DAN PENDIDIKAN MENENGAH
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan Survei Persepsi Anti-Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Triwulan 2 Tahun 2024 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen Direktorat PAUD dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan publik di lingkungan kami. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi masyarakat dan pegawai terhadap upaya anti-korupsi serta kualitas pelayanan yang kami berikan.

Survei Persepsi Anti-Korupsi (SPAK) bertujuan untuk mengukur sejauh mana budaya anti-korupsi telah terinternalisasi di lingkungan Direktorat PAUD. Sementara itu, Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang kami berikan. Kedua survei ini sangat penting dalam rangka mendukung tercapainya visi dan misi Direktorat PAUD, serta sebagai dasar untuk merumuskan strategi perbaikan dan pengembangan di masa mendatang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan dan saran konstruktif dari berbagai pihak untuk perbaikan di masa yang akan datang. Terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini, khususnya tim penyusun yang telah bekerja keras dan berdedikasi tinggi.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi peningkatan kualitas layanan dan integritas di lingkungan Direktorat PAUD.

Jakarta, Juli 2024



Direktur Pendidikan Anak Usia Dini

DAFTAR ISI

BAB I	2
PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
B. Dasar Pelaksanaan	2
C. Tujuan Pelaksanaan Survei	3
D. Ruang Lingkup Pelaksanaan Survei	3
E. Manfaat Pelaksanaan Survei	3
F. Rancangan Desain Kuesioner	3
BAB II	6
METODE SURVEI	6
A. Kriteria Responden	6
B. Pengumpulan Data	6
C. Waktu Pelaksanaan Survei	6
D. Metode Pengolahan Data dan Analisis	6
BAB III	8
HASIL DAN ANALISIS SURVEI	8
A. Profil Responden	8
B. Analisis Survei	8
1. Unsur Survei Penilaian Anti Korupsi (SPAK)	8
2. Unsur Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (SPKP)	12
C. Rencana Tindak Lanjut	17
BAB IV	18
PENUTUP	18
BAB V	19
DATA SURVEI	19
A. Lampiran Data Responden	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah, mengamankan fokus pembangunan Zona Integritas (ZI) yang tertuju pada dua sasaran utama, yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta kualitas pelayanan publik yang prima. Pencapaian sasaran tersebut diukur melalui komponen pengungkit terhadap 6 (enam) area perubahan dan komponen hasil melalui Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP).

SPKP dan SPAK dilakukan terhadap pengguna layanan (pemangku kepentingan) dari unit/satuan kerja instansi pemerintah. Sejalan dengan hal tersebut, dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tanggal 15 Februari 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, disampaikan bahwa pelaksanaan SPAK dan SPKP dilaksanakan secara mandiri oleh unit/satuan kerja yang sedang melakukan pembangunan ZI atau unit lain yang ditunjuk oleh instansi pemerintah, salah satunya adalah Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi).

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan anti korupsi di lingkungan Direktorat PAUD sebagai salah satu unit kerja yang sedang melakukan pembangunan ZI, maka perlu diselenggarakan survei tentang persepsi mitra kerja/pengguna layanan dan persepsi anti korupsi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat PAUD, dengan berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023.

B. Dasar Pelaksanaan

Dasar Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Direktorat PAUD yaitu:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.
3. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tanggal 15 Februari 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.
4. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

C. Tujuan Pelaksanaan Survei

Secara umum, tujuan pelaksanaan SPAK dan SPKP Direktorat PAUD adalah untuk mengetahui gambaran persepsi anti korupsi dan kepuasan mitra kerja/pengguna layanan yang diperoleh dan hasil pengukuran atas pendapat mitra kerja/pengguna layanan, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Adapun secara khusus, tujuan pelaksanaan SPAK dan SPKP adalah:

- a. Mengukur nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) di Direktorat PAUD;
- b. Mengukur nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) di Direktorat PAUD;
- c. Sebagai bahan pengambil kebijakan, untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme, serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima; dan
- d. Mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang bersih dan akuntabel.

D. Ruang Lingkup Pelaksanaan Survei

SPAK dan SPKP periode Triwulan II (April - Juni 2024) dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik Direktorat PAUD yang telah menerima pelayanan sampai dengan Juni 2024.

E. Manfaat Pelaksanaan Survei

Manfaat yang diperoleh dengan dilakukannya SPAK dan SPKP antara lain adalah:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei.
4. Diketahui indeks persepsi anti korupsi dan indeks persepsi kepuasan pelayanan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
5. Memacu upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

F. Rancangan Desain Kuesioner

Desain kuesioner dalam SPKP dan SPAK dirancang dengan memedomani Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas Tahun 2023.

1. Peubah dan Referensi Waktu.

Peubah dalam survei ini adalah persepsi layanan publik dan persepsi anti korupsi.

Referensi waktu (penilaian) yang diberikan responden atas dua peubah tersebut adalah saat responden selesai menerima layanan.

2. Persepsi Kualitas Pelayanan.

Peubah persepsi kualitas layanan dipengaruhi oleh delapan variabel, yaitu

- a. Informasi layanan;

- b. Jangka waktu layanan;
- c. Layanan konsultasi dan pengaduan;
- d. Perilaku petugas;
- e. Persyaratan pelayanan;
- f. Petugas pelayanan/sistem pelayanan;
- g. Prosedur/alur pelayanan;
- h. Sarana prasarana pendukung pelayanan; dan
- i. Tarif biaya pelayanan.

Dalam hal ini responden diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1 - 4, yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

Berikut di bawah pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi kualitas pelayanan, sebagai berikut:

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1	Informasi Layanan	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	1 s.d. 4
2	Jangka Waktu Layanan	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	1 s.d. 4
3	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	1 s.d. 4
4	Perilaku Petugas	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik	1 s.d. 4
5	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan	1 s.d. 4
6	Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	1 s.d. 4
7	Prosedur/Alur Pelayanan	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	1 s.d. 4
8	Sarana prasaran pendukung pelayanan	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	1 s.d. 4
9	Tarif/Biaya Pelayanan	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	1 s.d. 4

3. Persepsi Anti Korupsi.

Peubah persepsi anti korupsi dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu

- a. Diskriminasi layanan;
- b. Pelayanan sesuai dengan prosedur;
- c. Penerimaan imbalan;
- d. Percaloan atau perantara; serta
- e. Pungutan liar.

Seperti halnya SPKP, responden SPAK diminta untuk memberikan penilaian dengan memberikan skala 1 - 4, yaitu semakin besar angka yang diberikan menandakan bahwa responden semakin puas dengan layanan yang diberikan. Adapun skala yang dipergunakan adalah skala interval, yaitu dalam skala tersebut terdapat keteraturan, perbedaaan antar skala (jarak) bermakna dan sama.

Berikut di bawah pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menilai persepsi anti korupsi, sebagai berikut:

No	Variabel	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1	Diskriminasi Layanan	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini	1 s.d. 4
2	Pelayanan sesuai Prosedur	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	1 s.d. 4
3	Penerimaan Imbalan	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	1 s.d. 4
4	Percaloan atau perantara	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	1 s.d. 4
5	Pungutan Liar	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	1 s.d. 4

BAB II

METODE SURVEI

A. Kriteria Responden

Responden ditentukan sebagaimana dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah dengan minimal responden sebanyak 30 responden. Namun demikian untuk survei di Triwulan 2 ini terjaring sebanyak 35 orang responden atau pengguna layanan yang berasal dari *stakeholders* Direktorat PAUD.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara digital kepada 35 responden. Adapun responden yang menjadi target survei ini memenuhi kriteria berikut:

1. Berprofesi sebagai Pendidik dan Tenaga Kependidikan yang mendapatkan pelayanan dari Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
2. Organisasi Pendidikan yang mendapatkan pelayanan dari Direktorat PAUD
3. Masyarakat/Organisasi non-pendidikan pengguna layanan Direktorat PAUD
4. Orangtua peserta didik Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

B. Pengumpulan Data

Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden (swacacah) dan online sebagai penerima layanan. Hasil yang diperoleh ditabulasi serta dianalisis untuk perbaikan layanan. Tipe pengumpulan data yang digunakan adalah longitudinal, yaitu data dikumpulkan pada waktu yang berbeda dari waktu dan dilakukan terus menerus untuk melihat perubahan yang terjadi.

C. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei dilakukan secara periodik setiap 3 bulan sekali (triwulan). Survei yang sekarang ini merupakan yang kedua di tahun 2024, dan dilakukan untuk periode April - Juni 2024. Secara keseluruhan terdapat 4 kali pelaksanaan survei anti korupsi dan persepsi kepuasan pelayanan dalam 1 tahun yang dilakukan oleh Direktorat PAUD.

D. Metode Pengolahan Data dan Analisis

1. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data hasil survei dilakukan melalui tahapan penyuntingan (*editing*) dan penyahihan (*validasi*).

a. Penyuntingan

Kegiatan penyuntingan dilakukan untuk mengecek adanya kemungkinan kesalahan pengisian daftar pertanyaan dan ketidakserasian informasi (*inconsistency*). Dalam tahapan ini dilakukan pula pengecekan atas kemungkinan adanya data ganda serta data tidak lengkap.

b. Penyahihan

Kegiatan penyahihan dilakukan untuk mengecek data dan proses perbaikan data yang salah menjadi data yang benar (*valid*), berdasarkan pelaksanaan kegiatan penyuntingan.

Dalam melakukan proses pengolahan data, tim pengolah data dapat melakukan konfirmasi kepada responden survei terkait atas jawaban responden yang dinilai tidak konsisten maupun anomali.

2. Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan dalam kegiatan ini adalah teknik statistik deskriptif. Pada teknik ini, data kepuasan diukur menggunakan skala penilaian antara 1- 4, dimana nilai 1 adalah skor kepuasan paling rendah dan nilai 4 adalah skor kepuasan paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang prima dan bersih dari korupsi. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 dan klasifikasi mutu pelayanan di Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) ditentukan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja
1	0 - 1,00	0 - 25	D	Kurang
2	1,01 - 2,00	25 - 50	C	Cukup
3	2,01 - 3,00	51 - 75	B	Tinggi
4	3,01 - 4,00	76 - 100	A	Memuaskan

Selanjutnya, data-data yang diperoleh dari hasil survei di *entry* pada kertas kerja yang kemudian dilakukan rekapitulasi sehingga mendapatkan hasil analisis yang berupa deskripsi kepuasan maupun ketidakpuasan. Setelah mendapatkan deskripsi tersebut, maka segera dilaksanakan penyusunan laporan yang dilengkapi dengan diagram hasil survei.

BAB III

HASIL DAN ANALISIS SURVEI

A. Profil Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan survei triwulan II diketahui perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 3.1 Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	Laki-Laki	8	22,86
2	Perempuan	27	77,14
Jumlah		35	100

2. Pekerjaan Responden

Karakteristik berikutnya adalah berdasarkan pekerjaan yang secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2 Responden Menurut Pekerjaan

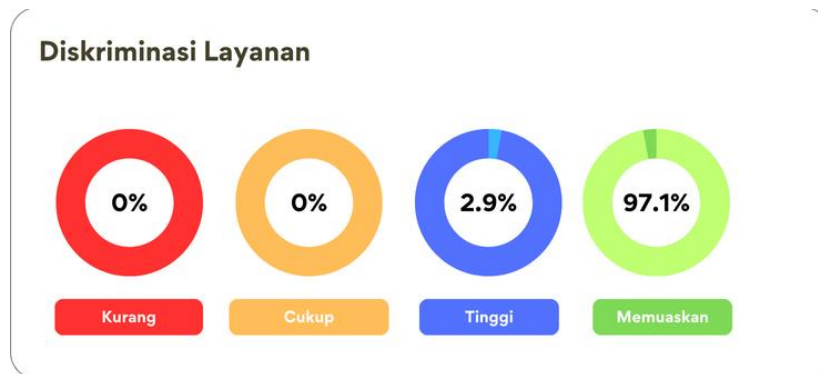
No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	Dinas Pendidikan/ASN	1	2,86
2	Pengawas/Penilik	21	60,00
3	Guru	13	37,14
Jumlah		35	100

B. Analisis Survei

1. Unsur Survei Penilaian Anti Korupsi (SPAK)

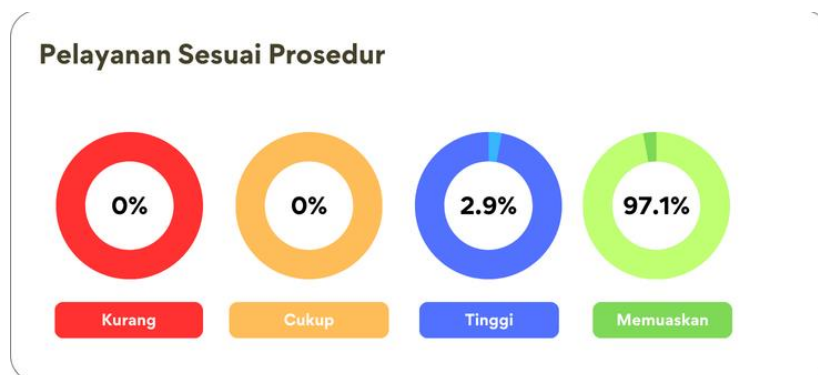
Hasil survei triwulan II yang melibatkan 35 responden memperlihatkan di mana Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Direktorat PAUD mendapatkan nilai sebesar 3.96 dari skala 4,00 atau 99,25. Dalam hal ini ada 5 unsur pertanyaan terkait Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), dengan uraian sebagai berikut:

a. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini



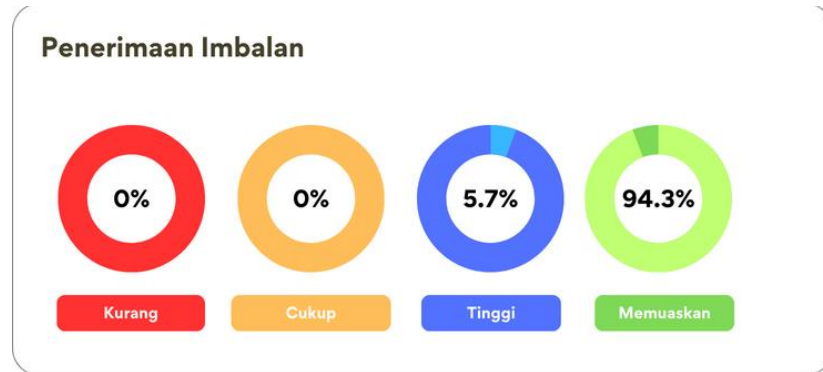
Dari 35 responden, diketahui tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) dan bintang dua (cukup). Hanya ada satu responden (2,9%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi). Adapun sebanyak 34 responden (97,1%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,97 (memuaskan). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sikap tidak ada diskriminasi pelayanan di Direktorat PAUD.

b. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini



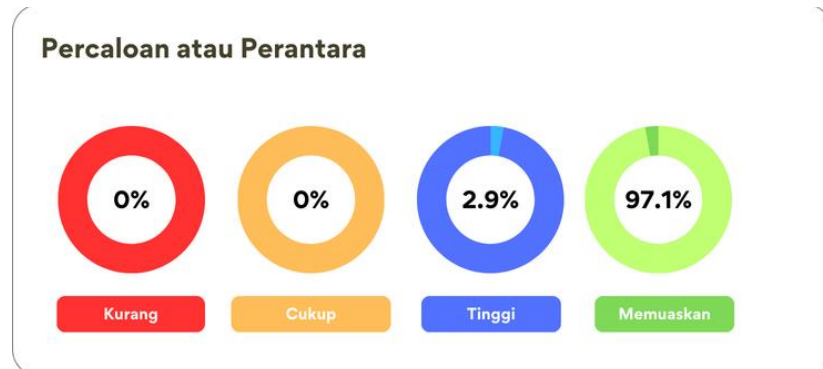
Jawaban dari 35 responden untuk item ini, tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) dan bintang dua (cukup). Namun satu responden (2,9%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan 34 responden (97,1%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,97 (memuaskan). Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan di Direktorat PAUD.

c. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini



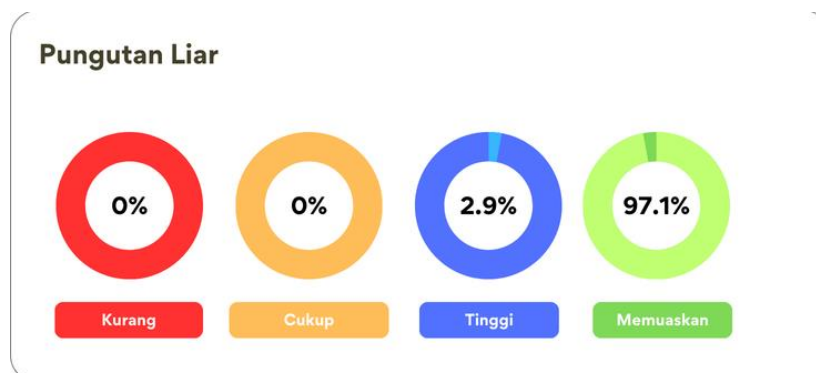
Untuk item ini dari 35 responden, ternyata tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) dan bintang dua (cukup). Hanya ada dua responden (5,7%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), serta selebihnya mayoritas sebanyak 33 responden (94,3%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,94 (memuaskan). Hal ini menunjukkan mayoritas responden menyatakan sikap tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku di Direktorat PAUD.

d. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini



Terhadap 35 responden yang disurvei untuk pertanyaan di item ini, terbukti tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang), maupun bintang dua (cukup). Hanya ada satu responden (2,9%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan sebagian besar sebanyak 34 responden (97,1%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,97 (memuaskan). Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan tidak ada percaloan/perantara tidak resmi di Direktorat PAUD.

e. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini



Tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) maupun memberikan penilaian bintang dua (cukup) dari 35 responden yang di survei. Namun satu responden (2,9%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan 34 responden (97,1%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,97 (memuaskan). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden secara tegas menyatakan tidak ada pungutan liar (pungli) di Direktorat PAUD.

Secara lengkap Tabel 3.2 di bawah memperlihatkan di mana setiap unsur persepsi anti korupsi pada katagori tingkat yang memuaskan.

Tabel 3.2 Nilai Unsur Persepsi Anti Korupsi

No	Unsur	Indeks	Katagori
1	Diskriminasi Layanan	3,97	Memuaskan
2	Pelayanan sesuai Prosedur	3,97	Memuaskan
3	Penerimaan Imbalan	3,94	Memuaskan
4	Percaloan atau perantara	3,97	Memuaskan
5	Pungutan Liar	3,97	Memuaskan
	Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi	3,97	Memuaskan
	Nilai Konversi	99,25	Memuaskan

Dari Tabel 3.2 tersebut juga dapat dimaknai bahwa persepsi anti korupsi atau IPAK Direktorat PAUD pada triwulan II mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan hasil survei sebelumnya atau TW I (3,92 atau 97,25). Ini jelas menunjukkan di mana kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan layanan Direktorat PAUD semakin baik dengan memegang teguh prinsip transparansi dan akuntabilitas.

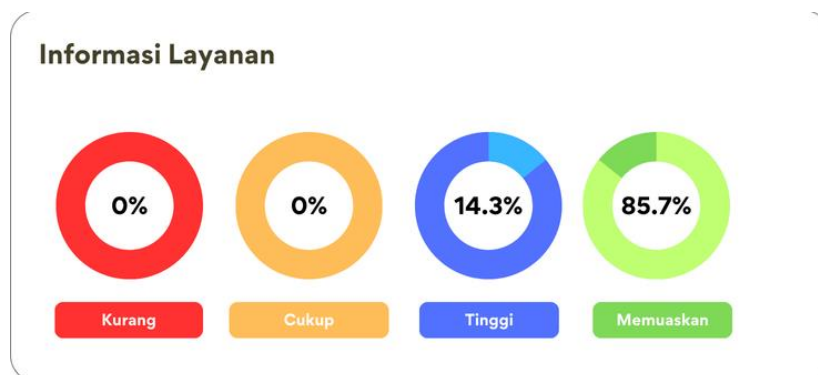
Simpulan nilai Persepsi Anti Korupsi pada Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. terjadinya peningkatan cukup signifikan terkait Persepsi Anti Korupsi pada Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dibandingkan hasil survei pada TW I;
2. kinerja Anti Korupsi pada Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dapat dikatakan “sangat” memuaskan.

2. Unsur Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (SPKP)

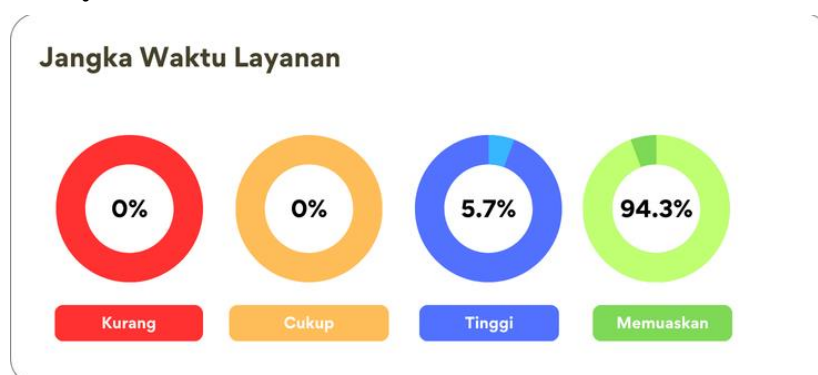
Berdasarkan SE Menpan RB No 04 Tahun 2023 tentang pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 bahwa terdapat 9 unsur pertanyaan terkait Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (SPKP). Tim Reformasi Birokrasi Direktorat PAUD menjabarkan analisis terhadap hasil survei SPKP sebagai berikut:

a. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.



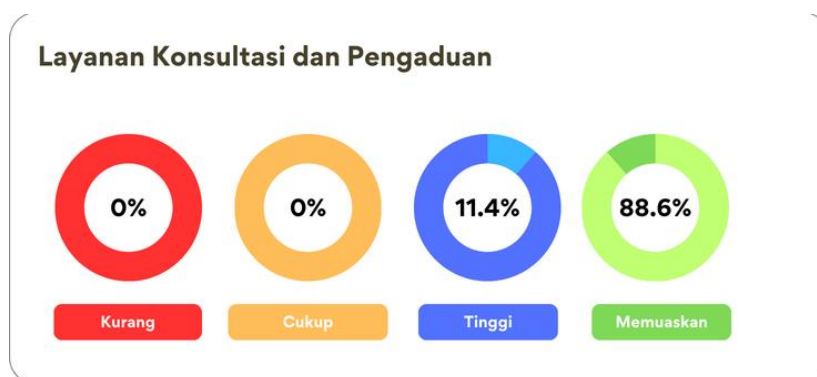
Dari 35 responden ternyata tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) dan bintang dua (cukup). Terdapat 5 responden (14,3%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan mayoritas 30 responden (85,7%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,85 (memuaskan). Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan responden merasa puas dalam aspek pemerolehan informasi pelayanan di Direktorat PAUD yang tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

b. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini.



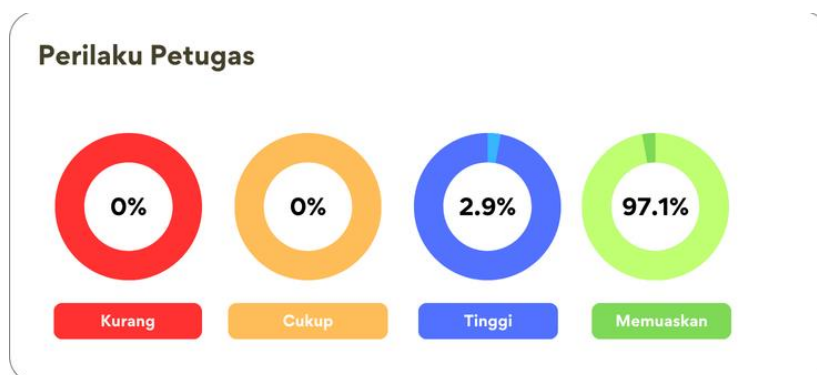
Berdasarkan pernyataan dari 35 responden diketahui tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) dan bintang dua (cukup). Sedangkan responden yang memberikan penilaian bintang tiga (tinggi) sebanyak dua responden (5,7%), dan memberikan penilaian bintang empat (memuaskan) 33 responden (94,3%). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,94 (memuaskan). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai dengan yang ditetapkan di Direktorat PAUD.

- c. **Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.**



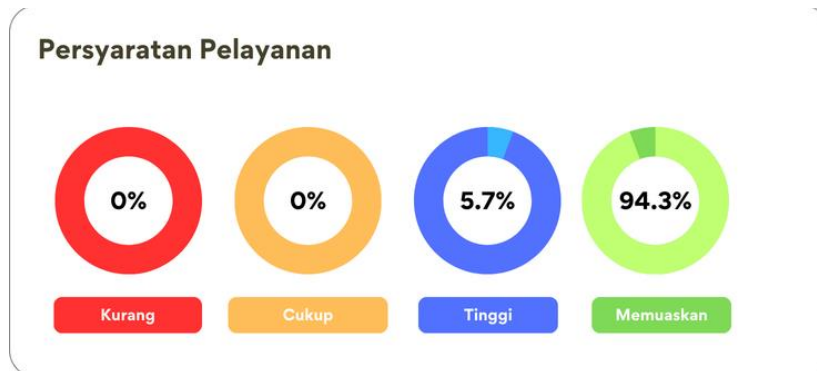
Berdasarkan survei SPKP triwulan kedua tahun 2024, dari 35 responden tidak ada satupun responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) dan bintang dua (cukup). Sisanya empat responden (11,4%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan 31 responden (88,6%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,88 (memuaskan), dan sekaligus ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan Direktorat PAUD mudah digunakan/diakses.

- d. **Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik.**



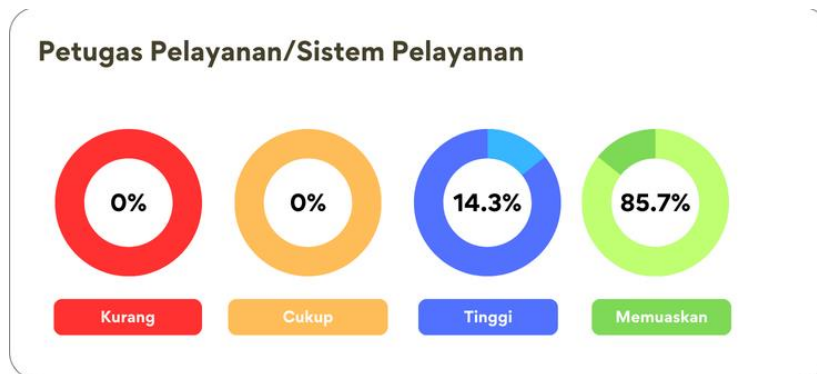
Dari 35 responden yang disurvei diketahui tidak ada satupun responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) maupun penilaian bintang dua (cukup). Hanya ada satu responden (2,9%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan mayoritas sebanyak 34 responden (97,1%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,97 (memuaskan), yang mana ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik di Direktorat PAUD.

- e. **Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan.**



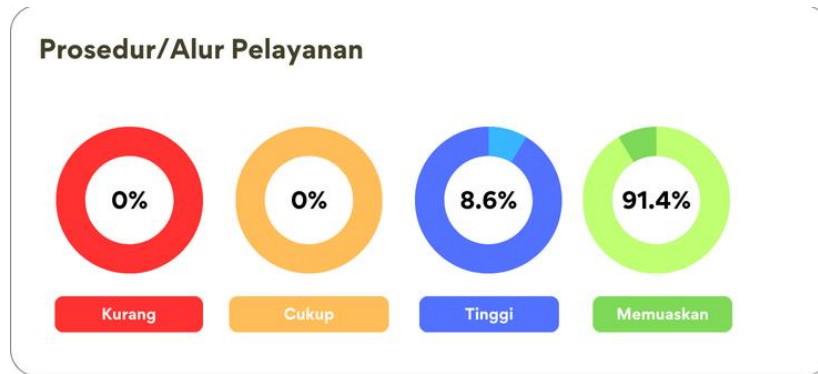
Tidak ada satupun responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang), maupun penilaian bintang dua (cukup) dari 35 responden yang menjawab pertanyaan ini. Hanya ada dua responden (5,7%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan selebihnya 33 responden (94,3%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rerata untuk pertanyaan ini adalah 3,94 (memuaskan), dan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh Direktorat PAUD.

- f. **Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat.**



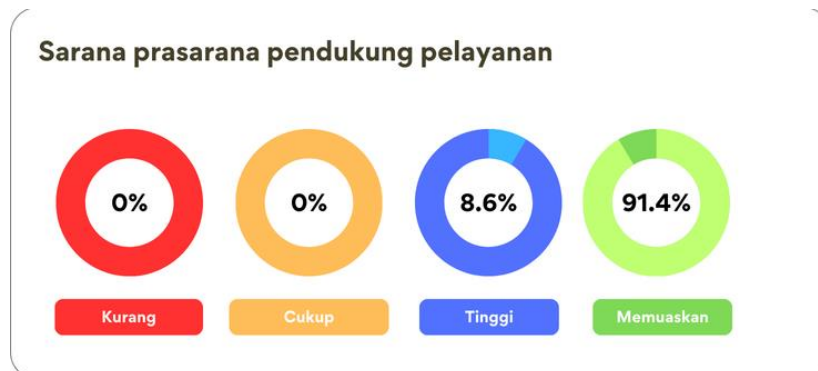
Survei SPKP triwulan kedua tahun 2024 yang menjangkit 35 responden, diketahui tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) maupun penilaian bintang dua (cukup). Hanya lima responden (14,3%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan sebagian besar yaitu 30 responden (85,7%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini 3,85 (memuaskan), yang dapat diartikan bahwa mayoritas responden merasa petugas pelayanan/sistem pelayanan online di Direktorat PAUD telah merespon keperluan *stakeholder* dengan cepat.

g. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan.



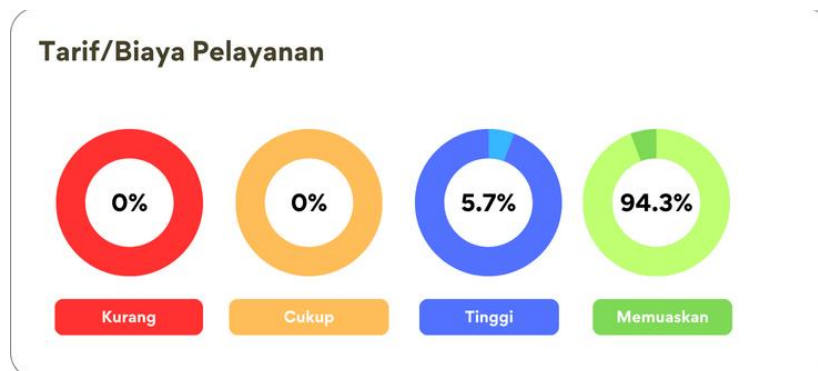
Seperti halnya pada item pertanyaan poin e dan f, ternyata dari 35 responden tidak ada satupun responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) maupun penilaian bintang dua (cukup). Sebagian besar, yakni masing-masing tiga responden (8,6%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan 32 responden (91,4%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata adalah 3,91 (memuaskan), dan ini dapat dimaknai bahwa mayoritas responden merasa prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan oleh Direktorat PAUD mudah diikuti/dilakukan.

h. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan.



Tidak ada satupun (0%) dari 35 responden yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) maupun penilaian bintang dua (cukup). Terdapat 3 responden (8,6%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan 32 responden (91,4%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rerata untuk pertanyaan ini adalah 3,91 (memuaskan). Hasil perolehan ini mencerminkan bahwa mayoritas responden merasa sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan oleh Direktorat PAUD memberikan kenyamanan atau kemudahan untuk digunakan.

- i. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.



Pernyataan untuk item ini diketahui tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) dan bintang dua (cukup) dari 35 responden yang disurvei, dan hanya 2 responden (5,7%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi). Sisanya sebanyak 33 responden (94,3%) memberikan penilaian bintang tiga (memuaskan). Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,94 (memuaskan), di mana ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada Direktorat PAUD sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Pada Tabel 3.3 berikut di bawah memperlihatkan ringkasan unsur dari masing-masing item pertanyaan terhadap sikap 35 responden untuk SPKP Direktorat PAUD Tahun 2024, sebagai berikut:

Tabel 3.3 Nilai Unsur Persepsi Kualitas Pelayanan

No	Unsur	Indeks	Kategori
1	Informasi Layanan	3,85	Memuaskan
2	Jangka Waktu Layanan	3,94	Memuaskan
3	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,88	Memuaskan
4	Perilaku Petugas	3,97	Memuaskan
5	Persyaratan Pelayanan	3,94	Memuaskan
6	Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan	3,85	Memuaskan
7	Prosedur/Alur Pelayanan	3,91	Memuaskan
8	Sarana prasarana pendukung pelayanan	3,91	Memuaskan
9	Tarif/Biaya Pelayanan	3,94	Memuaskan
	Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	3,91	Memuaskan
	Nilai Konversi	97,75	Memuaskan

Perhitungan di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat pada Direktorat PAUD untuk triwulan 2 memiliki capaian “Memuaskan,” di mana nilai IPKP secara keseluruhan mencapai 3.91 dari nilai maksimum 4. Ini dapat dimaknai merupakan cerminan dari kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh Direktorat PAUD. Dengan kata lain, nilai Persepsi Kualitas Pelayanan pada Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dapat disimpulkan bahwa:

1. Mutu Pelayanan pada Direktorat PAUD secara keseluruhan sudah berlangsung baik dengan katagori A; dan
2. Kinerja unit pelayanan di Direktorat PAUD "Memuaskan."

Benang merah yang dapat ditarik dari hasil survei triwulan 2 ini, baik SPAK maupun SPKP, adalah terjadinya peningkatan nilai IPAK dan IPKP jika dibandingkan dengan survei yang dilakukan di triwulan 1. Apabila nilai pada triwulan 1 untuk masing-masing survei sebesar 3.92 dan 3.89, maka triwulan 2 ini menjadi 3.97 dan 3.91. Ini artinya pelaksanaan pelayanan publik secara umum semakin memiliki tingkat kualitas yang sangat baik. Namun demikian, dengan pencapaian nilai ini harus menjadi pemicu untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar pada saat dilakukan survei di TW III hasil yang dicapai jauh lebih baik lagi dari sebelumnya.

C. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei terlihat bahwa nilai IPKP Direktorat PAUD tetap mendapatkan nilai yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai IPAK. Oleh karenanya, rencana tindak lanjut yang harus dilakukan dan lebih diperhatikan Direktorat PAUD yaitu meningkatkan kinerja pelayanan, seperti:

- Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan, diperlukannya penyederhanaan prosedur dengan mengidentifikasi dan menghapus langkah-langkah yang tidak perlu atau redundan.
- Prosedur alur pelayanan, dengan menginformasikan secara lebih intensif informasi layanan, tidak hanya dengan memajang menggunakan bingkai kaca di Unit Layanan Terpadu (ULT), maupun juga di website PAUDPEDIA.
- Layanan konsultasi pengaduan, secara berkesinambungan melakukan pelatihan agar petugas layanan agar lebih memahami dan dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan sesuai.
- Melakukan konfirmasi kepada responden terkait dengan jawaban survei yang diberikan agar memperoleh masukan untuk perbaikan pada pelayanan selanjutnya.

Harapannya dengan melakukan rencana tindak lanjut akan dapat lebih meningkatkan dan mengembangkan apa yang menjadi *core* layanan Direktorat PAUD, yang tidak hanya untuk kebutuhan survei di triwulan 3, tetapi terpenting menjadi jauh lebih baik ke depannya di dalam menyelenggarakan layanan publik.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil SPAK dan SPKP Direktorat PAUD pada periode April-Juni 2024 menunjukkan bahwa sebagian besar responden tetap menunjukkan kepuasan layanan publik dan anti korupsi dengan masing-masing perolehan nilai sebesar 99,25 dan 97,75. Adapun aspek yang menjadi unggulan Direktorat PAUD tetap akan dipertahankan, sedangkan aspek yang dirasa masih kurang akan ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya. Selain itu, Direktorat PAUD berkomitmen untuk lebih baik lagi dalam menyelenggarakan layanan publik yang berkualitas dan berintegritas dalam rangka mendukung pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, melalui peningkatan kepuasan layanan dari para *stakeholder*.

BAB V

DATA SURVEI

A. Lampiran Data Responden

No	Nama	Email	Whatsapp	Jenis Kelamin
1	Damaris Rambu Kahi Leba	rambudamaris790@gmail.com	082146437123	Perempuan
2	Nurhayati Milla	nurhayatimilla154@gmail.com	082279049805	Perempuan
3	Yulinda Banja Uru	yulindabanjauru@gmail.com	0805237880835	Perempuan
4	Juairiyah	juairiyah.mukmin@gmail.com	085249091683	Perempuan
5	Ernawati	ernawati333@dinas.id	08524804 8873	Perempuan
6	Fauzi Rahman	fauzirrhmn6@gmail.com	081258115478	Laki-Laki
7	Syamsu Rizal	syamsurizal630@gmail.com	08125711972	Laki-Laki
8	Hj Rosmiati SPD MM	hjrosmiati0@gmail.com	085334811235	Perempuan
9	Nur Jayanti Sulu	Nurj26102@gmail.com	085338387046	Perempuan
10	Abdurrauf	abrar251072@gmail.com	081355646997	Laki-Laki
11	Cici gunsar novianti	gunsarcicinovianti82@gmail.com	082285134050	Perempuan
12	Rusmini spd	rusminirusmini261@gmail.com	082159005647	Perempuan
13	Hj.j Mardiana	dain9375@gmail.com	089616876070	Perempuan
14	Ichwan	ichwan159@gmail.com	081355763456	Laki-Laki
15	Supardi Putala	supardiputala01@gmail.com	081354936734	Laki-Laki
16	Nur Asia Tahir	nurtahir41@guru.sd.belajar.id	081355884120	Perempuan
17	NurlinaSPd	nurlina72taha@gmail.com	085241435467	Perempuan
18	Erny Ely Balo	ernybalo61@guru.sd.belajar.id	082236476853	Perempuan
19	Adriana Anandiha	anandihaadriana030@gmail.com	082177798177	Perempuan
20	Ari mbalu amma	arimbaluamma@gmail.com	081361936108	Perempuan
21	Kresnawaty	kresnawaty.muksin@gmail.com	082244899305	Perempuan
22	Nur fatiah	nurfatihspd@gmail.com	081254282886	Perempuan
23	Risen karim	risen.karim@gmail.com	085159752399	Laki-Laki
24	Jaleha	jaleha52@dinas.belajar.id	082358012035	Perempuan
25	Muh kasimuddin S Pd	forexmuhkasim70@gmail.com	082348352555	Laki-Laki
26	Sumarni Muhammad	sumarnimuhammad96@gmail.com	085311931602	Perempuan
27	Rosdiana J Sangadji	rosdianasangadji@gmail.com	085298111152	Perempuan

No	Nama	Email	Whatsapp	Jenis Kelamin
28	Emilia Kontesa More	kontesaemilia26@gmail.com	082144953095	Perempuan
29	Teoldisius Dia	tedidoa0@gmail.com	081353690221	Laki-Laki
30	Adriana Raga	adrianaraga25@gmail.com	082226205437	Perempuan
31	Susana Ataloy	Susanaataloy2@gmail.com	081260080945	Perempuan
32	Ester Desmawati Lanmani	esterlanmani@gmail.com	081239840353	Perempuan
33	Yolan Dorislan Lodo	yolanddorislana@gmail.com	085339030127	Perempuan
34	Juhaedah	juhaedah057@gmail.com	085395603403	Perempuan
35	Patang	patangrudji71@gmail.com	082154255299	Perempuan