



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

Triwulan I (Januari – Maret) 2024

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



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat 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 1 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, April 2024



Direktur Pendidikan Anak Usia Dini

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Pelaksanaan.....	1
C. Tujuan Pelaksanaan Survei .....	2
D. Ruang Lingkup Pelaksanaan Survei .....	2
E. Manfaat Pelaksanaan Survei .....	2
F. Rancangan Desain Kuesioner.....	3
<b>BAB II</b> .....	6
<b>METODE SURVEI</b> .....	6
A. Kriteria Responden .....	6
B. Pengumpulan Data .....	6
C. Waktu Pelaksanaan Survei .....	6
D. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	6
<b>BAB III</b> .....	8
<b>HASIL DAN ANALISIS SURVEI</b> .....	8
<b>A. Profil Responden</b> .....	8
<b>B. Analisis Survei</b> .....	8
1. Unsur Survei Penilaian Anti Korupsi (SPAK) .....	8
2. Unsur Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (SPKP) .....	11
<b>C. Rencana Tindak Lanjut</b> .....	17
<b>BAB IV</b> .....	18
<b>PENUTUP</b> .....	18
<b>BAB V</b> .....	19
<b>DATA SURVEI</b> .....	19
A. 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, mengamanatkan 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 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 I (Januari - Maret 2024) dilakukan kepada seluruh pengguna layanan publik Direktorat PAUD yang telah menerima pelayanan sampai dengan Maret 2024.

### E. Manfaat Pelaksanaan Survei

Manfaat yang akan 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 prasarana 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, perbedaan 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. Responden berasal dari *stakeholders* Direktorat PAUD sebanyak 33 orang pengguna layanan.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara digital kepada responden. 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 akan 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 tiga bulan sekali (triwulan). Survei dilakukan pada periode Januari - Maret 2024. Terdapat empat kali pelaksanaan survei anti korupsi dan persepsi kepuasan pelayanan dalam satu 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:

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Nilai Interval Konversi</b>	<b>Mutu</b>	<b>Kinerja</b>
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 I diketahui perbandingan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Responden Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	Laki-Laki	9	27,27
2	Perempuan	24	72,73
Jumlah		33	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**

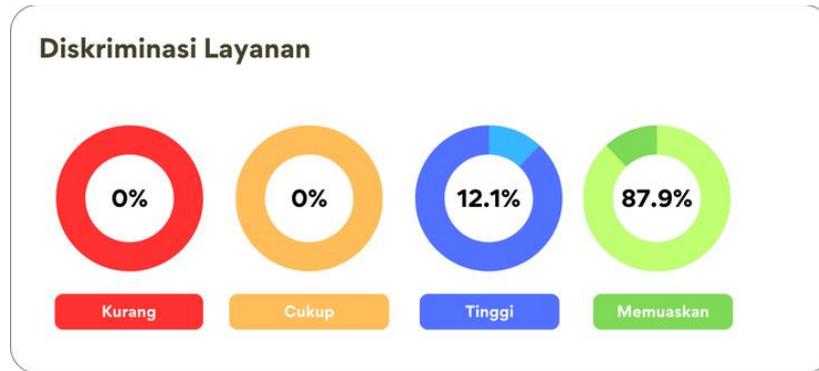
No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
		Jumlah	%
1	Dinas Pendidikan/ASN	4	12,12
2	Pengawas/Penilik	24	72,73
3	Guru	5	15,15
Jumlah		33	100

### B. Analisis Survei

#### 1. Unsur Survei Penilaian Anti Korupsi (SPAK)

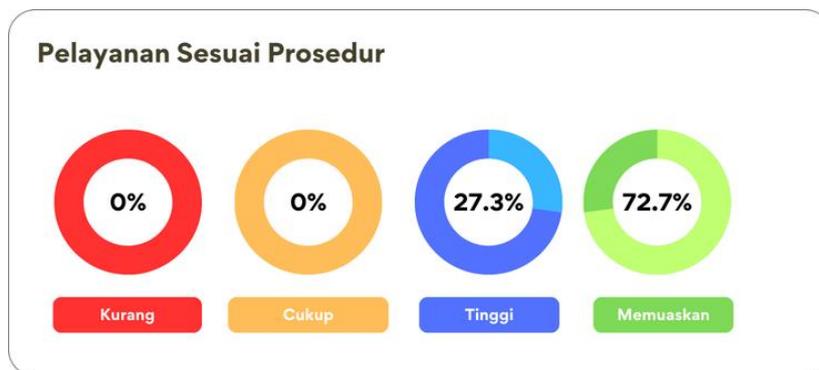
Hasil survei pada triwulan I yang melibatkan 33 responden diketahui bahwa persepsi anti korupsi atau IPAK Direktorat PAUD mendapatkan nilai sebesar 3.92 dari skala 4,00 atau 98,00. Dalam hal ini terdapat 5 unsur pertanyaan terkait Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK), dengan rincian sebagai berikut:

**a. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini**



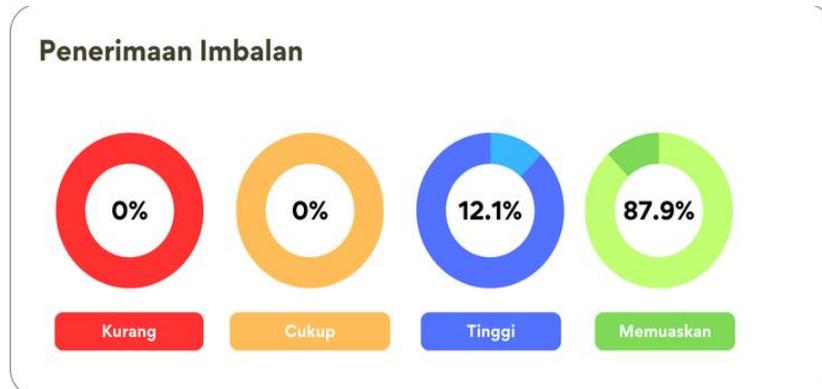
Dari 33 responden diketahui tidak ada (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang), maupun penilaian bintang dua (cukup). 4 responden (12,1%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi). Sebagian besar, yakni sebanyak 29 responden (87,9%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,87 (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**



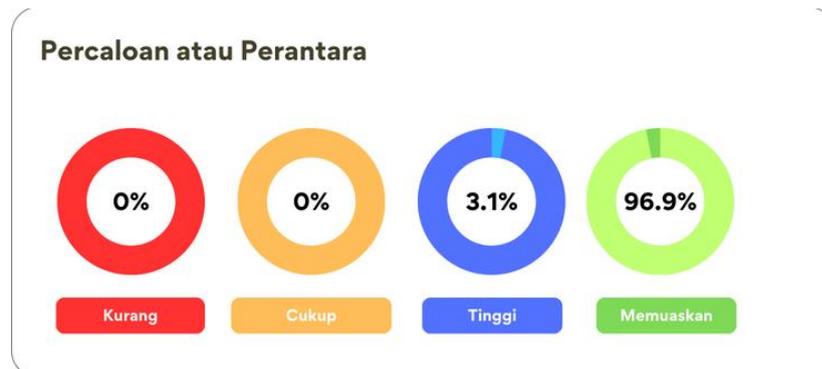
Jawaban dari 33 responden untuk item ini, ternyata tidak ada satupun (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang), maupun penilaian bintang dua (cukup). Hanya 2 responden (6,1%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan mayoritas sebanyak 31 responden (93,9%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,93 (memuaskan). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar 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



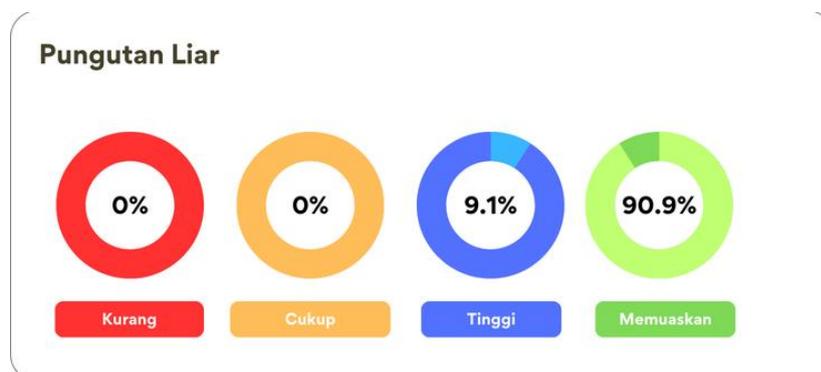
Jawaban dari 33 responden untuk item ini, ternyata tidak ada satupun (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang), maupun penilaian bintang dua (cukup). Hanya 4 responden (12,1%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan mayoritas sebanyak 29 responden (87,9%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,87 (memuaskan). 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



Untuk pertanyaan di item ini, tidak ada satupun (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang), maupun penilaian bintang dua (cukup). Hanya 1 responden (3,1%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan mayoritas sebanyak 32 responden (96,9%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,96 (memuaskan). Hal 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



Ternyata tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) maupun memberikan penilaian bintang dua (cukup) dari 33 responden yang di survei untuk item pertanyaan ini. Namun 3 responden (9,1%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan 30 responden (90,9%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,9 (memuaskan). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden secara tegas menyatakan tidak ada pungutan liar (pungli) di Direktorat PAUD.

Tabel 3.2 di bawah memperlihatkan ringkasan unsur dari masing-masing item terkait sikap 33 responden untuk Survei Persepsi Anti Korupsi Direktorat PAUD Tahun 2024. Secara lengkap sebagai berikut.

**Tabel 3.2 Nilai Unsur Persepsi Anti Korupsi**

No	Unsur	Indeks	Kategori
1	Diskriminasi Layanan	3,88	Memuaskan
2	Pelayanan sesuai Prosedur	3,94	Memuaskan
3	Penerimaan Imbalan	3,88	Memuaskan
4	Percaloan atau perantara	3,97	Memuaskan
5	Pungutan Liar	3,91	Memuaskan
	<b>Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi</b>	<b>3,92</b>	<b>Memuaskan</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>93,10</b>	<b>Memuaskan</b>

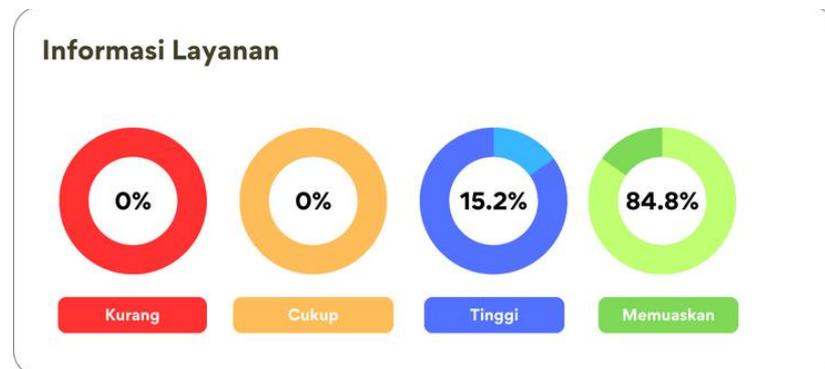
Dengan demikian nilai Persepsi Anti Korupsi pada Direktorat PAUD dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi Anti Korupsi pada Direktorat PAUD secara keseluruhan adalah A;
2. Kinerja Anti Korupsi pada Direktorat PAUD "Memuaskan".

**2. Unsur Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (SPKP)**

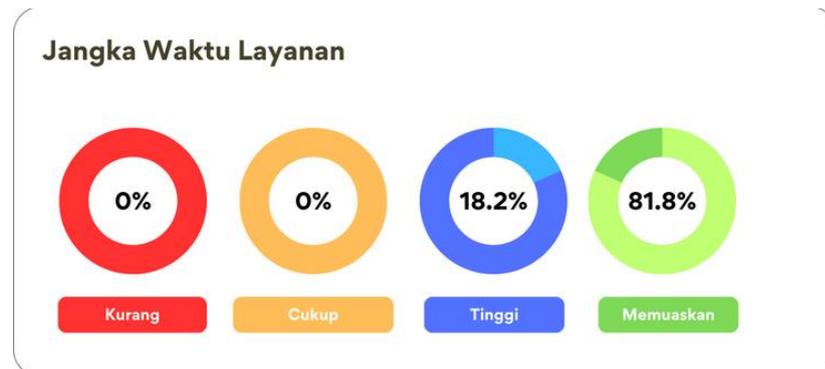
Berdasarkan SE Menpan RB No 04 Tahun 2023 tentang pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 terdapat 9 unsur pertanyaan terkait Survei Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (SPKP). Tim Reformasi Birokrasi Direktorat PAUD menjabarkan analisis hasil survei SPKP dengan uraian sebagai berikut:

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



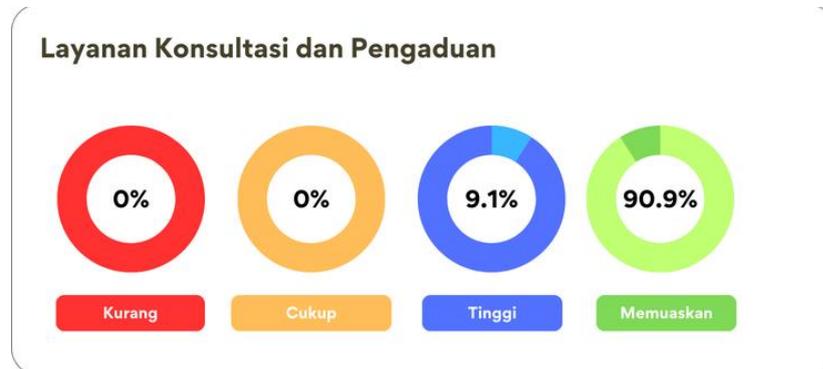
Dari 33 responden tidak terdapat responden yang memberikan penilaian bintang satu (kurang), dan penilaian bintang dua (cukup). Selebihnya 5 responden (15,2%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan 28 responden (84,8%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,84 (memuaskan). Hal ini memperlihatkan bahwasanya mayoritas 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.



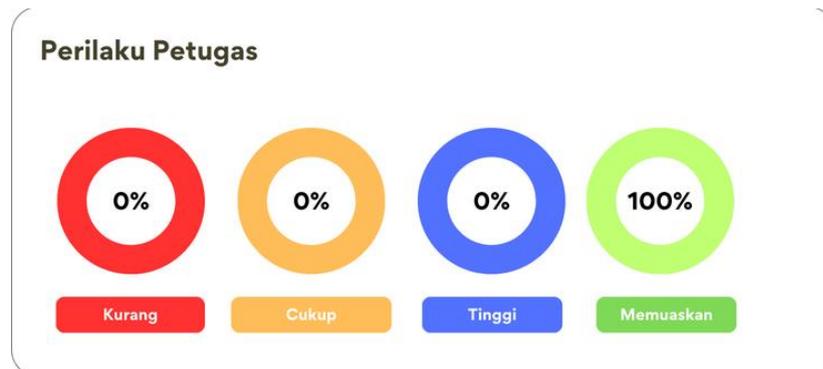
Berdasarkan jawaban dari 33 responden diketahui tidak terdapat responden yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) dan penilaian bintang dua (cukup), 6 responden (18,2%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan 27 responden (81,8%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,81 (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.**



Survei terhadap 33 responden untuk SPKP triwulan pertama tahun 2024 terkait layanan konsultasi dan pengaduan memperoleh hasil bahwa tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) dan penilaian bintang dua (cukup), hanya 3 responden (9,1%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi). Sebagian besar, yakni 30 responden (90,9%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,90 (memuaskan). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan Direktorat PAUD mudah digunakan/diakses.

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



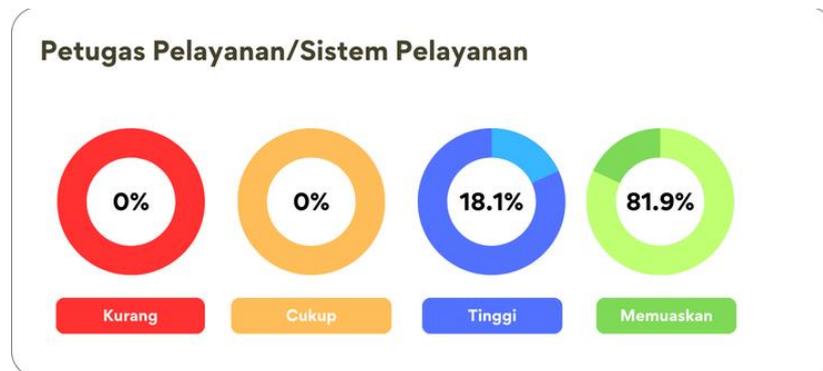
Jawaban yang diberikan oleh 33 responden untuk pertanyaan item nomor 4 pada survei SPKP triwulan pertama tahun 2024, ternyata tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang), penilaian bintang dua (cukup), maupun penilaian bintang tiga (tinggi). Seluruh responden (24 responden) atau 100% memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 4,00 (memuaskan). Ini menggambarkan seluruh 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.**



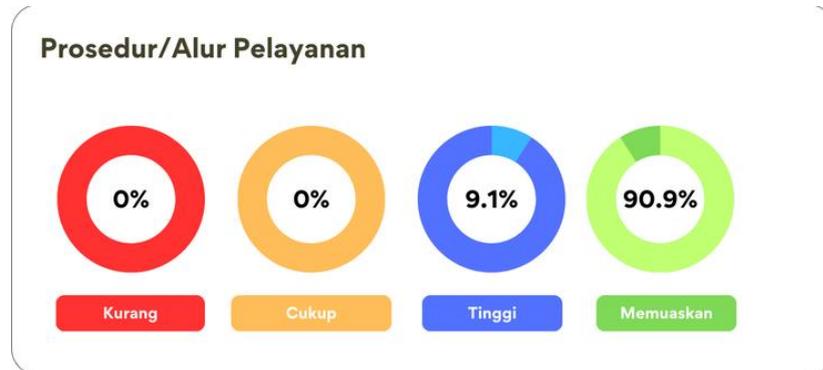
Diketahui tidak ada satupun responden (0%), baik yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) maupun penilaian bintang dua (cukup) dari 33 responden yang di survei. Hanya 2 responden (6,1%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan 31 responden (93,9%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Adapun nilai rata-rata adalah 3,93 (memuaskan). Hal ini menunjukkan 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 pertama tahun 2024 yang menjangkit 33 responden diketahui tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) maupun penilaian bintang dua (cukup). Sedangkan 6 responden (18,1%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan 27 responden (81,9%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Perolehan nilai rata-rata adalah 3,81 (memuaskan), di mana hal ini menunjukkan 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.**



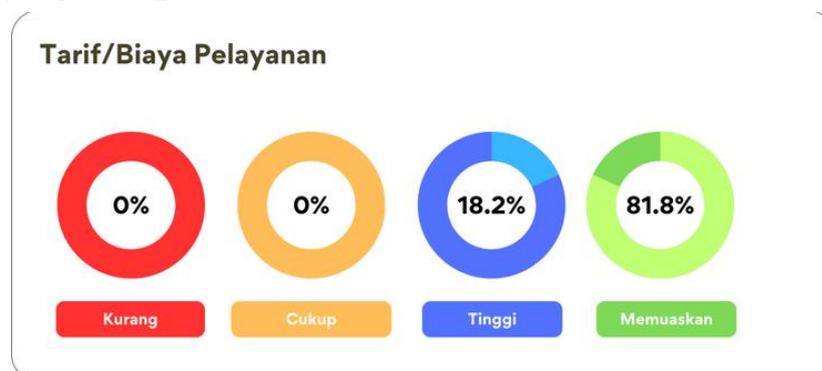
Dari 33 responden survei SPKP triwulan pertama tahun 2024, ternyata tidak ada responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) maupun memberikan penilaian bintang dua (cukup). Adapun 3 responden (6,1%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan 30 responden (90,9%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,90 (memuaskan). Hasil perolehan ini menunjukkan 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 responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) maupun memberikan penilaian bintang dua (cukup) dari 33 responden yang mengikuti survei SPKP triwulan pertama tahun 2024. Namun 2 responden (6,1%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan sebagian besar yakni 31 responden (93,9%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata untuk pertanyaan ini adalah 3,93 (memuaskan). Cerminan ini menunjukkan 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.



Jawaban yang diberikan oleh 33 responden terhadap survei SPKP triwulan pertama tahun 2024 untuk item pertanyaan ini diketahui tidak adanya responden (0%) yang memberikan penilaian bintang satu (kurang) maupun penilaian bintang dua (cukup). Adapun 6 responden (18,2%) memberikan penilaian bintang tiga (tinggi), dan 27 mayoritas responden (81,8%) memberikan penilaian bintang empat (memuaskan). Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,81 (memuaskan), di mana ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada Direktorat PAUD sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan.

Tabel 3.3 di bawah memperlihatkan ringkasan unsur dari masing-masing item pertanyaan terhadap sikap 33 responden untuk SPKP Direktorat PAUD Tahun 2024. Secara lengkap sebagai berikut:

**Tabel 3.3 Nilai Unsur Persepsi Kualitas Pelayanan**

No	Unsur	Indeks	Katagori
1	Informasi Layanan	3,85	Memuaskan
2	Jangka Waktu Layanan	3,82	Memuaskan
3	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,91	Memuaskan
4	Perilaku Petugas	4,00	Memuaskan
5	Persyaratan Pelayanan	3,94	Memuaskan
6	Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan	3,82	Memuaskan
7	Prosedur/Alur Pelayanan	3,91	Memuaskan
8	Sarana prasarana pendukung pelayanan	3,94	Memuaskan
9	Tarif/Biaya Pelayanan	3,82	Memuaskan
	<b>Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan</b>	<b>3,89</b>	<b>Memuaskan</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>97,25</b>	<b>Memuaskan</b>

Dari hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan IPKP Direktorat PAUD pada triwulan pertama memiliki capaian “Memuaskan.” Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai 3.89 dari skala 4 atau nilai konversi sebesar 97.25, di mana seluruh indikator memiliki capaian yang sangat baik dan ini mencerminkan kualitas pelayanan prima yang diberikan. 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 berkategori A; dan
2. Kinerja unit pelayanan pada Direktorat PAUD "Memuaskan."

Benang merah yang dapat ditarik dari tabel 3.2 dan tabel 3.3 di atas dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat PAUD secara umum telah mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Dibuktikan perolehan nilai IPAK sebesar 3.92 dan IPKP 3.89, dengan nilai rata-rata dari kedua survei tersebut sebesar 3.9. Namun demikian meskipun nilai IPAK dan IPKP sudah “Memuaskan,” tetapi untuk beberapa jawaban yang diberikan oleh responden terlihat masih perlu untuk ditingkatkan ke depannya, utamanya kualitas pelayanan untuk seluruh pengguna layanan.

### C. Rencana Tindak Lanjut

Jika merujuk pada hasil survei di atas terlihat di mana nilai IPKP Direktorat PAUD memperoleh nilai yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai IPAK nya, meskipun pada kenyataannya secara rerata menunjukkan hasil memuaskan atau kinerja yang sudah baik. Oleh karena itu diperlukan rencana tindak lanjut agar peningkatan kinerja pelayanan semakin optimal, seperti antara lain untuk:

- a. Ketersediaan informasi pelayanan, yakni dengan memastikan penyediaan media informasi yang tersedia melalui berbagai media, baik elektronik dan non elektronik) dalam upaya menjangkau semua pengguna layanan tidak hanya di daerah perkotaan tetapi juga perdesaan (*remote areas*).
- b. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan, yakni dengan melakukan identifikasi dan analisis penyebab terjadinya keterlambatan atau kelambanan dalam penyelesaian pelayanan. Setelahnya, jika diperlukan adanya tambahan SDM dan melakukan pelatihan terhadap petugas yang telah ada. Lakukan pula monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap implementasi rencana perbaikan yang telah dilakukan.
- c. Kecepatan respon petugas pelayanan/sistem pelayanan online, yakni dengan memastikan infrastruktur teknologi informasi yang digunakan memadai dalam sistem pelayanan online. Di samping itu memberikan pembekalan pengetahuan dan keterampilan yang baik terhadap SDM yang bertugas memberikan layanan.
- d. Melakukan konfirmasi kepada responden terkait dengan jawaban survei yang diberikan agar memperoleh masukan untuk perbaikan pada pelayanan selanjutnya.

Dengan melakukan rencana tindak lanjut sebagaimana disebutkan, maka harapannya dapat lebih meningkatkan dan mengembangkan apa yang menjadi *core* layanan Direktorat PAUD, sehingga ke depannya akan menjadi jauh lebih baik

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil SPAK dan SPKP Direktorat PAUD pada periode Januari-Maret 2024 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menunjukkan kepuasan layanan publik yang berintegritas dan anti korupsi masing-masing sebesar 98,00 dan 97,25. 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 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. Data Responden

No	Nama	Email	Whatsapp	Jenis Kelamin
1	Hafsah	hafsahainaya82@gmail.com	082357404848	Perempuan
2	Hasmawati Saidah	hasmawatisaidah@gmail.com	085215471207	Perempuan
3	Fatmawati	fathmadjabbar@gmail.com	082343494212	Perempuan
4	Risna H Pakaya, S.Pd AUD	risnapakaya77@dinas.belajar.id	082138932567	Perempuan
5	Hana Mulyani	hanamulyani0605@gmail.com	085249123097	Perempuan
6	Siti Rofidah	rofidah.s@gmail.com	081280687455	Perempuan
7	Jamaludin	Jamal.jokam.354@gmail.com	085241821972	Laki-Laki
8	Ariana	ariahmad727@gmail.com	082254470773	Perempuan
9	H Muhammad Jafar, S.Pd	hajihajar88@gmail.com	085242119582	Laki-Laki
10	Taufik	taufikpenilik@gmail.com	085298414044	Laki-Laki
11	Iyam U Duke	iyamduke82@dina.belajar.id	081244423942	Perempuan
12	Fatmah Adam	Adamfatmah85@gmail.com	082194098115	Perempuan
13	Wahida. S.Pd	parigadewahida@gmail.com	087892938251	Perempuan

No	Nama	Email	Whatsapp	Jenis Kelamin
14	Winarsih Husain	winarsih131@dinas.belajar.id	081242652146	Perempuan
15	Aruji Winarni	arujiwinarni10@gmail.com	082194530066	Perempuan
16	Ahmad Humaidi	humaidia785@gmail.com	081347545337	Laki-Laki
17	Nurfiddar	nurfiddarasman@gmail.com	085241065459	Perempuan
18	Dra Hasnawati, M.Pd	hasnasaiduddin@gmail.com	085255691155	Perempuan
19	Lisnawati	lisnawati493@dinas.belajar.id	08125006479	Perempuan
20	Hj Mardiana	dain9375@gmail.com	089616876070	Perempuan
21	Ichwan	ichwan159@gmail.com	081355763456	Laki-Laki
22	Risen Karim	risen.karim@gmail.com	085159752399	Laki-Laki
23	Cenni	cennicen@gmail.com	85256379533	Perempuan
24	Sugiono Gandi Hadju	hadjusugiono@gmail.com	85399952590	Laki-Laki
25	Mursalim	mursalim46@gmail.com	85277047770	Laki-Laki
26	Nurlina, S.Pd	nnurlina72taha@gmail.com	85241435467	Perempuan
27	Hendrika Iwa	hendrikaiwa@yahoo.com	81338659200	Perempuan
28	Siti Juwita	sitijuwita460@gmail.com	81335633106	Perempuan

No	Nama	Email	Whatsapp	Jenis Kelamin
29	Muhammad Rusdi	muhammadrusdi2021@gmail.com	82298916125	Laki-Laki
30	Lusiana Mayi Nggiri	Uchyretang22@gmail.com	082147625425	Perempuan
31	Joice Mariani Dju	joicemariani86@gmail.com	081212455151	Perempuan
32	Yeminsel Kahuatu Tamar	yumiy4958@gmail.com	085321395723	Perempuan
33	Gunoy	gunoykendari@gmail.com	081355383594	Perempuan