

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN PUSAT KEUANGAN POLRI
BULAN JULI 2022**

1. Rujukan

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- c. Surat Perintah Kepala Pusat Keuangan Polri Nomor: Sprin/9/1/REN.2.3./2022 tanggal 3 Januari 2022 tentang pelaksana pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Satker Puskeu Polri T.A. 2022;

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan pelaksanaan Survei pada pelayanan Puskeu Polri adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan pada Puskeu Polri sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan/atau penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Puskeu Polri.

3. Manfaat

- a. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur/indikator dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan Persepsi Korupsi Puskeu Polri.
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan dan Persepsi Korupsi yang telah dilaksanakan oleh Puskeu Polri secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Mengetahui Survei Kepuasan Stakeholder secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik dan Persepsi Korupsi Puskeu Polri.
- e. Masyarakat/Stakeholder dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi Puskeu Polri.

4. Unsur / Indikator Penilaian

Penyusunan Survei ini terdapat 2 (dua) kategori yaitu Pelayanan Publik dan Persepsi Korupsi dengan indikator sebagai berikut:

a. Unsur Pelayanan Publik

- 1) Informasi pelayanan dapat diakses di berbagai media
- 2) Kesesuaian Persyaratan Pelayanan (Kejelasan prosedur pelayanan)
- 3) Kemudahan prosedur pelayanan
- 4) Waktu penyelesaian pelayanan
- 5) Tarif/biaya
- 6) Sarana Prasarana
- 7) Kecepatan, ketanggapan dan keramahan petugas
- 8) Kemudahan penggunaan pelayanan konsultasi dan pengaduan

b. Persepsi Korupsi

- 1) Diskriminasi / pilih kasih
- 2) Kesesuaian Prosedur
- 3) Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas/hadiah diluar ketentuan yang berlaku
- 4) Pungutan Liar
- 5) Percaloan / perantara tidak resmi

5. Analisa Data

a. Unsur Pelayanan Publik

- 1) Mutu Pelayanan A = Sangat Tidak (Memadai/Jelas/Baik/Cepat/Tersedia)
- 2) Mutu Pelayanan B = Tidak (Memadai/Jelas/Baik/Cepat/Tersedia)
- 3) Mutu Pelayanan C = Kurang (Memadai/Jelas/Baik/Cepat/Tersedia)
- 4) Mutu Pelayanan D = Cukup (Memadai/Jelas/Baik/Cepat/Tersedia)
- 5) Mutu Pelayanan E = Memadai/Jelas/Baik/Cepat/Tersedia
- 6) Mutu Pelayanan F = Sangat (Memadai/Jelas/Baik/Cepat/Tersedia)

b. Unsur Persepsi Korupsi

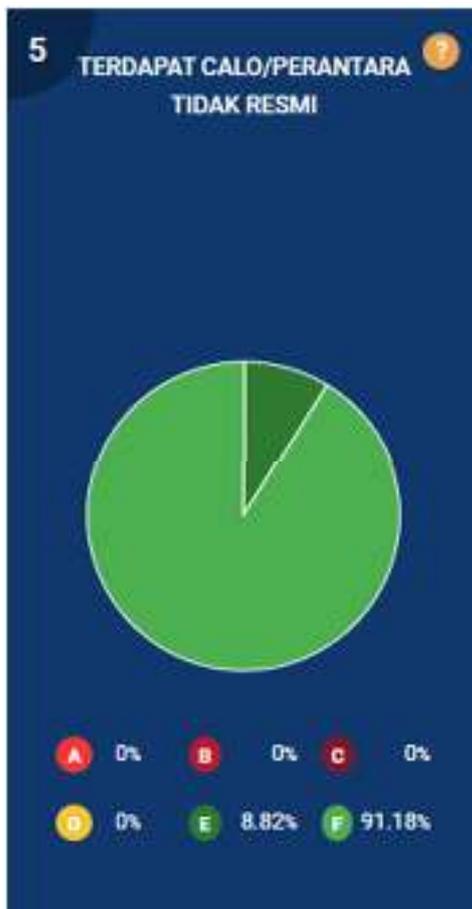
- 1) Mutu Pelayanan A = Sangat Setuju
- 2) Mutu Pelayanan B = Setuju
- 3) Mutu Pelayanan C = Cukup Setuju
- 4) Mutu Pelayanan D = Kurang Setuju
- 5) Mutu Pelayanan E = Tidak Setuju
- 6) Mutu Pelayanan F = Sangat Tidak Setuju

6. Pengumpulan Data dan Hasil Survei

a. Unsur Pelayanan Publik



b. Unsur Persepsi Korupsi



7. Hasil Survei





Berdasarkan hasil survei di atas terdapat beberapa indikator kepuasan yang perlu ditingkatkan. Pada unsur pelayanan publik yaitu indikator 1, 2, 6, dan 7 terdapat penilaian yang rendah dibandingkan dengan yang lainnya dikarenakan Informasi yang tersedia dan/atau disampaikan melalui media elektronik masih perlu diperjelas dan di sosialisasikan, persyaratan pelayanan yang ditetapkan dan/atau ketika ada pembaruan memerlukan waktu untuk difahami dan dipelajari, sarana prasarana pelayanan online masih terdapat gangguan dikarenakan aplikasi yang baru rilis sehingga masih diperlukan perbaikan dan pengembangan sesuai dengan aturan yang terbaru, dan petugas masih terdapat keterlambatan dalam merespon pengaduan dari stakholder. Sedangkan indikator yang memiliki Mutu Penilaian F yang paling tinggi adalah indikator 1 walaupun termasuk memiliki nilai terendah pada Mutu Penilaian D dan indikator 7 petugas merespon keperluan responden dengan cepat sebesar 85,29%.

Pada unsur persepsi korupsi, indikator pelayanan di luar prosedur/kecurangan memiliki nilai terendah dari indikator yang lainnya, dikarenakan bahwa pada Pelayanan Mabes 2 terdapat pelayanan di luar prosedur/kecurangan. Disusul dengan indikator 1 dan 3 dengan 2,94% mengatakan kurang setuju terdapat diskriminasi dan penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas/hadiah diluar ketentuan yang berlaku.

8. Evaluasi Pelaksanaan Survei

Terkait dengan pelaksanaan Survei Kepuasan pada Pelayanan Puskeu Polri terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya:

- a. Perlunya pemberian pemahaman kepada seluruh stakholder yang berkaitan dengan Pelayanan Puskeu Polri kepada Jajaran Polda secara sistematis.
- b. Puskeu Polri perlu menyediakan buku manual penggunaan Aplikasi dan di publikasikan di berbagai media dan Satker Jajaran agar cepat diterima dan di pahami oleh user.
- c. Para Kabid agar mengevaluasi setiap unit pelayanan secara periodik untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pemenuhan persyaratan pelayanan.

9. Kesimpulan

Semua unsur menunjukkan hasil yang baik, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Puskeu Polri sangat baik dengan catatan untuk meningkatkan pelayanan pada unsur persepsi korupsi.

10. Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
- b. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator yang dipublikasikan diberbagai media secara periodik.
- c. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

Jakarta, 20 Agustus 2022

KEPALA BIDANG PEMBIAYAAN
SELAKU
KETUA TIM VI



RONNY AZWAWIE, S.H., S.I.K.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 74060404