

LAPORAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)  
DAN SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK) PUSKEU POLRI  
BULAN JULI S.D. SEPTEMBER 2024



TRANSFORMASI  
MENUJU POLRI YANG  
**PRESISI**  
PREDIKTIF - RESPONSIBILITAS - TRANSPARANSI BERKEADILAN

## **BAB I**

### **KUESIONER SURVEI**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat komitmen anti-korupsi di lingkungan Polri, survei berkala dilakukan secara seragam di seluruh unit kerja. Survei ini mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, namun tetap mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan unik masing-masing unit. Tujuan utama survei ini adalah untuk mengevaluasi komponen hasil dalam pembangunan Zona Integritas, sesuai dengan peraturan yang tercantum dalam Permenpan RB nomor 90 tahun 2021.

Kuesioner survei yang digunakan mencakup dua aspek fundamental yang menjadi fokus utama pembangunan Zona Integritas, yaitu persepsi kepuasan pelayanan publik dan persepsi anti-korupsi. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini disusun dengan mengacu pada standar yang ditetapkan oleh Kemenpan RB, namun telah melalui proses penyesuaian agar relevan dengan konteks spesifik dan tantangan yang dihadapi oleh Polri dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Dengan demikian, survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Polri, serta sejauh mana upaya pencegahan korupsi telah terinternalisasi dalam budaya kerja institusi. Hasil survei ini akan menjadi landasan penting dalam merumuskan kebijakan dan strategi perbaikan yang tepat guna, sehingga Polri dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan memperkuat integritasnya dalam menjalankan tugas sebagai pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat.

Berikut ini adalah pertanyaan pada kuesioner survei yang diberikan kepada pengguna pelayanan:

#### **PROFIL RESPONDEN**

1. Satuan Kerja (sistem memilih/*tick box*)
2. Layanan
3. Nama
4. Jenis Kelamin Responden (sistem memilih/*tick box*)
5. No. Telp/WA
6. Usia (sistem memilih/*tick box*)

7. Pekerjaan (sistem memilih/tick box)
8. Pendidikan Terakhir (sistem memilih/tick box)

## **PERSEPSI PELAYANAN PUBLIK**

1. Bagaimana informasi tentang pelayanan yang diberikan baik melalui bentuk fisik seperti spanduk, banner, poster, Web maupun melalui media online?
2.
  - a. Apakah Bapak/Ibu sudah memahami dengan jelas informasi persyaratan layanan yang diberikan?
  - b. Apakah informasi persyaratan layanan yang diterima sudah sesuai dengan informasi yang diberikan?
3.
  - a. Apakah Bapak/Ibu memahami dengan jelas alur / prosedur pelayanan?
  - b. Apakah alur / prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan yang diinformasikan?
4.
  - a. Apakah Bapak/Ibu memahami dengan jelas jangka waktu penyelesaian pelayanan?
  - b. Apakah jangka waktu pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan informasi yang diberikan?
5.
  - a. Apakah Bapak/Ibu sudah memahami dengan jelas informasi biaya pelayanan?
  - b. Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan informasi biaya?
6. Bagaimana menurut Bapak/Ibu fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, toilet, tempat parkir, area bermain anak?
7.
  - a. Apakah menurut Bapak/Ibu petugas telah memberikan pelayanan dengan cepat?
  - b. Apakah petugas pelayanan dapat dikenali dengan mudah misalnya menggunakan seragam, tanda pengenal?
  - c. Apakah petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)?
8.
  - a. Apakah layanan konsultasi / pengaduan pelayanan sudah tersedia?
  - b. Apakah prosedur untuk konsultasi dan pengaduan pelayanan mudah?
  - c. Bagaimana respon petugas dalam menerima konsultasi dan pengaduan?

Pada pertanyaan persepsi pelayanan publik di atas ada beberapa pertanyaan yang dimodifikasi dari pertanyaan survei Kemenpan RB dan dirincikan lebih detil untuk mendapatkan koreksi atau perbaikan, dibagian mana yang masih dipersepsikan terdapat kekurangan / kelemahan. Sehingga satker / unit kerja dapat lebih fokus

memperbaiki item pertanyaan yang menjadi kekurangan menurut persepsi responden yang menerima layanan.

### **PERSEPSI ANTI-KORUPSI**

1. Terdapat diskriminasi / pilih kasih dalam pelayanan
2. Terdapat pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan
3. Terdapat penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas/hadiah diluar ketentuan yang berlaku
4. Terdapat pungutan liar (pungli)
5. Terdapat calo/perantara tidak resmi

Pada pertanyaan persepsi anti korupsi diatas, pertanyaan menggunakan kalimat negatif, hal ini dimaksudkan agar pertanyaan menjadi lebih singkat dan mudah dipahami, sehingga dapat meningkatkan kemungkinan pemberian jawaban yang akurat dan jelas. Selain itu kalimat negatif juga dapat membantu untuk meminimalisir kebingungan dan kesalahpahaman yang mungkin terjadi, guna memastikan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar merefleksikan pandangan mereka.

### **EVALUASI DAN PERBAIKAN**

1. Apakah Bapak/Ibu diarahkan / dipaksa oleh petugas dalam memilih jawaban pada survei ini?
2. Manakah hal dibawah ini yang perlu diperbaiki?
  - a. Alur / Syarat Pelayanan
  - b. Profesionalisme SDM
  - c. Kualitas Sarana Prasarana
  - d. Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
  - e. Konsultasi dan Pengaduan
  - f. Praktik Pungli
  - g. Praktik menyalahi prosedur (kecurangan)
  - h. Praktik diskriminasi
  - i. Praktik Percaloan
  - j. Tidak ada yang perlu di perbaiki
3. Berikan saran atau keluhan Bapak/Ibu pada box di bawah

Pada bagian ini, diberikan ruang yang sifatnya mandatory untuk diisi oleh responden sehingga “memaksa” penerima layanan untuk memberikan saran / masukan demi perbaikan pelayanan yang lebih baik.

#### Tampilan Kuesioner Survey pada Handphone Pengguna Layanan

**MABES POLRI**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

1. Bagaimana informasi tentang pelayanan yang diberikan baik melalui bentuk fisik seperti spanduk, banner, poster, Web maupun melalui media online?

Sangat Tidak Memadai    Tidak Memadai    Kurang Memadai    Cukup Memadai    Memadai    Sangat Memadai

2. a. Apakah Bapak/Ibu sudah memahami dengan jelas informasi persyaratan layanan yang diberikan?

Sangat Tidak Jelas    Tidak Jelas    Kurang Jelas    Cukup Jelas    Jelas    Sangat Jelas

Penggunaan lambang (emoji) yang disertai dengan keterangan di bawahnya, untuk menggambarkan tingkat kepuasan terhadap pertanyaan yang diberikan. Hal ini bertujuan agar jawaban lebih mudah dan jelas dipahami oleh responden tanpa perlu menggunakan kata-kata yang panjang namun sulit dipahami. Skala yang digunakan tetap menggunakan skala 6 sebagaimana standar yang digunakan oleh Kemenpan RB, sehingga rumus yang digunakan untuk penentuan Indeks, juga sama persis dengan rumus pada Kemenpan RB. Secara detail terkait Pengolahan Data dan Analisis akan dijelaskan pada Bab 2 huruf C.

## **BAB II**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **A. Kriteria Responden**

##### **1. Umum**

eSurvei yang dilakukan oleh Kepolisian dilaksanakan secara seragam kepada semua pengguna layanan (Personel Polri) secara tanpa tatap muka dan bebas biaya. Titik pelayanan disurvei diserahkan pada konteks unit kerja masing-masing.

##### **2. Khusus**

Pusat Keuangan Polri membatasi pengelompokan responden (pemilihan responden) agar hasil survei yang diterima akurat dan sesuai kondisi riil pada fungsi keuangan. Hasil survei akan lebih akurat ketika didapatkan saat responden telah selesai menerima layanan. Maka pada jenis layanan yang ada, responden diberi petunjuk oleh duta pelayanan untuk mengisi layanan yang diterima berkaitan dengan fungsi keuangan.

#### **B. Metode Pencacahan**

##### **1. Umum**

Dalam melaksanakan survei satker/satwil memberikan link survei kepada masyarakat pengguna pelayanan dalam bentuk URL ataupun QR Code yang bisa di-*scan* oleh handphone pengguna layanan secara online. Link survei berisi kuesioner yang wajib diisi oleh pengguna layanan sebagai bahan masukan bagi satker/satwil yang memberikan pelayanan. Terdapat beberapa alternatif yang diberikan kepada responden, yaitu:

- a. Melalui *scan link barcode* Telegram yang digunakan untuk mengirimkan URL sekaligus validasinya;  
Responden diwajibkan untuk memiliki aplikasi Telegram pada smartphone-nya, dan kemudian melakukan scan QR-Code yang sudah disediakan untuk tersambung pada bot telegram eSurvey Pelayanan POLRI. Setelah melakukan scan maka bot akan mengirimkan link survey yang sudah di-verifikasi oleh sistem berdasarkan akun telegram responden. Kemudian responden bisa melanjutkan untuk mengisi survey pada link yang diberikan.
- b. Melalui *scan link barcode URL* dengan validasi melalui SMS; atau  
Responden yang tidak memiliki aplikasi Telegram atau tidak ingin menggunakan fitur pada smartphone-nya, maka dapat menggunakan link

umum berikut <https://esurveypelayanan.polri.go.id/isi> dan kemudian sistem akan melakukan verifikasi melalui SMS yang harus dikirim oleh responden ke nomor yang tertera pada halaman terakhir link tersebut (setelah pengisian survey).

c. Melalui aplikasi Polri Super App.

Responden yang sudah meng-install aplikasi SuperApp PRESISI Polri pada smartphone-nya (baik Android maupun iOS) dapat melakukan survey pelayanan pada menu yang tersedia pada aplikasi tersebut. Pengisian survey melalui SuperApp ini sudah otomatis terverifikasi melalui akun responden yang terdaftar pada aplikasi.

Setelah itu Proses validitas responden dilakukan oleh operator satker layanan dengan meng-upload bukti pelayanan-nya (foto produk ataupun daftar hadir) dan disertakan dengan nomor ponsel si responden.

Responden yang sama dapat melakukan survey berulang dalam bulan berbeda / periode berbeda. Jika dalam 1 bulan responden mendapatkan 2 pelayanan, maka dia hanya bisa mengisi salah satunya saja dengan nomor ponsel yang sama. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir adanya pihak yang tidak jujur dengan menggunakan nomor telepon yang sama untuk mengisi survei berkali-kali.

Setiap penerima layanan, yang telah selesai menerima produk layanan akan diarahkan oleh petugas untuk melakukan scan barcode survei, melalui link barcode tersebut penerima layanan akan diarahkan ke URL yang isinya:

- a. Mendaftar sebagai responden dengan mengisi “Profil Responden”
- b. Selanjutnya responden akan dikirimkan link untuk mengisi survei
- c. Halaman tersebut akan membawa responden ke survei 8 pertanyaan pertama mengenai “Pelayanan Publik”
- d. Halaman selanjutnya akan membawa responden ke survei 5 pertanyaan terakhir mengenai “Persepsi Anti-Korupsi”
- e. Setelah selesai mengisi survei, responden akan diberi wadah untuk menuliskan Saran/Keluhan di akhir halaman
- f. Kemudian terakhir, responden perlu click submit untuk mengumpulkan hasil survei. Dan pada akhir kuesioner responden akan menerima tampilan ucapan “Terima kasih” pada layar HP-nya sebagai tanda bahwa pengisian e-survei telah selesai dilaksanakan.

### C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisis data pada pengukuran Indeks Persepsi Pelayanan Publik & Korupsi pada survei pelayanan ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Ruang yang dinilai adalah 13 item dengan 8 pertanyaan untuk nilai persepsi pelayanan publik (akumulasi dari anakan pertanyaan) dan 5 pertanyaan untuk persepsi anti-korupsi. Adapun skor jawaban menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4 seperti di bawah ini:

**Tabel 1 Skala Likert Survei**

| <b>Komponen Mutu Pelayanan</b> | <b>Skala</b>         | <b>Skor</b> |
|--------------------------------|----------------------|-------------|
| <b>Memadai</b>                 | Sangat Tidak Memadai | 1           |
|                                | Tidak Memadai        | 1.6         |
|                                | Kurang Memadai       | 2.2         |
|                                | Cukup Memadai        | 2.8         |
|                                | Memadai              | 3.4         |
|                                | Sangat Memadai       | 4           |
| <b>Jelas</b>                   | Sangat Tidak Jelas   | 1           |
|                                | Tidak Jelas          | 1.6         |
|                                | Kurang Jelas         | 2.2         |
|                                | Cukup Jelas          | 2.8         |
|                                | Jelas                | 3.4         |
|                                | Sangat Jelas         | 4           |
| <b>Sesuai</b>                  | Sangat Tidak Sesuai  | 1           |
|                                | Tidak Sesuai         | 1.6         |
|                                | Kurang Sesuai        | 2.2         |
|                                | Cukup Sesuai         | 2.8         |
|                                | Sesuai               | 3.4         |
|                                | Sangat Sesuai        | 4           |
| <b>Baik</b>                    | Sangat Tidak Baik    | 1           |
|                                | Tidak Baik           | 1.6         |
|                                | Kurang Baik          | 2.2         |
|                                | Cukup Baik           | 2.8         |
|                                | Baik                 | 3.4         |
|                                | Sangat Baik          | 4           |



|                 |                       |     |
|-----------------|-----------------------|-----|
| <b>Cepat</b>    | Sangat Tidak Cepat    | 1   |
|                 | Tidak Cepat           | 1.6 |
|                 | Kurang Cepat          | 2.2 |
|                 | Cukup Cepat           | 2.8 |
|                 | Cepat                 | 3.4 |
|                 | Sangat Cepat          | 4   |
| <b>Mudah</b>    | Sangat Tidak Mudah    | 1   |
|                 | Tidak Mudah           | 1.6 |
|                 | Kurang Mudah          | 2.2 |
|                 | Cukup Mudah           | 2.8 |
|                 | Mudah                 | 3.4 |
|                 | Sangat Mudah          | 4   |
| <b>Ramah</b>    | Sangat Tidak Ramah    | 1   |
|                 | Tidak Ramah           | 1.6 |
|                 | Kurang Ramah          | 2.2 |
|                 | Cukup Ramah           | 2.8 |
|                 | Ramah                 | 3.4 |
|                 | Sangat Ramah          | 4   |
| <b>Tersedia</b> | Sangat Tidak Tersedia | 1   |
|                 | Tidak Tersedia        | 1.6 |
|                 | Kurang Tersedia       | 2.2 |
|                 | Cukup Tersedia        | 2.8 |
|                 | Tersedia              | 3.4 |
|                 | Sangat Tersedia       | 4   |
| <b>Setuju</b>   | Sangat Tidak Setuju   | 1   |
|                 | Tidak Setuju          | 1.6 |
|                 | Kurang Setuju         | 2.2 |
|                 | Cukup Setuju          | 2.8 |
|                 | Setuju                | 3.4 |
|                 | Sangat Setuju         | 4   |

Adapun terhadap pertanyaan yang memiliki sub pertanyaan maka skala likert tersebut disesuaikan dengan banyaknya sub pertanyaan. Misalnya saja pada pertanyaan yang memiliki 2 sub pertanyaan (a dan b) maka skala likert setiap sub pertanyaan menjadi 1/2. Begitu pula untuk yang memiliki 3 sub pertanyaan (a, b, c) maka skala likert disetiap sub pertanyaan menjadi 1/3.

Kemudian hasil dari skala Likert ini dianalisis menggunakan teknik statistik rata-rata menggunakan system aplikasi untuk mengurangi kesalahan penghitungan. Penghitungan nilai ini dimunculkan pada periode setiap tanggal 20 disetiap bulannya, untuk melihat perkembangan atas upaya perbaikan yang dilakukan oleh satker.

### BAB III

#### PENGELOLAAN SURVEI

##### A. Hasil Survei

Setelah mengumpulkan hasil survei yang telah diisi responden, dilakukan sebuah analisa terhadap hasil tersebut. Berikut hasil survei yang telah diakumulasikan dari bulan Juli 2024 s.d. September 2024 dengan total 90 responden, oleh Pusat Keuangan Polri:

##### 1. Kualitas Pelayanan Publik

Berikut hasil survei pelayanan publik sebagai berikut”

| Nilai                                                                                     | 1 | 1,6 | 2,2 | 2,8 | 3,4 | 4  | Jml<br>Responden | %<br>A B C D E F |       |       |       |       |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|----|------------------|------------------|-------|-------|-------|-------|--------|
|                                                                                           | A | B   | C   | D   | E   | F  |                  | A                | B     | C     | D     | E     | F      |
| Prosedur/Mekanisme layanan telah jelas disampaikan dapat dipahami dengan jelas            | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00%            | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Persyaratan telah jelas dan sesuai dengan aturan/SOP                                      | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00%            | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Prosedur pelayanan telah sesuai dengan ketentuan                                          | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00%            | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Jangka waktu pelayanan telah sesuai dengan ketentuan                                      | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00%            | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Biaya pelayanan telah sesuai dengan ketentuan                                             | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00%            | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Kualitas fasilitas di unit pelayanan telah memadai                                        | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00%            | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Petugas ramah dan memiliki integritas (tidak mempersulit, bersungguh-sungguh melayani)    | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00%            | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00%            | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |

- a. Prosedur/Mekanisme layanan telah jelas disampaikan dapat dipahami dengan jelas, hasil survei menunjukkan sebanyak 98,89% responden menjawab “Sangat Memadai” dan 1,11% responden menjawab “Memadai”.
- b. Pada persyaratan telah jelas dan sesuai dengan aturan/SOP, hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 98,89% responden sudah merasa “Sangat Jelas” dan 1,11% menjawab “Jelas”.
- c. Prosedur pelayanan telah sesuai dengan ketentuan, hasil menunjukkan dominansi pada jawaban respon “Sangat Jelas” dengan presentase 98,89% dan respon “Jelas” dengan presentase 1,11%.
- d. Jangka waktu pelayanan telah sesuai dengan ketentuan, hasil menunjukkan bahwa ada 98,89% responden menjawab “Sangat Jelas” dan 1,11% menjawab “Jelas”.
- e. Biaya pelayanan telah sesuai dengan ketentuan, hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 98,89% responden menjawab “Sangat Jelas” dan 1,11% menjawab “Jelas”.
- f. Kualitas fasilitas di unit pelayanan telah memadai, hasil survei dari Pertanyaan 6 menunjukkan dominansi responden 98,89% menjawab “Sangat Baik” dan 1,11% menjawab “Baik”.

- g. Petugas ramah dan memiliki integritas (tidak mempersulit, bersungguh-sungguh melayani), hasil survei menunjukkan 98,89% menjawab “Sangat Cepat” dan 1,11% menjawab “Cepat”.
- h. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses, Hasil survei dominan responden menjawab “Sangat Tersedia” sebesar 98,89% dan menjawab “Tersedia” sebesar 1,11%.

## 2. Persepsi Anti Korupsi

Adapun pertanyaan perihal persepsi anti-korupsi yang dijabarkan melalui 5 pernyataan kunci sebagai berikut:

| Nilai                                                                         | 1 | 1,6 | 2,2 | 2,8 | 3,4 | 4  | Jml<br>Responden | %     |       |       |       |       |        |
|-------------------------------------------------------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|----|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|                                                                               | A | B   | C   | D   | E   | F  |                  | A     | B     | C     | D     | E     | F      |
| Terdapat diskriminasi dalam pemberian pelayanan                               | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Petugas memberikan pelayanan di luar prosedur yang mengindikasikan kecurangan | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Petugas menerima imbalan uang/barang (gratifikasi)                            | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Terdapat praktik pungutan liar (pungli)                                       | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi                         | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |

- a. Terdapat diskriminasi / pilih kasih dalam pelayanan.  
Hasil menunjukkan bahwa dominan responden sebesar 98,89% “Sangat Tidak Setuju” dengan pernyataan tersebut. Kemudian yang menjawab “Tidak Setuju” sebesar 1,11%.
- b. Terdapat pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan.  
Hasil survei menghasilkan 98,89% responden yang “Sangat Tidak Setuju” dengan pernyataan tersebut. Kemudian 1,11% menjawab “Tidak Setuju”.
- c. Terdapat penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas/hadiah diluar ketentuan yang berlaku.  
Pernyataan 3 didominasi oleh responden yang merasa “Sangat Tidak Setuju” dengan pernyataan tersebut sebesar 98,89% dan sebesar 1,11% menjawab “Tidak Setuju”.
- d. Terdapat pungutan liar (pungli)  
Responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” dengan pernyataan tersebut mendominasi, yakni sebanyak 98,89% dan 1,11% “Tidak Setuju”.
- e. Terdapat calo/perantara tidak resmi  
Pernyataan terakhir menunjukkan responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” ada sebanyak 98,89% kemudian 1,11% yang menjawab “Tidak Setuju”.

## B. Analisis Hasil Survei

1. Tidak ada penilaian negatif di semua aspek yang disurvei;
2. Delapan indikator pelayanan publik yang diukur menunjukkan konsistensi kinerja yang sangat tinggi;
3. Dari 90 responden, mayoritas memberikan penilaian "Sangat Baik" untuk seluruh indikator;
4. Persepsi masyarakat terhadap implementasi anti-korupsi menunjukkan hasil yang sangat positif dengan tingkat kepercayaan 98,89% di seluruh indikator;
5. Tingkat kepuasan layanan sangat tinggi, dengan rata-rata respons positif sebesar 98,89% untuk semua aspek kualitas pelayanan publik;
6. Persepsi anti-korupsi juga sangat positif, dengan tidak ada laporan praktik gratifikasi atau pungli;
7. Indikator pelayanan seperti prosedur, persyaratan, dan waktu pelayanan mendapat respons sangat baik;
8. Fasilitas dan petugas pelayanan dinilai memadai dan profesional.

## C. Permasalahan dan Kendala yang Dihadapi

Survei Periode Juli 2024 s.d. September 2024 tidak ada penilaian negatif di semua aspek yang disurvei. Adapun pengaduan dan konsultasi sudah dilakukan dan ditindaklanjuti secara terbuka melalui website Puskeu Polri.

## D. Nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

| Nilai                                                                                     | 1 | 1,6 | 2,2 | 2,8 | 3,4 | 4  | Jml<br>Responden | %     |       |       |       |       |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|----|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|                                                                                           | A | B   | C   | D   | E   | F  |                  | A     | B     | C     | D     | E     | F      |
| Prosedur/Mekanisme layanan telah jelas disampaikan dapat dipahami dengan jelas            | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Persyaratan telah jelas dan sesuai dengan aturan/SOP                                      | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Prosedur pelayanan telah sesuai dengan ketentuan                                          | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Jangka waktu pelayanan telah sesuai dengan ketentuan                                      | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Biaya pelayanan telah sesuai dengan ketentuan                                             | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Kualitas fasilitas di unit pelayanan telah memadai                                        | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Petugas ramah dan memiliki integritas (tidak mempersulit, bersungguh-sungguh melayani)    | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |

| Nilai                                                                         | 1 | 1,6 | 2,2 | 2,8 | 3,4 | 4  | Jml<br>Responden | %     |       |       |       |       |        |
|-------------------------------------------------------------------------------|---|-----|-----|-----|-----|----|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|                                                                               | A | B   | C   | D   | E   | F  |                  | A     | B     | C     | D     | E     | F      |
| Terdapat diskriminasi dalam pemberian pelayanan                               | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Petugas memberikan pelayanan di luar prosedur yang mengindikasikan kecurangan | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Petugas menerima imbalan uang/barang (gratifikasi)                            | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Terdapat praktik pungutan liar (pungli)                                       | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |
| Terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi                         | 0 | 0   | 0   | 0   | 1   | 89 | 90               | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,11% | 98,89% |

Dari data di atas, Penilaian Persepsi Korupsi sebesar 3,96 dan Pelayanan Publik sebesar 3,96.

1. Pada unsur Persepsi Kualitas Pelayanan, secara keseluruhan menilai dengan Mutu Pelayanan Mutu F, artinya:
  - a. sangat setuju bahwa Puskeu Polri telah memberikan informasi persyaratan layanan dengan jelas;
  - b. sangat setuju bahwa Puskeu Polri telah menerapkan persyaratan pelayanan dengan jelas dan sesuai dengan aturan SOP;
  - c. sangat setuju bahwa Puskeu Polri telah menerapkan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan;
  - d. sangat setuju bahwa Puskeu Polri telah menetapkan jangka waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan
  - e. sangat setuju bahwa Puskeu Polri telah menetapkan biaya pelayanan sesuai dengan ketentuan;
  - f. sangat setuju bahwa Puskeu Polri menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai;
  - g. sangat setuju bahwa petugas Puskeu Polri telah memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan memiliki integritas;
  - h. sangat setuju bahwa Puskeu Polri telah menyediakan layanan konsultasi dan pengaduan yang mudah digunakan/diakses.
2. Pada unsur Persepsi Anti Korupsi, secara keseluruhan menilai dengan Mutu Pelayanan Mutu F, artinya:
  - a. sangat setuju bahwa di Puskeu Polri tidak terdapat diskriminasi dalam pemberian pelayanan;
  - b. sangat setuju bahwa petugas di Puskeu Polri tidak memberikan pelayanan di luar prosedur yang mengindikasikan kecurangan;
  - c. sangat setuju bahwa petugas di Puskeu Polri tidak menerima imbalan uang/barang (gratifikasi);
  - d. sangat setuju bahwa di Puskeu Polri tidak terdapat praktik pungutan liar (pungli);
  - e. sangat setuju bahwa di Puskeu Polri tidak terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Rekomendasi dan Tindak Lanjut Hasil Survei**

1. Melakukan *benchmarking* dengan unit layanan serupa untuk pertukaran praktik terbaik secara berkala;
2. Mempertahankan Kualitas Pelayanan yang Sudah Sangat Baik;
3. Melaksanakan evaluasi berkala (bulanan/triwulan) untuk memantau konsistensi layanan sesuai jadwal.
4. Melanjutkan pengembangan inovasi pelayanan untuk meningkatkan efisiensi lebih lanjut;
5. Mempertahankan sistem pengaduan yang mudah diakses untuk mengantisipasi potensi penurunan kualitas;
6. Meneruskan program pelatihan berkelanjutan untuk mempertahankan kualitas SDM;
7. Melaksanakan pemberian apresiasi kepada petugas yang telah memberikan pelayanan dengan baik.

Jakarta, 30 September 2024  
KEPALA BIDANG PEMBIAYAAN  
KETUA TIM VI



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

### Lampiran Daftar Kuesioner Survei - Indeks Persepsi Pelayanan Publik

| No.Urut | Nomor | Pertanyaan                                                                                                                                       | Pilihan Jawab A      | Pilihan Jawab B | Pilihan Jawab C | Pilihan Jawab D | Pilihan Jawab E | Pilihan Jawab F |
|---------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 1       | 1     | Bagaimana informasi tentang pelayanan yang diberikan baik melalui bentuk fisik seperti spanduk, banner, poster, Web maupun melalui media online? | Sangat Tidak Memadai | Tidak Memadai   | Kurang Memadai  | Cukup Memadai   | Memadai         | Sangat Memadai  |
| 2       | 2a    | Apakah Bapak/Ibu sudah memahami dengan jelas informasi persyaratan layanan yang diberikan?                                                       | Sangat Tidak Jelas   | Tidak Jelas     | Kurang Jelas    | Cukup Jelas     | Jelas           | Sangat Jelas    |
| 3       | 2b    | Apakah informasi persyaratan layanan yang diterima sudah sesuai dengan informasi yang diberikan?                                                 | Sangat Tidak Sesuai  | Tidak Sesuai    | Kurang Sesuai   | Cukup Sesuai    | Sesuai          | Sangat Sesuai   |
| 4       | 3a    | Apakah Bapak/Ibu memahami dengan jelas alur / prosedur pelayanan?                                                                                | Sangat Tidak Jelas   | Tidak Jelas     | Kurang Jelas    | Cukup Jelas     | Jelas           | Sangat Jelas    |
| 5       | 3b    | Apakah alur / prosedur pelayanan berjalan sesuai dengan yang diinformasikan?                                                                     | Sangat Tidak Sesuai  | Tidak Sesuai    | Kurang Sesuai   | Cukup Sesuai    | Sesuai          | Sangat Sesuai   |
| 6       | 4a    | Apakah Bapak/Ibu memahami dengan jelas jangka waktu penyelesaian pelayanan?                                                                      | Sangat Tidak Jelas   | Tidak Jelas     | Kurang Jelas    | Cukup Jelas     | Jelas           | Sangat Jelas    |
| 7       | 4b    | Apakah jangka waktu pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan informasi yang diberikan?                                                        | Sangat Tidak Sesuai  | Tidak Sesuai    | Kurang Sesuai   | Cukup Sesuai    | Sesuai          | Sangat Sesuai   |
| 8       | 5a    | Apakah Bapak/Ibu sudah memahami dengan jelas informasi biaya pelayanan?                                                                          | Sangat Tidak Jelas   | Tidak Jelas     | Kurang Jelas    | Cukup Jelas     | Jelas           | Sangat Jelas    |
| 9       | 5b    | Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan informasi biaya?                                                                                      | Sangat Tidak Sesuai  | Tidak Sesuai    | Kurang Sesuai   | Cukup Sesuai    | Sesuai          | Sangat Sesuai   |



| No.Urut | Nomor | Pertanyaan                                                                                                      | Pilihan Jawab A       | Pilihan Jawab B | Pilihan Jawab C | Pilihan Jawab D | Pilihan Jawab E | Pilihan Jawab F |
|---------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 10      | 6     | Bagaimana menurut Bapak/Ibu fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, toilet, tempat parkir, area bermain anak? | Sangat Tidak Baik     | Tidak Baik      | Kurang Baik     | Cukup Baik      | Baik            | Sangat Baik     |
| 11      | 7a    | Apakah menurut Bapak/Ibu petugas telah memberikan pelayanan dengan cepat?                                       | Sangat Tidak Cepat    | Tidak Cepat     | Kurang Cepat    | Cukup Cepat     | Cepat           | Sangat Cepat    |
| 12      | 7b    | Apakah petugas pelayanan dapat dikenali dengan mudah misalnya menggunakan seragam, tanda pengenal?              | Sangat Tidak Mudah    | Tidak Mudah     | Kurang Mudah    | Cukup Mudah     | Mudah           | Sangat Mudah    |
| 13      | 7c    | Apakah petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)?                                  | Sangat Tidak Ramah    | Tidak Ramah     | Kurang Ramah    | Cukup Ramah     | Ramah           | Sangat Ramah    |
| 14      | 8a    | Apakah layanan konsultasi / pengaduan pelayanan sudah tersedia?                                                 | Sangat Tidak Tersedia | Tidak Tersedia  | Kurang Tersedia | Cukup Tersedia  | Tersedia        | Sangat Tersedia |
| 15      | 8b    | Apakah prosedur untuk konsultasi dan pengaduan pelayanan mudah?                                                 | Sangat Tidak Mudah    | Tidak Mudah     | Kurang Mudah    | Cukup Mudah     | Mudah           | Sangat Mudah    |
| 16      | 8c    | Bagaimana respon petugas dalam menerima konsultasi dan pengaduan?                                               | Sangat Tidak Cepat    | Tidak Cepat     | Kurang Cepat    | Cukup Cepat     | Cepat           | Sangat Cepat    |

### Lampiran Daftar Kuesioner Survei - Indeks Persepsi Anti Korupsi

| No.Urut | Nomor | Pertanyaan                                                                             | Pilihan Jawab A | Pilihan Jawab B | Pilihan Jawab C | Pilihan Jawab D | Pilihan Jawab E | Pilihan Jawab F     |
|---------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------|
| 1       | 1     | Terdapat diskriminasi / pilih kasih dalam pelayanan                                    | Sangat Setuju   | Setuju          | Cukup Setuju    | Kurang Setuju   | Tidak Setuju    | Sangat Tidak Setuju |
| 2       | 2     | Terdapat pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan                                | Sangat Setuju   | Setuju          | Cukup Setuju    | Kurang Setuju   | Tidak Setuju    | Sangat Tidak Setuju |
| 3       | 3     | Terdapat penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas/hadiah diluar ketentuan yang berlaku | Sangat Setuju   | Setuju          | Cukup Setuju    | Kurang Setuju   | Tidak Setuju    | Sangat Tidak Setuju |
| 4       | 4     | Terdapat pungutan liar (pungli)                                                        | Sangat Setuju   | Setuju          | Cukup Setuju    | Kurang Setuju   | Tidak Setuju    | Sangat Tidak Setuju |
| 5       | 5     | Terdapat calo/perantara tidak resmi                                                    | Sangat Setuju   | Setuju          | Cukup Setuju    | Kurang Setuju   | Tidak Setuju    | Sangat Tidak Setuju |