



LAPORAN HASIL SURVEY PERSEPSI KORUPSI MAN INSAN CENDEKIA PEKALONGAN

TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survey Kepuasan Pengguna di MAN Insan Cendekia Pekalongan Tahun 2023 ini.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik pada Instansi Pemerintah sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka MAN Insan Cendekia Pekalongan melakukan Survei Survei Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan layanan tersebut, yang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survey ini dilakukan dengan membagikan kuesioner pada masyarakat dalam memperoleh pelayanan di MAN Insan Cendekia Pekalongan. Semoga hasil survey ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi MAN Insan Cendekia Pekalongan dan sekaligus menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan MAN Insan Cendekia Pekalongan agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survey Survei Kepuasan Masyarakat pada MAN Insan Cendekia Pekalongan Tahun 2023 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kota Pekalongan, Desember 2023

TIM SURVEY

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBR dan WBBM), MAN Insan Cendekia Pekalongan berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-201 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter Pemerintahan yang bersih dan melayani.

MAN Insan Cendekia Pekalongan merupakan satuan kerja yang melaksanakan peran dan penyelenggaraan fungsi pelayanan strategis serta mengelola sumber daya yang cukup besar di bidang pendidikan. MAN Insan Cendekia Pekalongan dalam membangun Zona Integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, perlu memperoleh masukan dari masyarakat menyangkut pelayanan di lingkungannya.

ZI menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

1.2. Maksud Dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Survei Kepuasan Masyarakat pada MAN Insan Cendekia Pekalongan ini adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

Tujuan Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Survei Kepuasan Masyarakat adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani.

1.3. Landasan Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme.
- b) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 UU no 20 tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- e) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.
- f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.
- g) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019.

1.4. Rencana Kerja

1.4.1. Persiapan

Sebelum melaksanakan survei Survei Kepuasan Masyarakat beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- Penetapan Pelaksana Dilaksanakan Sendiri, survei dapat dilaksanakan secara mandiri oleh penyelenggara pelayanan dengan SDM yang dimilikinya

- Penyiapan Bahan
 - a. Kuesioner.
 - b. Bagian dari Kuesioner/Pengantar
 - c. Kelengkapan peralatan.
- Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
 - a. Jumlah Responden.
 - b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.
- Penyusunan Jadwal Penyusunan rencana dan pelaksanaan survei dilakukan.

1.4.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- Isian data terhadap 14 unsur pertanyaan yang telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- Pengisian Kuesioner oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu dari petugas dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
- Pengujian kualitas dan validitas data.
- Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner kemudian dikompilasi dan dipilah berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

1.4.3. Metode Survei

Survei dilaksanakan satu tahun sekali.

BAB II

METODOLOGI

2.1. Metode Penelitian

Penelitian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut. Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

2.2. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua peserta didik yang menggunakan layanan di MAN Insan Cendekia Pekalongan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan Tim Survei dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

2.3. Lokasi Penelitian Dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu MAN Insan Cendekia Pekalongan. Unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus masalah yang diteliti dalam hal ini adalah proses pemberian layanan di MAN Insan Cendekia Pekalongan.

2.4. Teknik Pengumpulan Data Dan Quality Control

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang diisi tanpa wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu satu bulan atau data minimal 45 responden. Selanjutnya data dikumpulkan oleh petugas pelaksana yang dibekali dengan pelatihan.

Kerja petugas pelaksana akan diawasi oleh pengawas (Kepala Madrasah). Kepala Tata Usaha akan mengecek kerja petugas pelaksana saat berkomunikasi dengan responden, membagikan dan mengumpulkan kuesioner, meneliti kuesioner, serta sekaligus memastikan apakah responden benar-benar disurvei secara tepat oleh petugas, dan bertanggung jawab terhadap hasil perhitungan survei IKM.

2.5. Teknik Analisis Data

Analisis data untuk menentukan indeks korupsi menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan menggunakan skala penilaian antara 1 – 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor Survei Kepuasan Masyarakat paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data Survei Kepuasan Masyarakat disajikan dalam bentuk skoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi korupsi masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat pada kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut : Pertama, menentukan bobot total dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Kedua, mencari bobot rata-rata setiap indikator. Skala indeks tiap unsur berkisar antara 1 – 4 yang kemudian dikonversikan ke angka 0-100. Skala indeks Survei Kepuasan Masyarakat antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka Survei Kepuasan Masyarakat makin baik semakin PRIMA.

2.6. Tahapan pelaksanaan

Sebelum tim melakukan survei lapangan, dilakukan beberapa tahapan agar instrumen yang dipergunakan dapat diaplikasikan sesuai realitas lapangan. Adapun alur penyusunan tools untuk Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini:



Tabel 2
Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat

No	Ruang Lingkup
1	Kemudahan
2	Kesesuaian
3	Kejelasan dan Kepastian
4	Kedisiplinan
5	Tanggungjawab
6	Kemampuan
7	Kecepatan
8	Keadilan
9	Kesopanan dan Keramahan
10	Pelayanan Umum
11	Aspek Biaya
12	Waktu Pelayanan
13	Kenyamanan
14	Keamanan

Tabel 3
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM	Nilai Intervensi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu	Kinerja
1	00.00 - 1.00	00.00 – 25.00	1	Layanan Tidak Prima
2	1.01 - 2.00	25.01 – 50.00	2	Layanan Kurang Prima
3	2.01 - 3.00	50.01 – 75.00	3	Layanan Cukup Prima

4	3.01 - 4.00	75.01 – 100.00	4	Layanan Sangat Prima
---	-------------	----------------	---	-------------------------

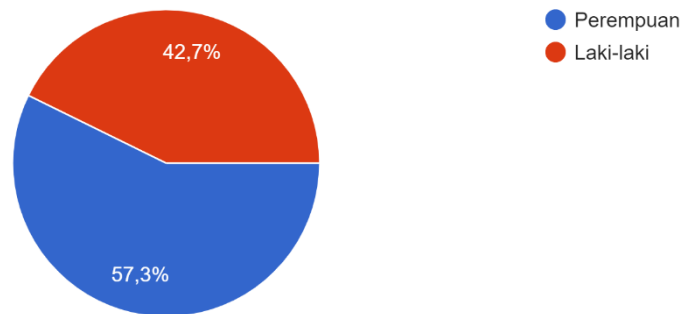
BAB III INDEKS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Profil responden

3.1.1. Tingkat persebaran gender responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan memperoleh gambaran bahwa gender penerima layanan di Satuan Kerja pada MAN Insan Cendekia Pekalongan mayoritas Perempuan.

Tabel 4.
Persebaran Gender Responden



3.1.2. Layanan yang digunakan

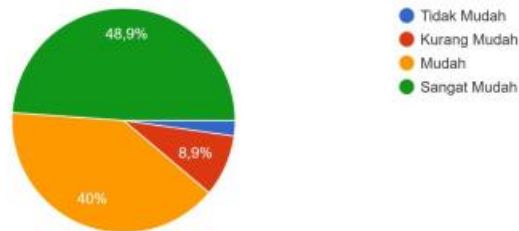
Layanan Administrasi dan Informasi menjadi jenis pelayanan yang paling banyak dipergunakan oleh responden.

3.2. Indeks persepsi korupsi perindikator

3.2.1. Indikator Kemudahan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Kemudahan Prosedur Layanan ini menunjukkan hasil indeks ke 4 dengan persentase 48.9% kemudahan prosedur layanan di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori Sangat Mudah.

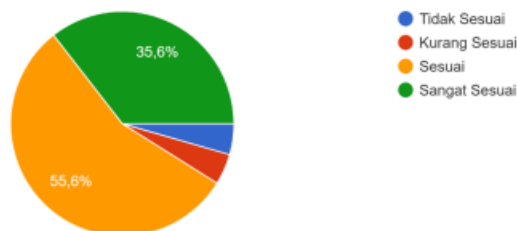
Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di MAN IC Pekalongan
45 jawaban



3.2.2. Indikator Kesesuaian Persyaratan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator Kesesuaian Persyaratan ini menunjukkan hasil indeks ke 3 dengan persentase 55.6% kesesuaian persyaratan layanan di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori sesuai/Mudah.

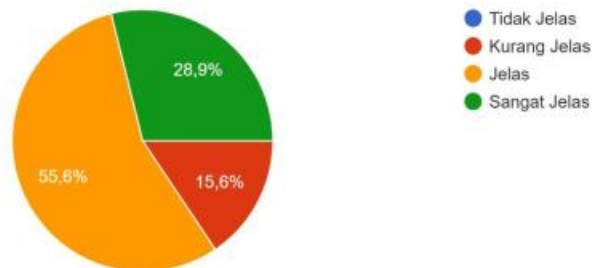
Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di MAN IC Pekalongan
45 jawaban



3.2.3. Indikator Kejelasan dan Kepastian

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kejelasan dan kepastian ini menunjukkan hasil indeks ke 3 dengan persentase 55.6% kejelasan dan kepastian di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori jelas/mudah.

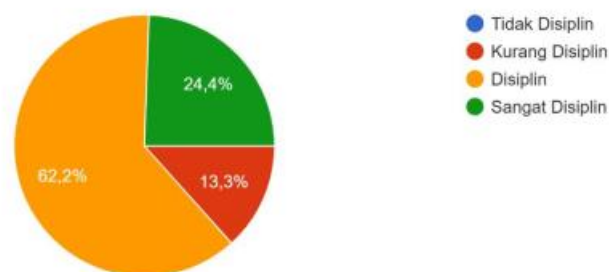
Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
45 jawaban



3.2.4. Indikator Kedisiplinan Petugas

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kejelasan dan kepastian ini menunjukkan hasil indeks ke 3 dengan persentase 62.2% kedisiplinan petugas di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori disiplin.

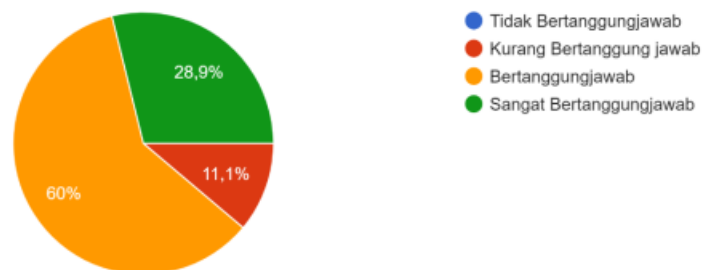
Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
45 jawaban



3.2.5. Indikator Tanggungjawab Petugas

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator tanggungjawab petugas ini menunjukkan hasil indeks ke 3 dengan persentase 60% tanggungjawab petugas di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori bertanggungjawab.

Bagaimana menurut saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
45 jawaban

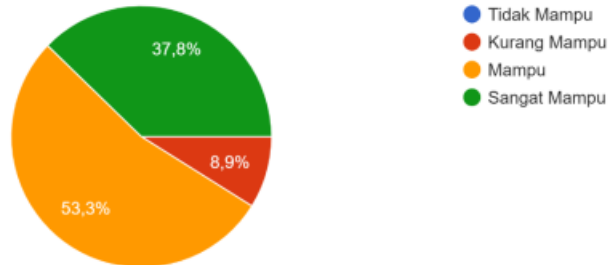


3.2.6. Indikator Kemampuan Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kemampuan pelayanan ini menunjukkan hasil indeks ke 3 dengan persentase 53.3%

kemampuan pelayanan di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori Mampu.

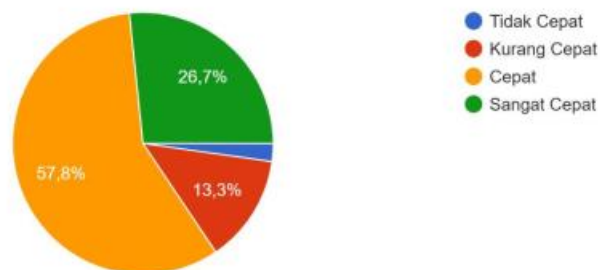
Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
45 jawaban



3.2.7. Indikator Kecepatan Pelayanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kecepatan pelayanan ini menunjukkan hasil indeks ke 3 dengan persentase 57.8% kecepatan pelayanan di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori cepat.

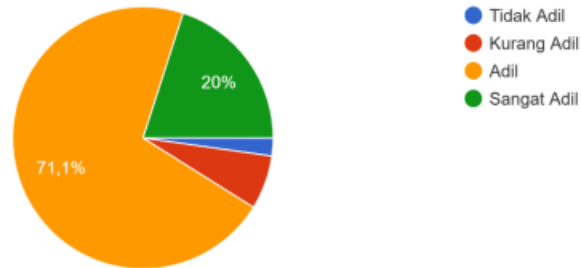
Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di MAN IC Pekalongan
45 jawaban



3.2.8. Indikator Keadilan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator keadilan ini menunjukkan hasil indeks ke 3 dengan persentase 71.1% keadilan di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori adil.

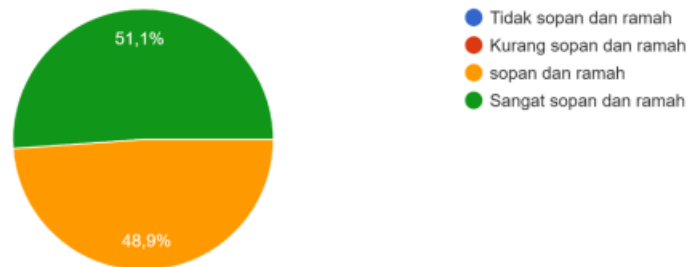
Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan
45 jawaban



3.2.9. Indikator Kesopanan dan Keramahan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kesopanan dan keramahan petugas ini menunjukkan hasil indeks ke 3 dengan persentase 51.1% kesopanan dan keramahan petugas di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori sangat sopan dan ramah.

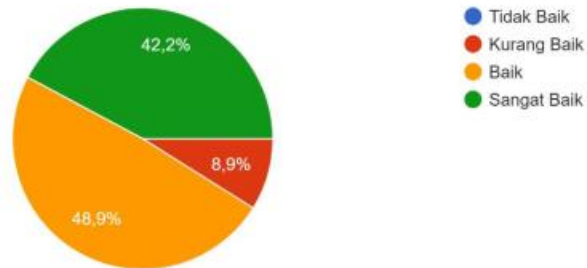
Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
45 jawaban



3.2.10. Indikator Layanan Umum

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator layanan umum ini menunjukkan hasil indeks ke 3 dengan persentase 48.9% layanan umum di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori baik.

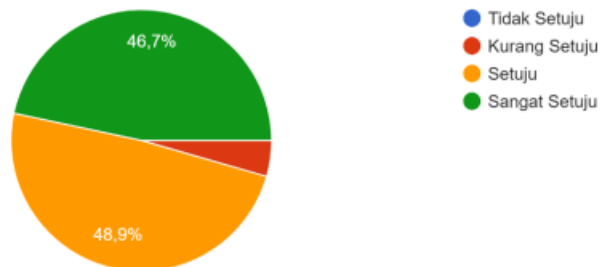
Bagaimana menurut saudara tentang layanan di MAN IC Pekalongan
45 jawaban



3.2.11. Indikator Aspek Biaya

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator biaya ini menunjukkan hasil indeks ke 3 dengan persentase 48.9% layanan umum di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori setuju bahwa tidak ada pungutan biaya pada pelayanan.

Bagaimana menurut saudara tentang tidak dipungutnya biaya dalam menggunakan layanan di MAN IC Pekalongan
45 jawaban

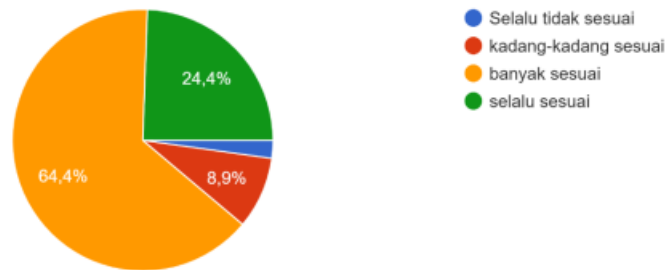


3.2.12. Indikator Kesesuaian Waktu

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kesesuaian waktu ini menunjukkan hasil indeks ke 3 dengan persentase 64.4% kesesuaian waktu pelayanan di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori banyak sesuai.

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian waktu pelayanan dengan ketentuan waktu pelayanan yang telah ditetapkan

45 jawaban

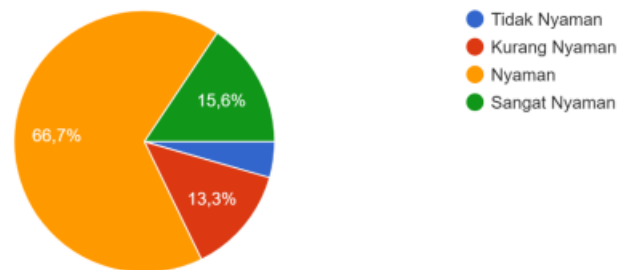


3.2.13. Indikator Kenyamanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator kenyamanan ini menunjukkan hasil indeks ke 3 dengan persentase 66.7% kenyamanan di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori nyaman.

Bagaimana menurut saudara tentang kenyamanan di lingkungan MAN IC Pekalongan

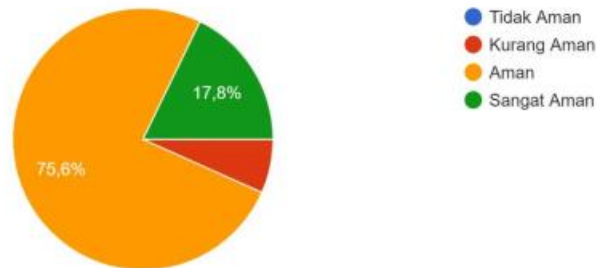
45 jawaban



3.2.14. Indikator Keamanan

Dari skala 1 sampai 4, hasil persepsi responden pada indikator keamanan ini menunjukkan hasil indeks ke 3 dengan persentase 75.6% keamanan di MAN Insan Cendekia Pekalongan dengan kategori aman.

Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan di MAN IC Pekalongan
45 jawaban



3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja pada MAN Insan Cendekia Pekalongan

Dari indeks 14 indikator tersebut di atas, maka diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Satuan Kerja MAN Insan Cendekia Pekalongan sebesar 3 jika dikonversikan dalam tabel di bawah ini, maka skor indeks tersebut masuk pada persepsi kinerja unit pelayanan CUKUP PRIMA. Nilai Intervensi 2,3 dan nilai interval 58.45.

Tabel 3
Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM	Nilai Intervensi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu	Kinerja
1	00.00 - 1.00	00.00 – 25.00	1	Layanan Tidak Prima
2	1.01 - 2.00	25.01 – 50.00	2	Layanan Kurang Prima
3	2.01 - 3.00	50.01 – 75.00	3	Layanan Cukup Prima
4	3.01 - 4.00	75.01 – 100.00	4	Layanan Sangat Prima

3.4. Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan Satuan Kerja pada MAN Insan Cendekia Pekalongan

Selain memberikan output skor Indeks Kepuasan Masyarakat, survei yang dilakukan ini juga menjaring masukan dari responden berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan pelayanan di MAN Insan Cendekia Pekalongan

No	Masukan dan Pandangan Pengguna Layanan Satuan Kerja pada MAN Insan Cendekia Pekalongan
1	Tetap meningkatkan pelayanan untuk masyarakat
2	Agar lebih ditingkatkan 3S dan 5R
3	Tetap tingkatkan kebersihan
4	Ruang tunggu PTSP agar lebih dipernyaman
5	Tingkatkan pelayanan administrasinya

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Satuan Kerja MAN Insan Cendekia Pekalongan diperoleh informasi bahwa pada MAN Insan Cendekia Pekalongan memiliki Indeks survei Kepuasan Masyarakat 3 atau masuk pada kategori Cukup Prima. Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut merupakan komposit dari indeks 13 indikator yang masing-masing memiliki indeks sebagai berikut:

1. Indikator Kemudahan, mendapat indeks 4 dengan nilai interval 48.9
2. Indikator Kesesuaian, mendapat indeks 3 dengan nilai interval 55.6
3. Indikator Kejelasan dan Kepastian, mendapat indeks 3 dengan nilai interval 56.6
4. Indikator Kedisiplinan, mendapat indeks 3 dengan nilai interval 62.2
5. Indikator Tanggungjawab, mendapat indeks 3 dengan nilai interval 60
6. Indikator Kemampuan, mendapat indeks 3 dengan nilai interval 53.3
7. Indikator Kecepatan, mendapat indeks 3 dengan nilai interval 57.8
8. Indikator Keadilan, mendapat indeks 3 dengan nilai interval 71.1
9. Indikator Kesopanan dan Keramahan, mendapat indeks 4 dengan nilai interval 48.9
10. Indikator Pelayanan Umum, mendapat indeks 3 dengan nilai interval 48.9
11. Indikator Aspek Biaya, mendapat indeks 3 dengan nilai interval 48.9
12. Indikator Waktu Pelayanan 3 dengan nilai interval 64.4
13. Indikator Kenyamanan 3 dengan nilai interval 66.7
14. Indikator Keamanan 3 dengan nilai interval 75.6

4.2. Rekomendasi

Merujuk pada hasil survei Kepuasan Masyarakat pada setiap indikator terhadap pelayanan di Satuan Kerja MAN Insan Cendekia Pekalongan Tahun 2023 tersebut diatas, menunjukkan bahwa mayoritas indikator memiliki indeks rerata 3 atau masuk pada persepsi Pelayanan Prima. Namun juga dari keempatbelas

indicator tersebut juga memiliki indeks 4 yaitu kemudahan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan prima.