



LAPORAN SURVEI LAYANAN

TRIWULAN 2

2024

PUSAT KURIKULUM
DAN PEMBELAJARAN

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan kekuatan sehingga telah terselesainya laporan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pusat Kurikulum dan Pembelajaran. Pelaksanaan survei ini dimaksudkan untuk mengkaji Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Pusat Kurikulum dan Pembelajaran selama tahun 2024.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pusat Kurikulum dan Pembelajaran. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang capaian kerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Pusat Kurikulum dan Pembelajaran.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggungjawab penyelenggara negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran serta masukkan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Kepala Subbag Tata Usaha
Pusat Kurikulum dan Pembelajaran,

ttd

Atep Kartiansyah
NIP 199003132015041001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I KUESIONER SURVEI	3
BAB II METODOLOGI SURVEI	5
A. Target Populasi	5
B. Penentuan Sampel	5
C. Metode Analisis	5
D. Metode Pencacahan	6
BAB III PENGOLAHAN SURVEI	7
A. Analisis Hasil Survei	7
B. Tindak lanjut hasil survei	9
BAB IV DATA SURVEI	10
A. Data Responden	11

BAB I

KUESIONER SURVEI

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) Satuan Kerja Pusat Kurikulum dan Pembelajaran, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik.

Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM di lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen yaitu dengan disusunnya Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) yang menjadi salah satu parameter dalam memberikan pelayanan yang baik kepada *stakeholder* penerima layanan.

Pusat Kurikulum dan Pembelajaran merupakan satuan kerja yang melaksanakan penyiapan kebijakan teknis, penyusunan kurikulum, dan pengembangan pembelajaran serta melaksanakan fasilitasi di bidang kurikulum dan pengembangan pembelajaran. Dalam meningkatkan kinerja layanan, Pusat Kurikulum dan Pembelajaran perlu memperoleh masukan dari pengguna layanan.

Pelaksanaan Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM menitikberatkan pada integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada *stakeholder*. Integritas penyelenggara pelayanan publik akan dinilai dalam bentuk pernyataan yang terdiri atas 14 (empat belas) pernyataan. Adapun pernyataan yang ditanyakan kepada *stakeholder*, sebagaimana berikut:

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media

- elektronik maupun nonelektronik;
2. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini;
 3. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses;
 4. Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik;
 5. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan;
 6. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat;
 7. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan;
 8. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan;
 9. Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan;
 10. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini;
 11. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini;
 12. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini;
 13. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini;
 14. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

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

A. Target Populasi

Target populasi survei adalah stakeholder penerima layanan yang diberikan Pusat Kurikulum dan Pembelajaran. Layanan yang diberikan berupa pelayanan saat pelaksanaan kegiatan penyusunan dokumen kurikulum, layanan permohonan narasumber, layanan permohonan kunjungan, dan layanan informasi kurikulum nasional.

B. Penentuan Sampel

Teknik penentuan sampel dilakukan secara *random sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi yang ada.

C. Metode Analisis

Data yang dipakai dalam survei adalah data primer yang dikumpulkan melalui pengisian instrumen melalui tautan survei yang telah disediakan oleh Biro Organisasi dan Tata Laksana. Tautan survei tersebut diperoleh melalui laman <https://siazik-ortala.kemdikbud.go.id/>.

Analisis data untuk menentukan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan menggunakan teknik statistik deskriptif. Data persepsi diukur dengan

menggunakan skala penilaian antara 1 sampai dengan 4. Dimana nilai 1 merupakan skor persepsi paling rendah dan nilai 4 merupakan skor persepsi paling tinggi. Skor ini mencerminkan persepsi kualitas kepuasan pelayanan yang diberikan. Data persepsi disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut agar diketahui indeks persepsi *stakeholder* atas pelayanan yang diberikan Pusat Kurikulum dan Pembelajaran.

Analisis perhitungan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) pada kuesioner dilakukan dengan cara menentukan total dari setiap pernyataan yang digunakan dalam survei. Analisis IPAK dilakukan melalui perhitungan pada butir 10-14 dan analisis IPKP dilakukan melalui perhitungan pada butir 1-9. Skala Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan antara 1 sampai dengan 4, dimana nilai yang mendekati 4 memiliki asumsi bahwa persepsi kepuasan pelayanan yang diberikan semakin prima.

D. Metode Pencacahan

Data yang telah terkumpul akan dilakukan pengolahan data menggunakan metode pencacahan. Metode ini dilakukan untuk mengetahui banyaknya kejadian atau objek-objek tertentu yang muncul. Dikatakan pencacahan karena hasilnya berupa sebuah bilangan cacah. Terdapat tiga aturan dalam mencacah, yakni, aturan pengisian tempat yang tersedia, aturan permutasi dan aturan kombinasi.

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

Pada periode periode April sampai dengan Juni 2024 atau triwulan 2, diperoleh data terdapat 41 penerima layanan yang telah mengisi Survei Kepuasan Pelayanan (SKP) di lingkungan Pusat Kurikulum dan Pembelajaran.

A. Analisis Hasil Survei

Berdasarkan isian tersebut, diperoleh hasil (skor) setiap pertanyaan sebagai berikut.

No	Pertanyaan Survei	Skor
	Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP)	3,84
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	3.95
2	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	3.88
3	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	3.71
4	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan sudah baik	3.88
5	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan	3.88
6	Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	3.76
7	Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	3.88
8	Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	3.78
9	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	3.88
	Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	3,95
10	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini	3.93

No	Pertanyaan Survei	Skor
11	Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	3.95
12	Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	3.98
13	Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	3.93
14	Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	3.98
Total Skor		3,88

Berdasarkan skor diatas dapat disimpulkan bahwa Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan (IPKP) pada layanan Pusat Kurikulum dan Pembelajaran **sangat baik** dengan nilai akhir 3.84 serta Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada layanan Pusat Kurikulum dan Pembelajaran **sangat baik** dengan nilai akhir 3.95.

Dengan hasil tersebut, Pusat Kurikulum dan Pembelajaran menetapkan 2 (dua) kategori untuk melihat kelebihan dan kekurangan hasil survei yang ada. Penetapan setiap kategori dilakukan dengan memilih 3 (tiga) pernyataan yang memiliki skor terkecil dan 3 (tiga) pernyataan memiliki skor tertinggi.

Adapun kelebihan dan kekurangan hasil survei Kepuasan Masyarakat di Pusat Kurikulum dan Pembelajaran, sebagai berikut:

1. Kelebihan

Berdasarkan hasil survei diketahui 4 (empat) pernyataan yang memiliki skor tertinggi dari 14 pernyataan yang ada, yakni

- a. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini (3.98)
- b. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini (3.98)
- c. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini (3.95)
- d. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui

media elektronik maupun non elektronik (3.95)

2. Kekurangan

Berdasarkan hasil survei diketahui 3 (tiga) pernyataan yang memiliki skor terendah dari 14 pernyataan yang ada, yakni

- a. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses (3.70) - turun 0.13 poin dari triwulan sebelumnya.
- b. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat (3.75) - turun 0.15 poin dari triwulan sebelumnya.
- c. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan (3.78) - naik 0.01 poin dari triwulan sebelumnya.

B. Tindak lanjut hasil survei

Pusat Kurikulum dan Pembelajaran melakukan tindak lanjut terhadap hasil survei Kepuasan Pelayanan (SKP) yang telah dilakukan pada periode Februari 2024. Tindak Lanjut dilakukan terhadap komponen hasil survei yang masih memiliki 3 skor terendah.

Berdasarkan hasil survei yang memiliki skor terkecil tersebut, maka Pusat Kurikulum dan Pembelajaran melakukan tindak lanjut sebagai berikut:

- a. Menyosialisasikan layanan konsultasi yang saat ini tersedia di Unit Layanan Terpadu dan Sistem Informasi Kurikulum Nasional.
- b. Meningkatkan kuantitas dan kualitas petugas serta perbaikan dokumentasi untuk meningkatkan kecepatan layanan.
- c. Meningkatkan sarana prasarana pendukung pelayanan untuk

memberikan kenyamanan dan kemudahan penggunaan.

BAB IV

DATA SURVEI

A. Data Responden

Berikut merupakan data responden

No	Nama Responden
1	Zulkarnaian Wahab
2	Untung Supriyadi
3	Dewi Tetra Hazizah.S.Pd.M.Pd
4	Tatun Ratna Santika
5	Estu Murniati
6	Istiyo Wahyuni S.Pd.MM
7	Kharisma Prawesti Sri Utami
8	Cucu Risa Asmarani, M.Pd
9	Eni Kuswati
10	Leli Alhapip
11	Sofiarut Angeline
12	I Gede Ngurah Dharma Setyawan
13	Dwi Kartini
14	Jerry Puspitasari, S.Pd., M.Pd
15	Emat Sulaemah, M.Pd
16	Fenti Sanubari
17	Aditya Ahmadi Muslim
18	Ryan Ardiansyah
19	Ardi Nurdiansyah
20	Muhammad Raihan Fawwaz
21	Lintang

No	Nama Responden
22	Pahlevi Arie
23	Restu Septian Dwi Fanbudi
24	Muhammad Ridha Ridwan
25	Alvina
26	Aji Rusmawan
27	Amrin K.Tompoh
28	PURWANTO
29	Arief Susanto
30	Wahyono
31	DIAH MARTANTI
32	DENI KURNIA HASTUTI
33	Paulina inge bili
34	DAVID MOTO LELE, S.S.,M.Pd
35	Feriza Saputra
36	Rohimin
37	Nana Widagdo
38	Aji Rusmawan
39	Lukman S
40	Muhammad Antoni Fauzi
41	Pramoda wardana