

SURVEI HASIL PENILAIAN REFORMASI BIROKRASI DAN ZONA INTEGRITAS (SHPRBZI)

DEPUTI BIDANG REFORMASI BIROKRASI,
AKUNTABILITAS APARATUR, DAN PENGAWASAN

LATAR BELAKANG PELAKSANAAN SURVEI

Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025
Telah Merumuskan **Tiga Sasaran Reformasi Birokrasi** Antara Lain:

1

**Birokrasi yang
bersih dan
akuntabel**

IPAK

2

**Birokrasi yang
kapabel**

3

**Pelayanan
Publik yang
Prima**

IPKP

Keberhasilan atas pencapaian ketiga sasaran RB ini perlu diukur melalui Evaluasi Reformasi Birokrasi, sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah.

Penilaian dalam Evaluasi RB terdiri dari dua komponen yaitu komponen pengungkit (proses) dan komponen hasil. Dimana komponen hasil dalam Evaluasi RB memerlukan nilai dari hasil **survei eksternal** atas “Persepsi Kualitas Pelayanan Publik (IPKP)” dan survei eksternal atas “Persepsi Anti Korupsi (IPAK)”.

Survei eksternal ini juga digunakan untuk menilai komponen hasil dalam Evaluasi Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah

TUJUAN PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Survei bertujuan untuk :



Memberikan **gambaran kualitas pelayanan publik** secara umum untuk setiap Instansi Pemerintah (K/L, Pemprov, Pemkab/Kota), serta Unit Kerja ZI melalui Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik (IPKP)



Memberikan **gambaran perilaku anti korupsi** secara umum pada setiap Instansi Pemerintah (K/L, Pemprov, Pemkab/Kota), serta Unit Kerja ZI melalui Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)



Ruang Lingkup Pelaksanaan Survei :



Survei Eksternal dilaksanakan untuk **memenuhi penilaian** dalam komponen hasil dari evaluasi RB dan Evaluasi ZI yang dilaksanakan oleh Kementerian PANRB



Survei Eksternal ini terdiri dari :

1. **Survei persepsi kepuasan pelayanan publik**, dan
2. **Survei persepsi anti korupsi**



Survei Eksternal **dilaksanakan secara daring** dengan memberikan tautan kepada *customer/stakeholder* dari entitas organisasi pemberi layanan yang akan dievaluasi, kemudian *customer/stakeholder* tersebut akan mengisi survei yang telah disiapkan secara daring

Survei Eksternal RB

- Nilai hasil IPAK diperoleh dari Hasil Survei Penilaian Integritas (SPI) – dilakukan oleh **KPK**
- Nilai hasil IPKP diperoleh menggunakan kuisisioner berdasarkan Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara murni – dilakukan oleh **Kem. panrb**

Survei Eksternal ZI

- Nilai hasil IPAK tetap diperoleh menggunakan kuisisioner yang sama dengan tahun lalu – dilakukan oleh **Kem. panrb**
- Nilai hasil IPKP diperoleh menggunakan kuisisioner berdasarkan Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara murni – dilakukan oleh **Kem. panrb**

Survei ZI dan RB akan dilaksanakan dengan lebih aman dan efisien. Kerahasiaan data, kecepatan pengambilan dan pengolahan data serta transparansi hasil survei adalah hal-hal yang membedakan dari survei tahun lalu. Hal ini didukung dengan:



1. Masking ID resmi Kementerian PANRB untuk WA dan SMS
2. Adanya Kode OTP untuk memastikan keamanan, validitas, dan kredibilitas pengambilan data survei
3. Responden dapat memilih sendiri media pengiriman kuisisioner survei
4. Hasil survei akan dipublish pada aplikasi kepada setiap instansi pemerintah dan unit organisasi yang disurvei
5. Akan dilakukan telesurvei untuk memastikan validitas pelaksanaan survei





Survei dilaksanakan mulai tanggal **1 September 2021** hingga tanggal **12 September 2021**



Responden survei adalah masyarakat pengguna layanan publik dan/atau stakeholder yang **telah selesai** menerima pelayanan dari unit pelayanan



Responden survei diutamakan adalah pengguna layanan yang baru selesai menerima pelayanan saat survei dilaksanakan (***On The Spot***) atau telah selesai menerima layanan dalam jangka waktu **2 bulan dan maksimal 1 tahun** kebelakang

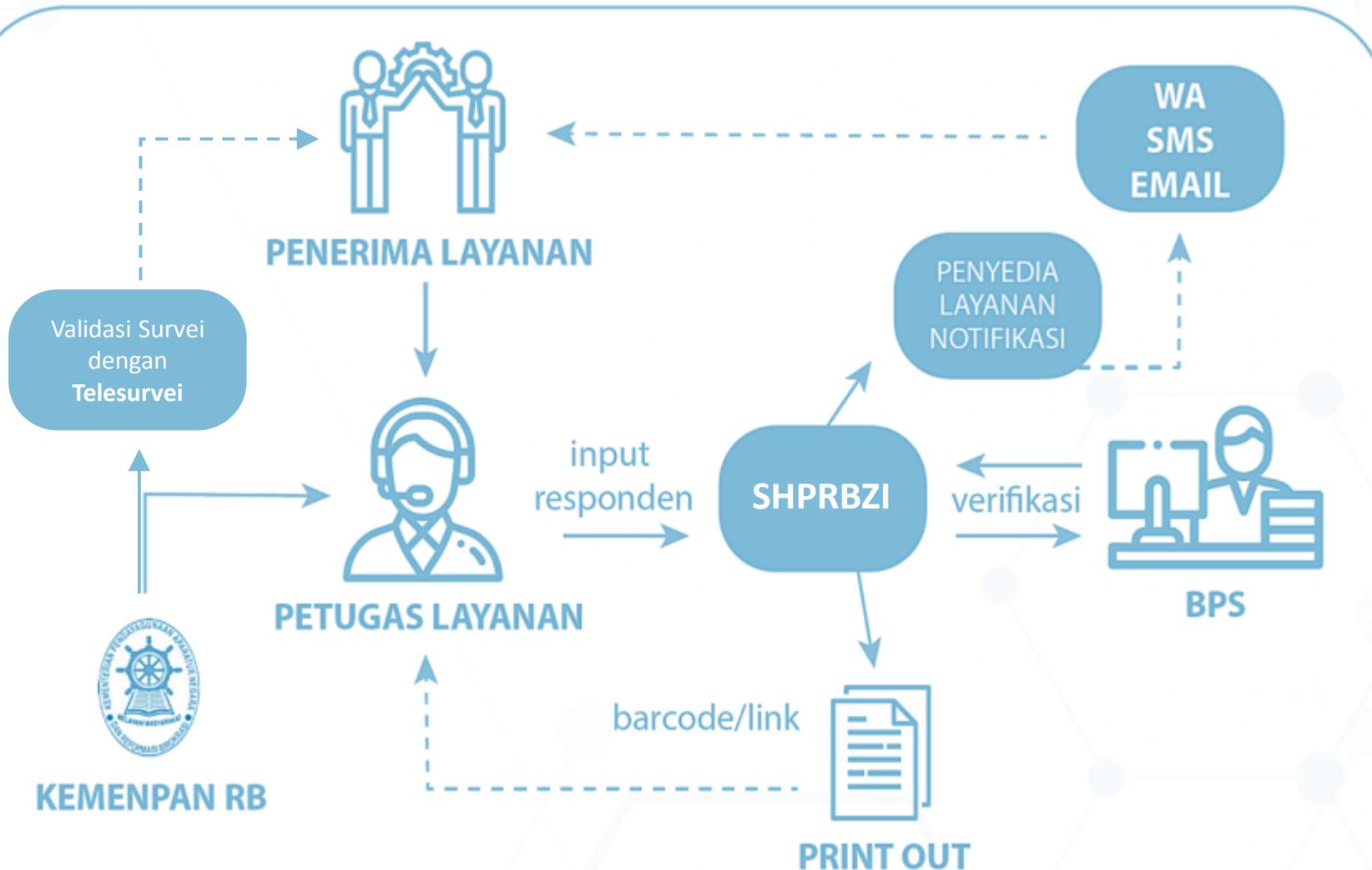


Jumlah responden yang diinput ke dalam aplikasi **ditargetkan sebanyak 100 responden** untuk setiap unit kerja yang mengajukan ZI (Dikecualikan untuk unit kerja yang memiliki pengguna layanan dibawah 100 orang) dan 100 responden untuk setiap IP yang dievaluasi RB



Jumlah responden (yang mengisi survei) diharapkan **minimal 30 responden** untuk setiap unit kerja yang mengajukan ZI atau instansi pemerintah untuk RB

ALUR PROSES SURVEI



Pelaksanaan pencacahan menggunakan **metode self enumeration**, yaitu responden mengisi sendiri kuesioner yang telah disiapkan dalam aplikasi

Penerima layanan/*stakeholder* yang datanya telah diinput oleh petugas dalam daftar *customer list* akan **menerima tautan (link)** melalui email atau pun pesan pendek melalui SMS atau WA yang dikirim ke alamat/nomor yang telah didaftarkan

Melalui tautan (*link*) tersebut, responden dapat **mengakses secara langsung dan mengisi kuesioner** yang telah disiapkan

Semua data akan langsung masuk dalam **tabulasi melalui aplikasi SHPRBZI**

- 1 Masing-masing unit kerja yang disurvei baik untuk keperluan RB maupun ZI akan diberikan **akun untuk mengakses aplikasi SHPRBZI** (Aplikasi Survei Hasil Penilaian RB dan ZI Kementerian PAN dan RB)
- 2 Unit Kerja yang telah mendapatkan akun aplikasi SHPRBZI dapat mengakses aplikasi melalui laman website **<https://shprbzi.menpan.go.id>**
- 3 Unit Kerja yang telah *login* ke dalam aplikasi SHPRBZI bertugas **memasukkan (input) data responden survei**, dengan ketentuan berikut :

Target 100 Responden

1 September – 12 September 2021

- | | |
|---|--|
| 1. OTS (On The Spot) | ➤ Pengumpulan data responden survei terhadap pengguna layanan harian/transaksional |
| 2. <i>Customer List</i> dengan penerima layanan maksimal 2 Bulan sebelum survei dilaksanakan | ➤ Pengumpulan data responden survei apabila OTS tidak mencapai 100 responden |
| 3. <i>Customer List</i> dengan penerima layanan lebih dari 2 bulan sebelum survei atau hingga mencapai target 100 responden di tahun 2021 | ➤ Pengumpulan data responden survei apabila data <i>customer list selama</i> 2 bulan sebelum survei dilaksanakan tidak mencapai target 100 responden |

13 September – 19 September 2021

Pengolahan dan pemantauan hasil *blast* survei yang telah dilaksanakan pada 1 sampai dengan 12 September 2021 oleh Kementerian PANRB



Data-data responden yang perlu diinputkan unit kerja ke dalam aplikasi SHPRBZI adalah sebagai berikut :

Peserta survey

Satker :

Pilih Kode satker

Group :

Nama :

Nomor handphone:

Alamat email:

Jenis layanan:

Pengiriman survey:

Pilih layanan

Pilih metode pengiriman survey

 Simpan

Kuesioner terdiri dari 3 Bagian :

1 Bagian I - Persepsi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan publik diuraikan ke dalam beberapa unsur yang mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan menggunakan kuesioner yang diatur dalam **Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2 Bagian II - Persepsi Anti Korupsi

Dimensi perilaku anti korupsi diuraikan berdasarkan **UU No. 31 Tahun 1999 jo. UU No. 20 Tahun 2001** tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana tercantum dalam Buku Saku untuk Memahami Tindak Pidana Korupsi “Memahami untuk Membasmi” yang diterbitkan oleh KPK.
(Bagian II ini hanya ditanyakan pada Survei ZI)

3 Bagian III - Evaluasi dan Perbaikan

Memberikan masukan untuk perbaikan terhadap unit layanan dengan pertanyaan terbuka.

Berikut model Pernyataan dalam Kuesioner :

Dimensi Pernyataan



1. Pernyataan . . .

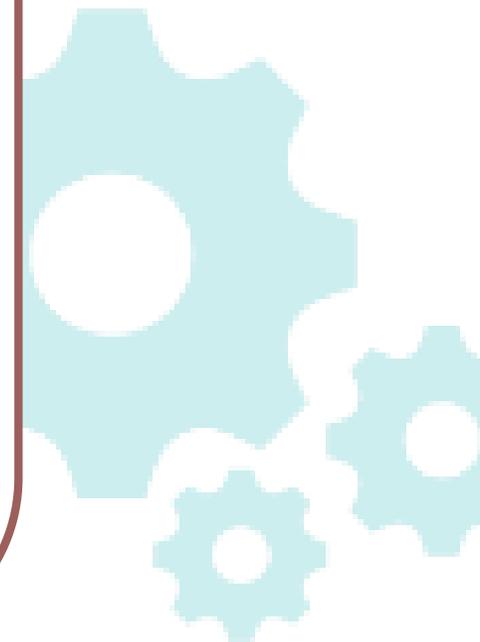


Kualitas Jawaban

Info : Pernyataan ini disampaikan untuk . . .

Setelah unit kerja mengisi data responden, **data terkait proses survei** untuk masing-masing unit kerja dapat **dipantau pada *dashboard* aplikasi SHPRBZI** masing-masing unit kerja.

Sedangkan rekapitulasi hasil penilaian indeks survei hanya dapat dilihat KemenPANRB untuk dijadikan bahan penilaian RB dan ZI, dan **baru akan disampaikan** dalam *dashboard* aplikasi SHPRBZI masing-masing unit kerja setelah proses seluruh survei selesai.



TERIMA KASIH
