

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu upaya dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa, Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi melakukan reformasi birokrasi yang bertujuan untuk melakukan perubahan sistematis dan terencana menuju tatanan administrasi pemerintahan yang lebih baik. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menjadikan aparatur sipil negara yang lebih profesional, efektif, efisien dan akuntabel dalam rangka tata pemerintahan yang baik.

Hal ini diperkuat dengan terbitnya peraturan-peraturan/kebijakan-kebijakan yang pada intinya dimaksudkan untuk mendorong terciptanya ***KINERJA PEMERINTAHAN yang BERSIH DAN BERWIBAWA.*** Beberapa kebijakan tersebut antara lain KEP.MENPAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang kewajiban bagi Unit Kerja Instansi Pemerintah untuk mewujudkan **pelayanan yang berkualitas** dengan menerapkan **prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas**, UU No.32/2004 dan PP No.65/2005 tentang kewajiban memiliki **Standar Pelayanan Minimal** serta ditegaskan lagi dengan UU No.25/2009 Tentang **Pelayanan Publik.**

Reformasi birokrasi merupakan suatu upaya yang terencana dan sistematis untuk mengubah struktur, sistem dan nilai-nilai dalam pemerintahan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Upaya mewujudkan lingkungan pelayanan ke arah pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) merupakan bagian dari Reformasi Birokrasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no 10 tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani, Zona Integritas dianggap sebagai role model Reformasi Birokrasi dalam penegakan integritas dan pelayanan berkualitas. Dengan demikian pembangunan Zona Integritas menjadi aspek penting dalam hal pencegahan korupsi di pemerintahan. Oleh karenanya perlu disusun mekanisme pelaksanaan pembangunan unit kerja yang telah membangun Zona Integritas Menuju WBK/WBBM. Dalam pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan WBBM, fokus pelaksanaan reformasi birokrasi tertuju pada dua sasaran utama, yaitu:

1. Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN. Sasaran terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN diukur dengan menggunakan ukuran:
 - a. Nilai persepsi korupsi (survei eksternal); dan
 - b. Presentase penyelesaian TLHP.

2. Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat

Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik akan menciptakan iklim kondusif untuk menciptakan perbaikan mutu hidup masyarakat disamping untuk mewujudkan kemandirian dan daya saing Daerah. Dalam aspek politik perbaikan kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas, utamanya dalam memperbaiki citra positif dan tingkat kepercayaan (*trust*) masyarakat kepada Pemerintah dalam hal pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, perlu adanya peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan publik yang menganut prinsip-prinsip manajemen yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel pada setiap unit pelayanan Instansi Pemerintah termasuk di dalamnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sebagai upaya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik dalam rangka mewujudkan peningkatan kinerja dan kesejahteraan pegawai.

Peningkatan kualitas pelayanan publik pada setiap unit kerja Instansi Pemerintah pada dasarnya merupakan upaya wajib yang harus ditempuh dalam rangka mendapatkan dan memiliki standar pelayanan yang jelas, sebagai jaminan adanya kepastian mutu manajemen organisasi, yang pada prinsipnya untuk bisa disejajarkan dengan dunia luar yang memiliki kualitas pelayanan berstandarkan internasional dalam rangka mencapai *World Government*. Peningkatan kualitas pelayanan

juga berarti upaya Pemerintah untuk menciptakan alat ukur yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai komitmen dan janji pelayanan bersama yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat internasional yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Pemerintah melalui Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengisyaratkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas setiap Unit Kerja Instansi Pemerintah haruslah memuat prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas sebagaimana tertuang Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan prinsip-prinsip jujur, transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan (ASN di lingkungan kota Surakarta) merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan dalam rangka mendapatkan nilai persepsi terhadap aspek bebas korupsi dan nepotisme.

Dalam rangka mendapatkan nilai persepsi korupsi maka perlu dilakuka survei terhadap pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Nilai persepsi yang didapat akan

menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dianggap bersih dan bebas KKN. Dengan demikian akan dapat diambil kebijakan terhadap kondisi kinerja pelayanan dan profesionalitas pegawai dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta

Pengukuran Persepsi Korupsi mutlak diperlukan untuk dua hal. *Pertama*, penyelenggara pelayanan tanpa pengukuran tidak akan mampu untuk menentukan prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang diharapkan pemerintah daerah. *Kedua*, agar penyelenggara pelayanan dapat menggalang komitmen dari semua lapisan pegawainya untuk terlibat dalam proses peningkatan pelayanan yang bersih dan bebas KKN. Hal ini karena tanpa keterlibatan penuh dari para pegawai sebagai ujung tombak pelayanan publik, mustahil kepuasan dapat tercipta.

Di samping itu data hasil survei persepsi korupsi akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur tindak prilaku yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap pegawai untuk meningkatkan kinerja pelayanannya.

Pengukuran Persepsi Korupsi dilakukan secara sistematis dengan melakukan survey/penelitian. Dari proses identifikasi dan pengukuran tingkat Persepsi Korupsi tersebut, akan dapat diketahui karakteristik/indikator tindak prilaku dari penyelenggara pelayanan publik dan nilai Indeks Persepsi korupsi yang akan menjadi tolok ukur sejauh mana

penyelenggaraan pelayanan publik diberikan secara Bersih dan Bebas KKN.

1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan

a. Maksud

Survei Persepsi Korupsi ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang bersih dan bebas KKN.

b. Tujuan

Adapun tujuan Survei Persepsi Korupsi ini adalah untuk :

1. Mengukur persepsi pengguna pelayanan terhadap kinerja pelayanan yang bersih dan bebas KKN yang dilakukan oleh unit pelayanan publik dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta;
2. Menganalisis dan menentukan nilai Persepsi Korupsi;
3. Mendapatkan informasi mengenai kondisi riil kinerja pelayanan dan jaminan kualitas (*quality assurance*) pelayanan publik, untuk tujuan menentukan prioritas perbaikan pelayanan;
4. Mengevaluasi program perbaikan kinerja dan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan serta untuk menentukan strategi dan rencana perbaikan ke depan.

1.3. Manfaat Kegiatan

Adapun manfaat dari diadakannya survei Persepsi Korupsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi masyarakat, nilai/skor Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dapat digunakan untuk mengetahui gambaran bersih tidaknya kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.
- b. Berdasar nilai/skor Indeks Persepsi Korupsi yang diperoleh pada tahun 2021 ini, akan dapat menjadi pembandingan atas hasil Indeks Persepsi Korupsi (IPK) tahun-tahun yang akan datang.
- c. Besaran IPK menjadi salah satu acuan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.
- d. Dengan tersedianya data IPK secara periodik, dapat diketahui
 - kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
 - IPK secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah;

- serta dapat memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik yang bersih dan bebas KKN.

BAB II

PENDEKATAN DAN METODOLOGI STUDI

2.1 Pendekatan

Secara umum dalam Survey Persepsi Korupsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta ini menggunakan pendekatan siklus/lingkaran pelayanan (*The Cycles of Services*). Sesuai pendekatan tersebut, maka penilaian kualitas layanan dilakukan terhadap serangkaian momen kritis pelayanan yang dialami oleh pengguna layanan ketika pengguna layanan memanfaatkan jasa layanan (Albrecht dan Bradford, 1990). Bagi pengguna layanan, hampir setiap detik adalah merupakan momen kritis pelayanan yang mungkin tidak disadari oleh organisasi penyedia layanan dan orang-orang yang ada di dalamnya. Konsep siklus pelayanan ini akan membantu mengidentifikasi momen-momen kritis pelayanan yang harus dikelola secara profesional yang dititik beratkan pada aspek benturan kepentingan (*conflict of interest*) antara pemberi layanan dan penerima layanan khususnya dalam aspek pelayanan yang bersih dan bebas KKN.

2.2 Ruang Lingkup, *Sampling* dan Metode Kontak

Pelaksanaan Survey Persepsi Korupsi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta secara khusus dilakukan kepada penerima layanan langsung dan stake holder yang berada di lingkungan Kota Surakarta. Ruang lingkup pelaksanaan survey adalah mencakup seluruh aspek pelayanan yang diselenggarakan terkait penyelenggaraan pelayanan yang bersih dan bebas KKN. Survey dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan menggunakan instrumen kuesioner secara langsung ke responden yang secara langsung menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dan stake holder yang memiliki kepentingan terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Target sasaran populasi dari survey masyarakat dan stake holder yang 3 bulan terakhir minimal telah satu kali menggunakan jasa layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang berusia antara 17 sampai dengan 70 tahun serta dari sisi kesehatan relatif mampu untuk diwawancarai.

Ukuran sampel pada survey ini total diteliti sebanyak 153 responden. Ukuran sampel sebanyak itu telah memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan dan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no 10 tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani yang menyatakan bahwa untuk survei persepsi korupsi minimal sampel yang diambil sebanyak 30. Responden terpilih ditetapkan 153 orang disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan.

Metode sampling menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu pada setiap jenis responden diambil sejumlah sampel berdasarkan data populasi yang ada sesuai kerangka sampling. Responden diambil dari masyarakat dan stake holder di lingkungan Kota Surakarta sebagai pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Pengambilan data dari responden secara random dilakukan dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja. Proses pengumpulan data lapangan berlangsung dari mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 WIB secara kontinyu. Adapun metode kontak adalah dengan wawancara secara langsung (*Face to Face Interview*) dengan menggunakan instrumen kuesioner. Survey dilakukan pada lokasi dimana responden menerima pelayanan dan di stake holder.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam survey persepsi korupsi digunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data Persepsi Korupsi. Kuesioner disusun

berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat Persepsi Korupsi. Pada dasarnya kuesioner mengacu pada kuesioner yang terlampir pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no 10 tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

Kuesioner secara umum terdiri atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden; nama, alamat, usia, pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan, untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.
- Bagian II : Penilaian TINGKAT PERSEPSI KORUPSI atribut pelayanan (11 unsur, Skala 4 poin).
- Bagian III : Data/informasi lain yang relevan dari responden yang mendukung analisis.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat persepsi korupsi, yaitu dari yang tidak baik (pelayanan tidak bersih dan tidak bebas KKN) sampai dengan sangat baik (pelayanan sangat bersih dan bebas KKN). Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi **1**, kurang baik diberi nilai

persepsi **2**, baik diberi nilai persepsi **3**, serta sangat baik diberi nilai persepsi **4**. Format kuesioner selengkapnya terlampir.

Adapun unsur Indeks Persepsi Korupsi menurut prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no 10 tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani, yaitu mencakup unsur yang relevan, valid dan reliabel terkait kualitas integritas sebagai unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Persepsi Korupsi. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

- 1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan**, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dalam aspek kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2. Penyalahgunaan Jabatan**, yaitu tindakan yang mempengaruhi pengguna pelayanan untuk mendapatkan pelayanan lebih cepat atau lebih mudah dengan imbalan tertentu.
- 3. Menjual Pengaruh**, yaitu tindakan yang mempengaruhi pengguna pelayanan untuk mendapatkan pelayanan diluar prosedur dan ketentuan yang ada.

4. **Transparansi Informasi Biaya Pelayanan**, yaitu kejelasan dan keterbukaan informasi tarif/biaya pelayanan kepada masyarakat sesuai ketentuan yang ada.
5. **Transaksi Rahasia**, yaitu pemberian pelayanan secara rahasia tanpa menginformasikan biaya /tarif pelayanan sesuai ketentuan.
6. **Biaya Tambahan**, yaitu tambahan biaya/tarif pelayanan yang dibayarkan melebihi biaya yang telah ditetapkan.
7. **Perbuatan Curang**, yaitu tindakan pemberian pelayanan di luar kantor untuk keuntungan secara pribadi
8. **Penyuapan**, yaitu pemberian uang imbalan atas pelayanan yang telah diberikan.
9. **Gratifikasi**, yaitu pemberian hadiah barang atas pelayanan yang diberikan.
10. **Transparansi Pembayaran**, yaitu adanya bukti transaksi yang sah atas pembayaran yang telah dilakukan untuk mendapatkan pelayanan.
11. **Percaloan**, yaitu praktek pelayanan menggunakan jasa pihak ke-3 (tiga) baik dari dalam ataupun diluar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

Sesuai Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no 10 tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani dalam jangka panjang survey Persepsi Korupsi dilakukan dengan tujuan akhir untuk mewujudkan Pemerintahan yang Bersih dan Berwibawa, namun dalam jangka pendek diharapkan juga ditujukan untuk pemeringkatan sebagai dasar perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan dan RB) Nomor 17 Tahun 2017 tersebut.

Prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009, yaitu:

1. Keadilan
2. Partisipasi
3. Akuntabilitas
4. Transparansi
5. Berdayaguna
6. Aksesibilitas

2.4 Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis atribut yang dianggap penting dan menganalisis persepsi korupsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta digunakan metode *Nilai Survey Persepsi Korupsi*

yaitu dengan Pengukuran Skala Likert:

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei Persepsi Korupsi terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 11 (sebelas) unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} = 0,091$$

2. Untuk memperoleh nilai IPK unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IPK} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3. Menghitung Indeks Persepsi Korupsi.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian persepsi korupsi yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IPK Unit pelayanan} \times 25$$

Nilai indeks persepsi pelayanan dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL (NI)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN (PERSEPSI KORUPSI)
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik (Sangat Bersih)
3	3,0644 - 3,532	76,61 -88,30	B	Baik (Bersih)
2	2,60 – 3,064	65,00 –76,60	C	Kurang Baik (Kurang Bersih)
1	1,00 –2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik (Tidak Bersih)

Secara teknis tabulasi dan pengolahan data akan dilakukan dengan komputer menggunakan *software* Microsoft Excel, dengan urutan tahapan sebagai berikut:

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur pertama sampai dengan unsur terakhir.
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks persepsi korupsi adalah sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata per unsur

Nilai masing-masing unsur dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur, jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b. Nilai indeks persepsi korupsi

Untuk mendapatkan nilai indeks persepsi korupsi, dengan cara menjumlahkan seluruh unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Data pendapat responden yang dimasukkan ke dalam *sheet* tabulasi data dari masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden.

Laporan hasil penyusunan dokumen indeks persepsi korupsi yang memuat hasil akhir kegiatan penyusunan survei persepsi korupsi dari unit pelayanan, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur dan indeks komposit

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Persepsi Korupsi, jumlah nilai dari unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama.

2. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan yang bersih dan bebas KKN

Dalam peningkatan kinerja pelayanan yang bersih dan bebas KKN, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2.5. Tahapan Kegiatan

Beberapa tahapan kegiatan krusial yang dilakukan dalam konteks survey ini antara lain adalah sebagai berikut:

- 1. Penyusunan dan Finalisasi Kuesioner (Instrumen Survey)**

Penyusunan kuesioner merupakan tahap pertama dari pelaksanaan survey. Dalam proses finalisasi kuesioner, konsultan melibatkan nara sumber dari pakar dan perwakilan masyarakat awam untuk mendapatkan masukan dalam mendesain kuesioner yang

komprehensif dan paling sesuai dengan kondisi dan perilaku masing-masing target responden serta melakukan validasi atas kuesioner yang telah disusun.

2. Persiapan Pengumpulan Data

Sebelum pelaksanaan pengumpulan data di lapangan, konsultan melakukan persiapan untuk segala sesuatu yang diperlukan, termasuk diantaranya persiapan SDM dengan berkoordinasi dengan pejabat yang berwenang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta untuk menugaskan petugas survei (surat tugas survei), dan hal-hal yang berkaitan dengan administratif.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui proses *interview* sesuai target responden yang telah ditetapkan. Dalam dalam tahap ini, dilakukan pengecekan validitas data yang diperoleh langsung di lapangan.

4. Tabulasi Data (*Coding, Data Entry dan Cleaning Data*)

Proses berikutnya setelah data terkumpul dan divalidasi, dilakukan proses *coding, data entry* dan *cleaning data*, melalui tahapan pembuatan *master coding*, proses *coding*, pembuatan master data, pemasukan data, dan pembersihan data dengan mengecek kuesioner.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif deskriptif dan analisis kuantitatif perhitungan Indeks Persepsi Korupsi.

6. Penyusunan Laporan

Berdasarkan hasil pengumpulan data lapangan dan analisisnya, disusun laporan yang sesuai dengan lingkup pekerjaan dalam pelaksanaan survey ini. Laporan disusun dengan urutan yang sistematis sehingga memenuhi semua cakupan kegiatan dan mudah untuk dipahami.

Secara substansial beberapa kegiatan yang telah dilaksanakan pada survey ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Telah dilakukan survey pendahuluan (*Pre-Survey*) dalam rangka untuk pengumpulan data awal, khususnya yang berupa data sekunder. Survey pendahuluan dilakukan melalui metode wawancara kepada narasumber yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Data yang telah diperoleh tersebut berguna sebagai referensi dalam penyusunan desain dan instrumen/kuesioner survey.
2. Berdasar data survey pendahuluan telah dilakukan penyusunan desain pelaksanaan survey, yakni pendekatan dan metodologi survey yang akan dilakukan.

3. Berdasar data survey pendahuluan juga telah dilakukan penyusunan instrumen/kuesioner survey, sebagai alat untuk survey pengumpulan data lapangan dari responden.
4. Telah dilakukan validasi instrumen/kuesioner survey, melalui diskusi, pembahasan dan finalisasi draft kuesioner dengan berbagai pihak terkait (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta), Kuesioner final terlampir.
5. Telah dilakukan persiapan survey lapangan, antara lain dalam bentuk penyiapan administrasi survey lapangan (perizinan survey), dan sebagainya.
6. Telah dilakukan penyiapan sumber daya manusia untuk keperluan survey lapangan.
7. Atas dasar aktivitas-aktivitas yang telah dilaksanakan di atas, selanjutnya dilakukan survey lapangan (pengumpulan data primer dari responden), supervisi, monitoring dan evaluasi proses pengumpulan data/survey lapangan, pengumpulan data sekunder pendukung melalui observasi dan wawancara, serta tabulasi data mentah hasil survey, pengolahan data, analisis dan pembahasan hasil pengolahan data, serta penyusunan laporan. Hal ini mengingat suatu riset pada dasarnya merupakan satu kesatuan utuh yang terdiri atas beberapa fase. Survey dilakukan terhadap responden sesuai dengan target yang telah ditetapkan (sesuai dengan kerangka pengambilan sampel). Survey dilaksanakan di kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta yang mengurus pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dan stake holder di lingkungan Kota Surakarta. Survey dilakukan dengan menggunakan panduan kuesioner yang telah disiapkan (terlampir) sebagai instrumen survey serta berdasar penjelasan/ pengarahannya yang telah diberikan kepada Surveyor. Bersamaan dengan dilaksanakannya survey lapangan, juga dilakukan supervisi, monitoring dan evaluasi proses pengumpulan data/survey lapangan dalam rangka untuk menjamin kualitas proses survey lapangan yakni agar survey lapangan dapat berlangsung secara efisien, efektif, serta agar melalui proses survey lapangan dapat diperoleh data yang lengkap, valid, dan menggambarkan kondisi riil yang terdapat di lapangan dan yang benar-benar dialami oleh responden. Dalam rangka untuk melengkapi dan mempertajam hasil pengumpulan data primer yang digali melalui survey lapangan, selanjutnya juga dilakukan pengumpulan data sekunder pendukung melalui observasi dan wawancara. Data sekunder tersebut akan berguna saat dilakukan proses pengolahan data, analisis, dan pembahasan hasil analisis data. Berdasar data mentah primer yang diperoleh dari proses survey lapangan, selanjutnya dilakukan entry/input/tabulasi data mentah hasil survey ke dalam form yang telah disiapkan dalam format sheet Microsoft Excel. Pada tahap berikutnya dilakukan proses pengolahan data hasil survey lapangan

yang telah ditabulasikan. Atas dasar aktivitas-aktivitas yang telah dilaksanakan sebagaimana diuraikan di atas, selanjutnya dilakukan pengolahan data, analisis data dan pembahasan, serta penyusunan Laporan Akhir sebagaimana tersaji ini yang memuat hasil survey secara keseluruhan dari awal sampai dengan akhir kegiatan survey.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA SURVEY

Sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya, output kegiatan survey lapangan yaitu berupa data mentah hasil survey lapangan yang telah ditabulasi serta telah dilakukan langkah awal untuk proses pengolahan data. Sementara itu tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi berdasarkan kategori jenis layanan yang diterima. Hal ini untuk memastikan kuesioner isi yang telah terkumpul telah sesuai dengan desain survey yang telah ditetapkan sebelumnya. Total jumlah responden sebagai ukuran sampel survey ini adalah sebanyak 153 (seratus lima puluh tiga) responden, yang mewakili keseluruhan pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.
2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari petugas survei. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:

- a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/ kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survey oleh petugas.
 - b. Semua item pertanyaan/pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survey seluruhnya telah dijawab oleh responden serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam program Microsoft Excel (terlampir). Dalam proses tabulasi ini, data yang diinput ke dalam form secara berurutan adalah sebagai berikut:
- a. Nomor urut 1 sampai dengan 153, sesuai dengan jumlah responden/ukuran sampel survey).
 - b. Nama responden.
 - c. Alamat responden.
 - d. Umur responden (dalam tahun).
 - e. Pekerjaan responden.
 - f. Jenis kelamin responden.
 - g. Pendidikan terakhir responden.
 - h. Nama Lembaga/Kantor (bila jenis responden yang mengisi kuesioner mewakili Lembaga/Kantor).
 - i. Jenis pelayanan yang terakhir kali responden peroleh.

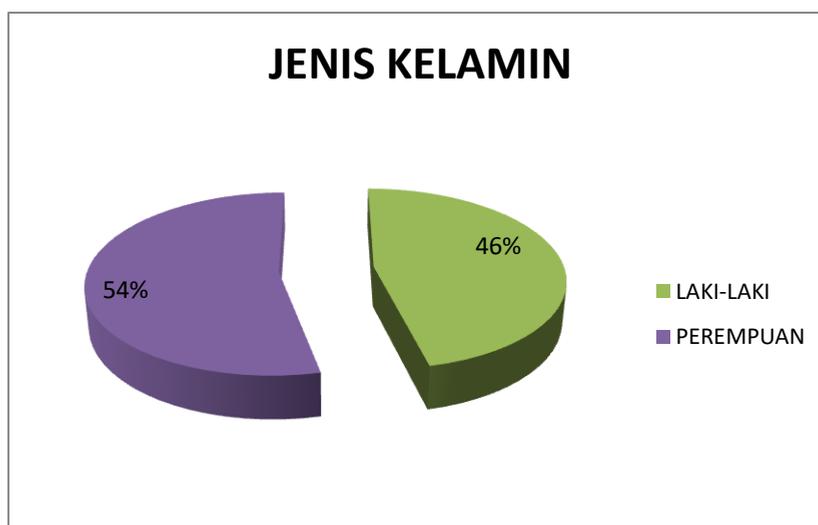
- j. Persepsi responden terhadap tingkat korupsi dan KKN atas aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam skala 1-4 (1 = tidak baik/tidak bersih, 2 = kurang baik/kurang bersih, 3 = baik/bersih, 4 = sangat baik/sangat bersih).
- k. Aspek utama yang menurut responden sangat baik/sangat bersih dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta berikut alasannya secara singkat.
- l. Aspek utama yang menurut responden paling tidak baik/tidak bersih dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta berikut alasannya secara singkat.

Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis, dilakukan pembahasan, dan disimpulkan dalam rangka untuk menjawab tujuan survey, serta dirumuskan beberapa rekomendasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan yang secara keseluruhan tertuang dalam Laporan Akhir yang memuat secara utuh proses survey dari awal sampai dengan akhir pelaksanaan kegiatan survey. Hasil tabulasi dan pengolahan data mentah hasil survey sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

3.1. Profil Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

Berdasarkan Jenis Kelamin, dari 153 responden , terdapat 54% perempuan dan 46 % laki-laki. Responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa pengurusan pelayanan kependudukan secara langsung lebih banyak dilakukan oleh perempuan karena lebih detil dalam memberikan penilaian.Hal ini bisa dilihat pada Bagan berikut:

Bagan 3.1 Responden Berdasarkan Jenis kelamin.



Sumber: data primer yang diolah

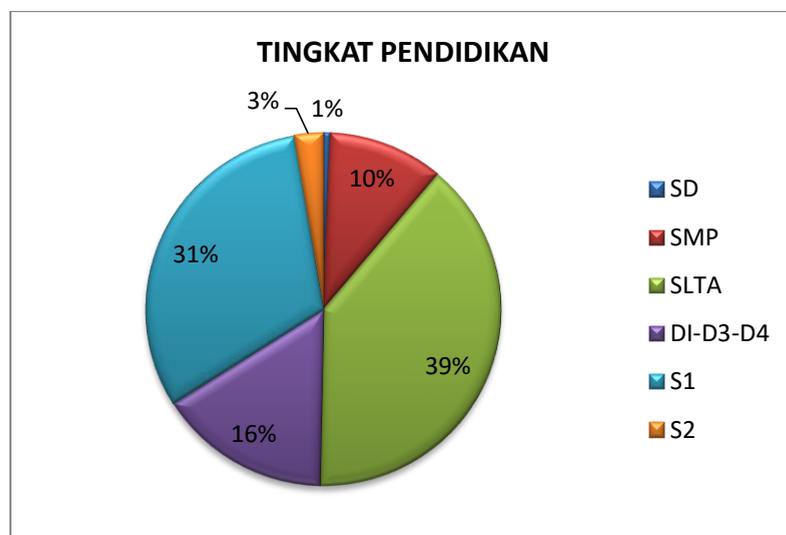
3.2. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan Tingkat Pendidikan, responden didominasi pendidikan SLTA dan yang sederajat sebesar 39%, diikuti pendidikan S1 sebesar 31 %, Pendidikan D1-D4 16% pendidikan SMP 10%, S2

sebesar 3 %, selebihnya berpendidikan SD 1%. Hal ini menunjukkan sebagian besar pelanggan pengguna Jasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta adalah golongan masyarakat yang memiliki pendidikan yang cukup tinggi, sehingga jawaban yang diberikan adalah rasional.

Berikut Bagan yang memperjelas kelompok responden berdasarkan Tingkat Pendidikan:

Bagan 3.2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Sumber: data primer yang diolah

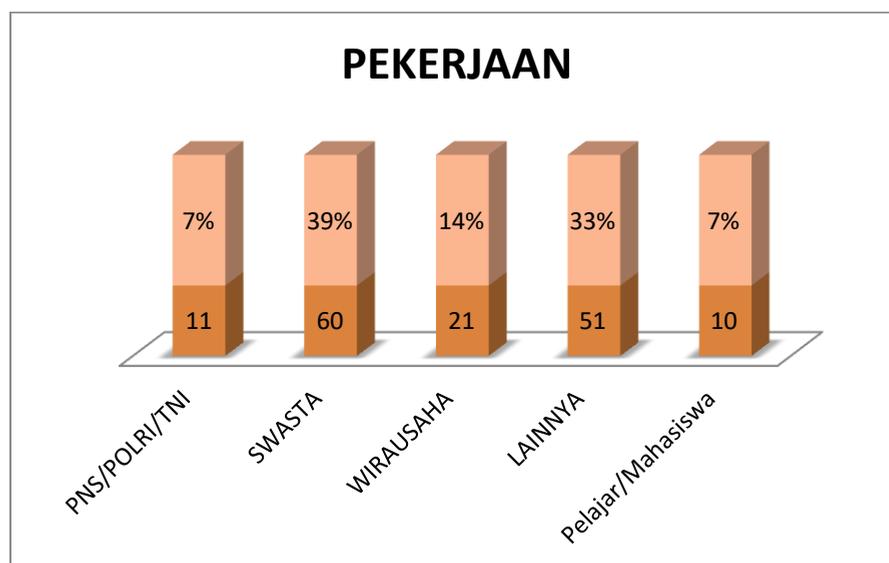
3.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Profil responden berdasarkan Golongan Pekerjaan menunjukkan jumlah responden terbesar terdapat pada responden dengan jenis pekerjaan Swasta yaitu 60 orang (39%) kemudian disusul dengan Swasta dan Lainnya 51 orang (33%), disusul Wirausaha sebesar 21 orang (14%), PNS/TNI/Polri 11 orang (7%) dan pelajar/mahasiswa

sebesar 10 responden (7%). Profil responden berdasar pekerjaan seperti ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat kesadaran masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukannya sendiri sudah tinggi, juga menunjukkan bahwa pelanggan pengguna jasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sebagian besar adalah masyarakat independen yang akan menilai tingkat korupsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta secara objektif.

Berikut bagan profil responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.

Bagan 3.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Sumber: data primer yang diolah

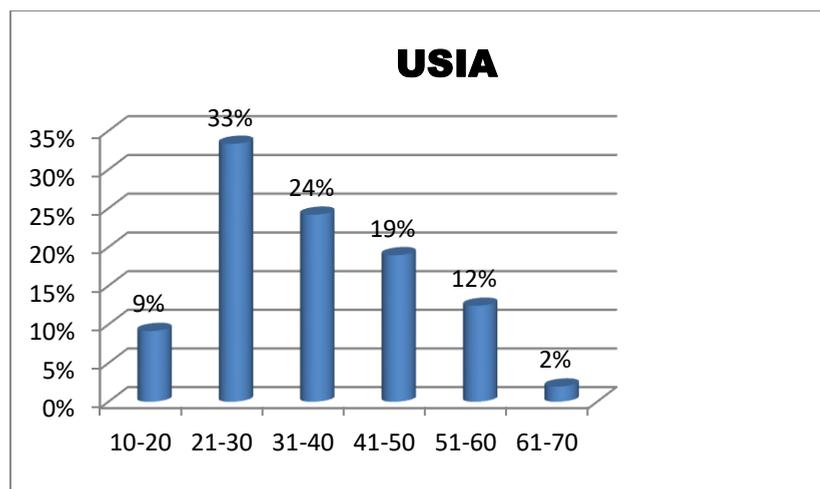
3.4. Profil Responden Berdasarkan Usia

Profil Responden berdasarkan Usia menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna jasa pelayanan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Surakarta adalah responden dengan usia dewasa yaitu antara 17 tahun sampai 70 tahun dengan perincian responden dengan usia 21-30 tahun sebesar 33%, usia 31-40 tahun dan usia 41-50 masing-masing sebesar 24% dan 19%. Disusul responden berikutnya yaitu usia 31-40 tahun sebesar 18%. Sedangkan pengguna jasa layanan usia 51-60 tahun sebesar 12%, usia 10-20 tahun sebesar 9% dan usia 61-70 tahun sebesar 2%. Hal ini berarti sebagian besar responden adalah usia dewasa yang memiliki dasar pertimbangan yang matang dalam memberika pendapat terhadap tingkat korupsi pelayanan.

Berikut bagan profil responden berdasarkan Usia:

Bagan 3.4 Profil Responden Berdasarkan Usia



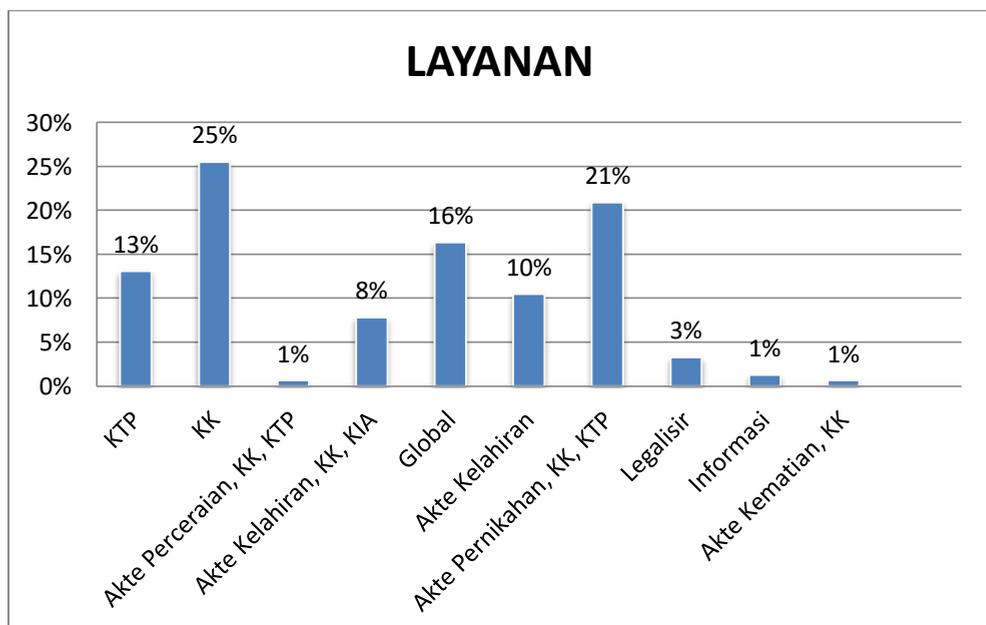
Sumber: data primer yang diolah

3.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Responden Survei Persepsi Korupsi atas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta ini sebanyak 153

responden . Responden dibagi beberapa tempat pelayanan, yaitu sebanyak 53 responden (35%) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, di Kelurahan 51 responden (33%), di Kecamatan 26 responden (17%), di Rumah Sakit 9 responden (6%), di Gereja 8 responden (5%), di KUA 5 responden (3%) dan di Bank 1 responden (1%) yang meliputi pelayanan KK 39 orang (25%), pelayanan Bening Kekasihku 32 orang (21%), pelayanan secara Global 25 orang (16%) yang merupakan petugas di Kelurahan dan Kecamatan , pelayanan KTP 20 orang (13%), pelayanan Sapu Kuwat 12 orang (8%) pelayanan Legalisir 5 orang (3%), dan pelayanan akte kematian 1 orang, akte perceraian 1 orang, pelayanan informasi 2 orang masing-masing 1%. Hal ini dapat dilihat pada bagan berikut:

Bagan 3.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan



Sumber: data primer yang diolah

3.6. Penilaian Masyarakat terhadap Tingkat Persepsi Korupsi

Analisis ini berdasar pada penilaian dari 153 responden yang disurvei mewakili populasi masyarakat pengguna jasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta terhadap tingkat Persepsi Korupsi. Sesuai dengan kuesioner yang telah disusun dan digunakan dalam proses survey, penilaian responden terhadap tingkat korupsi dapat dikelompokkan ke dalam 4 (empat) pilihan jawaban yaitu: Tidak Baik/Tidak Bersih (skor: 1), Kurang Baik/Kurang Bersih (skor: 2), Baik/Bersih (skor: 3), Sangat Baik/Sangat Bersih (skor: 4).

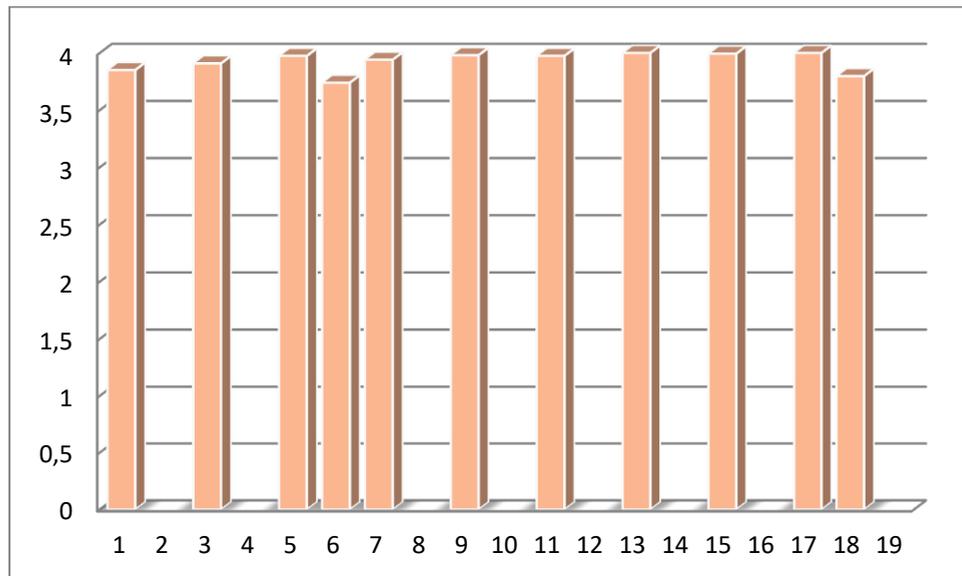
Tingkat kinerja berdasar penilaian responden atas atribut IPK sebagaimana dapat dilihat pada Tabel Pengolahan Survei Persepsi Korupsi Per Responden.

Berdasar perhitungan atas penilaian responden terhadap tingkat korupsi, selanjutnya dapat dilakukan proses intepretasi terkait dengan deskripsi dan hubungan antara penilaian responden terhadap tingkat korupsi, yang mencakup 4 (empat) atribut/unsur/variabel dan yang secara keseluruhan meliputi 11 (sebelas) item/aspek penilaian/indikator.

Berikut Tabel 3.1 Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta berdasarkan Atribut Persepsi Korupsi:

No	Atribut IPK	NRR	Nilai Persepsi Korupsi	Kategori	Kinerja Pelayanan
1.	Kesesuaian Prosedur	3,850	96,25	A	Sangat Baik (Sangat Bersih)
2.	Penyalahgunaan Jabatan	3,908	97,70	A	Sangat Baik (Sangat Bersih)
3.	Menjual Pengaruh	3,974	99,35	A	Sangat Baik (Sangat Bersih)
4.	Transparansi Informasi Tarif/Biaya pelayanan	3,739	93,475	A	Sangat Baik (Sangat Bersih)
5.	Transaksi Rahasia	3,941	98,525	A	Sangat Baik (Sangat Bersih)
6.	Biaya Tambahan	3,980	99,50	A	Sangat Baik (Sangat Bersih)
7.	Perbuatan Curang	3,974	99,35	A	Sangat Baik (Sangat Bersih)
8.	Penyuapan	4,000	100	A	Sangat Baik (Sangat Bersih)
9.	Gratifikasi/Pemberian Hadiah	3,993	99,825	A	Sangat Baik (Sangat Bersih)
10.	Transparansi Pembayaran	4,000	100	A	Sangat Baik (Sangat Bersih)
11.	Praktek Percaloan	3,797	94,925	A	Sangat Baik (Sangat Bersih)

Bagan 3.6 Persepsi Korupsi



Sumber: data primer yang diolah

Analisis selengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian Prosedur:

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kesesuaian prosedur, responden menyatakan **Sangat Baik** dilihat dari NRR 3.850. Dengan demikian Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam tindakan **Kesesuaian Prosedur** dinilai **Sangat Bersih** oleh responden, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dalam aspek kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Penyalahgunaan Jabatan

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat persepsi korupsi, responden menyatakan **Sangat Bersih** terhadap indikator penyalahgunaan jabatan, yaitu dengan hasil NRR 3,908. Dengan kata lain Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta **Sangat Bersih** dari tindakan Penyalahgunaan Jabatan yaitu tindakan yang mempengaruhi pengguna pelayanan untuk mendapatkan pelayanan lebih cepat atau lebih mudah dengan imbalan tertentu.

3. Menjual Pengaruh

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat persepsi korupsi, responden menyatakan **Sangat Bersih** terhadap aspek ini, dengan NRR 3,974 Responden menilai **Sangat Bersih** terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dari tindakan menjual pengaruh, yaitu tindakan yang mempengaruhi pengguna pelayanan untuk mendapatkan pelayanan diluar prosedur dan ketentuan yang ada.

4. Transparansi Informasi Tarif/Biaya Pelayanan

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat persepsi korupsi, responden menyatakan **Sangat Baik** terhadap aspek ini, dengan NRR 3,739 Responden menilai **Sangat Bersih**

terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam memberikan informasi tentang tarif/ biaya pelayanan secara terbuka (transparan).

5. Transaksi Rahasia

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat persepsi korupsi, responden menyatakan **Sangat Bersih** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,941. Responden menilai **Sangat Bersih** terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dari praktek transaksi rahasia, yaitu pemberian pelayanan secara rahasia tanpa menginformasikan biaya /tarif pelayanan sesuai ketentuan.

6. Biaya Tambahan

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat persepsi korupsi, responden menyatakan **Sangat Bersih** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,980. Responden menilai **Sangat Bersih** terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dari praktek pungutan biaya tambahan, yaitu tambahan biaya pelayanan yang dibayarkan melebihi biaya yang telah ditetapkan.

7. Perbuatan Curang

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat persepsi korupsi, responden menyatakan **Sangat Bersih** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,974. Responden menilai **Sangat Bersih** terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dari perbuatan curang, yaitu pemberian pelayanan di luar kantor untuk keuntungan secara pribadi.

8. Penyuapan

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat persepsi korupsi, responden menyatakan **Sangat Bersih** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 4,000. Responden menilai **Sangat Bersih** terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dari praktek penyuapan, yaitu penerimaan uang imbalan atas pelayanan yang telah diberikan meskipun tidak diminta.

9. Gratifikasi/Penerimaan Hadiah

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat persepsi korupsi, responden menyatakan **Sangat Bersih** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,993. Responden menilai **Sangat Bersih** terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Surakarta dari praktek gratifikasi/penerimaan hadiah, yaitu penerimaan hadiah barang atas pelayanan yang diberikan meskipun tidak diminta

10. Transparansi Pembayaran

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat persepsi korupsi, responden menyatakan **Sangat Baik** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 4,00. Responden menilai **Sangat Bersih** terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dalam melaksanakan transparansi terkait bukti transaksi karena pelayanannya gratis.

11. Praktek Percaloan

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat persepsi korupsi, responden menyatakan **Sangat Bersih** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,797. Responden menilai **Sangat Bersih** terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dari adanya praktek percaloan, yaitu pelayanan dengan menggunakan jasa pihak ke-3 (tiga) baik dari dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta ataupun diluar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

3.7. Indeks Persepsi Korupsi

Pengukuran Indeks Persepsi Korupsi sangat diperlukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta karena hasil dari pengukuran tersebut menunjukkan tingkat kinerja yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta selama ini apakah sudah Bersih dan Bebas KKN atau belum. Perhitungan skor Indeks Persepsi Korupsi selengkapnya dapat dilihat pada Tabel Pengolahan Indeks Persepsi Korupsi. Berdasar perhitungan skor Indeks Persepsi Korupsi yang diperoleh adalah sebesar **3,927 atau 98,182** dalam skala 100. Nilai tersebut berada pada rentang **skala 3,5322 – 4,00 atau 88,31- 100 dalam skala 100** sehingga skor Indeks Persepsi Korupsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta untuk tahun 2021 termasuk pada kategori **A**. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan pengguna pelayanan menilai **Sangat Baik** atau merasa **Sangat Bersih** dan Bebas KKN terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta perlu mempertahankan kinerja yang telah dilakukan, bahkan hendaknya meningkatkan kinerjanya agar nilai SKM pada masa mendatang dapat semakin meningkat menuju angka 100 (skala 100) atau 4 (skala 4).

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasar Survey Persepsi Korupsi yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dengan total ukuran sampel sebanyak 153 responden dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dilihat secara keseluruhan terhadap pentingnya pelayanan yang Bersih dan Bebas KKN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, sebagian besar pengguna pelayanan menyatakan menilai Sangat Bersih dan Bebas KKN terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Penilaian yang lebih rendah diantara indikator yang lain ada di 2 (dua) aspek yaitu tentang Transparansi Informasi Tarif/Biaya Pelayanan dengan NRR 3,739 dan Praktek Percaloan dengan NRR 3,797.
2. Berdasar perhitungan skor Indeks Persepsi Korupsi yang diperoleh adalah **3,927 atau 98,182 dalam skala 100**. Nilai tersebut berada pada rentang **skala 3,5322 – 4,00 atau 88,31-100 dalam skala 100** sehingga skor Indeks Persepsi Korupsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta untuk tahun 2021 termasuk pada kategori **A**. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan pengguna pelayanan menilai **Sangat Baik** atau

merasa **Sangat Bersih dan Bebas KKN** terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka selanjutnya dapat dirumuskan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta perlu terus mempertahankan dan meningkatkan Indeks Persepsi Korupsi yang sudah diperoleh. Hal ini dilakukan dalam rangka Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no. 10 tahun 2019.
2. Indikator Persepsi Korupsi yang perlu menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan adalah pada aspek-aspek yang memiliki NRR lebih rendah dari indikator yang lain , yaitu:
 - a. **Transparansi Informasi Tarif/Biaya Pelayanan**
 - b. **Praktek Percaloan**
3. Indikator Persepsi Korupsi yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan adalah pada aspek-aspek yang memiliki NRR diatas 3,850 yang berarti aspek-aspek yang sudah berada pada kategori **Sangat Baik/Sangat Bersih dan mendekati nilai sempurna 4,00.**

4. Dalam rangka meningkatkan Indeks Persepsi Korupsi yang menunjukkan tingkat kinerja suatu unit pelayanan publik dari aspek Bersih Melayani dan Bebas KKN diperlukan upaya-upaya tindak lanjut. Hal ini perlu diperhatikan beberapa harapan pengguna pelayanan yang cukup logis untuk direalisasikan, diutamakan pada indikator yang memiliki nilai lebih rendah daripada yang lain, salah satunya yaitu dengan menginformasikan secara terbuka tentang tarif/biaya pelayanan melalui saluran informasi yang ditetapkan. Bisa dengan banner atau melalui media elektronik.
5. Keamanan pelayanan perlu diupayakan agar terhindar dari oknum yang mengatasnamakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dengan memberikan informasi seluas-luasnya kepada pengguna layanan tentang Standar Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Oleh karenanya Standar Pelayanan Publik perlu ditetapkan untuk setiap jenis pelayanan dan dikomunikasikan secara terbuka kepada pengguna pelayanan, sehingga pengguna pelayanan mendapatkan informasi yang jelas tentang Jenis Pelayanan, Output Pelayanan, Dasar Hukum Pelayanan, Mekanisme/Prosedur Pelayanan, Kepastian Waktu Pelayanan, Tarif/Biaya Pelayanan dan Mekanisme Penanganan Saran/Masukan/Pengaduan.

6. Menjalin komunikasi secara intens terhadap pengguna pelayanan terkait informasi layanan-layanan baru terutama inovasi-inovasi yang telah dilakukan sangat perlu disosialisasikan lebih intensif ke masyarakat untuk mengurangi ketidakpahaman terhadap penggunaan aplikasi dan standar pelayanan baru terutama terkait perubahan waktu pelayanan, mekanisme/prosedur pelayanan dan tarif/biaya pelayanan karena semakin masyarakat mengalami kesulitan akan semakin terbuka ruang untuk praktek percaloan.
7. Penambahan kelengkapan sarana prasarana pencetakan dokumen kependudukan yaitu pengadaan mesin cetak KTP, KK, KIA mandiri (seperti mesin ATM). Hal ini dapat mengurangi antrian, kerumunan dan praktek percaloan.