



LAPORAN PENDAHULUAN PENYUSUNAN DOKUMEN ZONA BEBAS KORUPSI di BADAN PENDAPATAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Disusun Oleh

CV ARCHEN

**Bekerja sama dengan Badan Pendapatan Pengelolaan
Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta**

ARCHEN
RESEARCH AND DEVELOPMENT

Jl. Kembang Kemuning No. 2, Randurejo Desa Ngringo
Kec Jaten Kab. Karanganyar Provinsi Jawa Tengah
Telp.0271-822633 email : cv.archen@gmail.com



KATA PENGANTAR

Laporan pendahuluan ini di susun sebagai bagian tugas pekerjaan dari CV. ARCHEN untuk melaporkan proses pelaksanaan pekerjaan Penyusunan Dokumen Zona Bebas Korupsi yang dilakukan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta pada tahun 2018 sekaligus dimaksudkan untuk memberikan informasi hasil akhir dari pelaksanaan survei sebagaimana yang telah tertera dalam kontrak.

Laporan pendahuluan ini merupakan atau sebagai alat bukti / bahan evaluasi bagi semua pihak yang terkait dengan pelaksanaan pekerjaan Penyusunan Dokumen Zona Bebas Korupsi yang dilakukan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta.

Demikian laporan pendahuluan ini kami susun, semoga dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

CV. ARCHEN

Rosyid Nukha, S. Sos.
Direktur

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar belakang	4
1.2. Maksud dan tujuan	5
1.3. Landasan hukum	5
1.4. Lingkup penyusunan	6
1.5. Organisasi pelaksana	7
1.6. Rencana kerja	8
BAB II METODOLOGI	9
2.1. Metodologi penelitian	9
2.2. Populasi dan sampel	9
2.3. Unit analisis	10
2.4. Teknik pengumpulan data dan quality control	10
2.5. Teknik analisis data	11
2.6. Tahapan pelaksanaan	11
DAFTAR TABEL	
Tabel 1.1. Lingkup penyusunan survei	6
Tabel 1.2. Rencana kerja	8
Tabel 2.1. Ruang lingkup survei Indeks Persepsi Korupsi	17
DAFTAR GRAFIK	
Grafik 2.1. Model alur penyusunan Survei IPK menuju Zona Integritas	13

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Sejak Tahun 2010 hingga tahun 2018, Pemerintah Kota Surakarta dalam penyelenggaraan pemerintahan telah memperoleh Penilaian Wajar Tanpa Pengecualian selama enam kali berturut-turut dari Badan Pemeriksa Keuangan. Prestasi tersebut membuktikan bahwa dengan adanya kerja keras dan komitmen yang kuat sehingga Pemerintah Kota Surakarta mampu mempertahankannya. Oleh karena itu sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani, Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah 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.

Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Surakarta

menjadi lokasi Pilot menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu memperoleh masukan dari masyarakat dalam memperoleh pelayanan dilingkungannya.

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

1.2. Maksud dan tujuan

Maksud Penyusunan Dokumen Zona Bebas Korupsi adalah sebagai referensi pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme.

Tujuan penyusunan dokumen zona bebas korupsi adalah tersusunnya rekomendasi terkait kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani Kota Surakarta.

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 Jo 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 54 tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
- g) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019;

1.4. Lingkup penyusunan

Tabel 1.1
Lingkup Penyusunan Survei

No.	LINGKUP PENYUSUNAN
1.	Survei Pendahuluan / Pengumpulan data
2.	Penyusunan design survei
3.	Penyusunan instrumen / Kuesioner
4.	Pembahasan dan finalisasi kuesioner
5.	Validasi instrument
6.	Rekrutmen, Pembekalan surveior
7.	Pengumpulan data / wawancara
8.	Pengolahan data
9.	Penyusunan draft laporan
10.	Revisi dan penyempurnaan laporan

1.5. Organisasi Pelaksana

Penyusunan Dokumen Zona Bebas Korupsi merupakan bagian dari kajian menuju zona integritas wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani Kota Surakarta adalah sebagai referensi

pengambilan kebijakan untuk mencegah korupsi, kolusi dan nepotisme. Survei yang akan dilaksanakan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta ini dilaksanakan oleh CV. ARCHEN. Saat ini CV. Archen didukung oleh tenaga ahli dari berbagai bidang. Selain itu di internal manajemen terdiri struktur kepengurusan direktur dan wakil direktur.

Personal Inti

- A. Direktur : Rosyid Nukha, S. Sos.
- B. Wakil Direktur : Addin Kurnia Putri, S.Sos., MA.

Data Perusahaan

- 1. Nama Perusahaan : CV. Archen
- 2. Alamat Kantor : Jl. Kembang Kemuning No. 02,
Randurejo RT 07 RW 14 Desa
Ngringo, Kecamatan Jaten,
Kabupaten Karanganyar, Provinsi
Jawa Tengah
- 3. No. NPWP : 21.005.655.2-526.000
Surat Keterangan Terdaftar dari
Direktorat Jenderal Pajak-
Departemen Keuangan Republik
Indonesia Kanwil DJP Jawa Tengah
II Kantor Pelayanan Pajak
Surakarta No.: PEM-1470/
WPJ.32/KP.0603/2007
- 4. Akta Notaris : Nomor 2, Tanggal 19 April 2007.

Notaris : Se'un Sungkar,SH-SK.MEN-KEH
I.NO C90.HT.03.01. TH.1999,
TGL 11-01-1999
- 5. SIUP : 503/496/11.34/SIUP-PK/IX/2017
Dikeluarkan oleh : Kepala DPMPTSP Kab.
Karanganyar.
- 6. Ijin Gangguan (HO) : 503.530/439 TAHUN 2017
Dikeluarkan oleh : Kepala Kantor Pelayanan

Terpadu Kabupaten Karanganyar.

7. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) : 113437400569
Dikeluarkan oleh : Kepala Kantor Pelayanan
Terpadu Kabupaten Karanganyar.

8. Referensi Bank : Bank Jateng Cabang
Surakarta

8.1. Rencana kerja

Jadwal pelaksanaan pekerjaan untuk penyelesaian seluruh paket Pekerjaan Penyusunan Dokumen Zona Bebas Korupsi, berlangsung selama 60 (enam puluh) hari kalender, terhitung dari diputuskannya kesepakatan kontrak kerja dan disepakatinya uraian pekerjaan diatas, berikut adalah jadwal pelaksanaannya :

Tabel 1.2
Tabel Rencana Kerja

No	Kegiatan	Minggu Ke								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Survei Pendahuluan / Pengumpulan data	■								
2.	Penyusunan design survei		■							
3.	Penyusunan instrumen / kuesioner			■						
4.	Pembahasan dan finalisasi kuesioner				■					
5.	Validasi instrumen				■					
6.	Rekrutmen, Pembekalan surveior				■					
7.	Pengumpulan data / wawancara					■	■			
8.	Pengolahan data						■	■		
9.	Penyusunan draft laporan							■	■	■
10.	Revisi dan penyempurnaan laporan								■	■

BAB II

METODOLOGI

2.1. Metode penelitian

Penelitian Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dan Indeks 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 (Sugiyono:2003).

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk mencandarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian (Syamsudin & Damiyanti: 2011).

2.2. Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001: 60).

Menurut Margono (2004: 27) menyatakan bahwa dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui di lokasi yang menjadi titik pengambilan sampel.

Disamping itu penentuan sampel dalam survei ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel di

mana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu berdasarkan tujuan penelitian (Singarimbun & Effendi, 1991).

Roscoe dalam buku *Research Methode For Business* (1982) yang dikutip Sugiyono (2012) menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam sebuah penelitian adalah antara 30-500. Sedangkan berdasarkan tabel sampel Isaac dan Michael, apabila jumlah pengguna layanan BPPKAD setiap bulannya diperkirakan sekitar 1000 orang, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 270 sampel dengan taraf kesalahan sebesar 5%.

2.3. Unit analisis

Unit analisis dalam riset ini yaitu perusahaan atau instansi, namun wawancara questioner tetap ditujukan kepada satu orang yang ditunjuk sebagai responden yang mewakili diri sendiri atau perusahaan yang menggunakan layanan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Unit analisis survei ini adalah Pengguna layanan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah.

2.4. Teknik pengumpulan data dan quality control

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui instrumen kuesioner dengan wawancara tatap muka. Pengumpulan data dilaksanakan dalam rentang waktu bulan September 2018. Data dikumpulkan oleh enumerator yang telah dibekali dengan pelatihan.

Kerja enumerator akan diawasi oleh tim *quality control* (QC). QC akan mengecek kerja enumerator saat mewawancarai responden, meneliti kuesioner, serta akan *me-recall* atau menghubungi ulang beberapa responden yang jawabannya tidak lengkap, sekaligus memastikan apakah responden benar-benar diwawancarai enumerator.

2.5. Teknik analisis data

Analisis data untuk menentukan *indeks korupsi dan indeks kepuasan* 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 persepsi paling tinggi dan mencerminkan kualitas birokrasi yang bersih dan baik dalam melayani.

Data persepsi korupsi dan kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk scoring / angka absolut agar diketahui peningkatan / penurunan indeks persepsi korupsi dan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di setiap tahunnya. Teknik analisis perhitungan Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks 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 persepsi korupsi antara 1 – 4 yang artinya mendekati nilai 4 maka persepsi korupsi makin baik semakin BERSIH DARI KORUPSI.

2.6. Tahapan pelaksanaan

Sebelum tim melakukan survei lapang, dilakukan beberapa tahapan agar instrument yang dipergunakan dapat diplikasikan sesuai realitas lapangan.

Adapun alur penyusunan tools untuk survei persepsi korupsi ini dapat digambarkan dalam bagan di bawah ini:

Grafik 2.1

Model alur penyusunan survei IPK menuju Zona Integritas



a. Studi Referensi Kajian Indeks Persepsi Korupsi di Indonesia

Definisi Persepsi Korupsi

Definisi Konseptual Persepsi Korupsi

Korupsi berasal dari kata *Corruption* yang berarti kerusakan. Menurut Kamus Istilah Hukum Latin Indonesia *Corruption* berarti penyogokan. Korupsi secara harfiah berarti jahat atau busuk. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia korupsi adalah penyelewengan atau penggelapan (uang Negara atau perusahaan dsb) untuk keuntungan pribadi atau orang lain. Korupsi juga dapat diartikan sebagai suatu tindak pidana yang berhubungan dengan perbuatan penyuapan dan manipulasi serta perbuatan-perbuatan lain yang merugikan atau dapat merugikan keuangan atau perekonomian negara, merugikan kesejahteraan dan kepentingan rakyat.

Banyak para ahli yang mencoba merumuskan korupsi, yang jika dilihat dari struktur bahasa dan cara penyampaiannya yang berbeda, tetapi pada hakekatnya mempunyai makna yang sama. Kartono (1983) memberi batasan korupsi sebagai tingkah laku individu yang menggunakan wewenang dan jabatan guna mengeduk keuntungan pribadi, merugikan kepentingan umum dan negara.

Definisi paling sederhana dari korupsi adalah penyalahgunaan kekuasaan untuk keuntungan pribadi atau kelompok (World Bank & IMF). Berdasar pandangan hukum, dikatakan korupsi bila memenuhi unsur-unsur: perbuatan melawan hukum, penyalahgunaan kewenangan, kesempatan atau sarana, memperkaya diri sendiri, orang lain atau korporasi, dan unsur terakhir adalah merugikan keuangan negara atau perekonomian negara.

Sedangkan Alatas, S.H dalam Korupsi Musuh Bersama (2004) menyebutkan "*corruption is the abuse of trust in the interest of private gain*". Pengertian menurut Alatas dapat diartikan bahwa korupsi adalah penyalahgunaan kepercayaan untuk kepentingan atau keuntungan pribadi. Dalam bukunya, Danil, E (2011: 7) menyimpulkan bahwa tindakan korupsi merupakan tindakan yang melanggar norma-norma tugas, kesejahteraan, dan kerahasiaan serta mengabaikan dampak dari tindakan tersebut karena menempatkan kepentingan pribadi di atas kepentingan umum. Independent Commission Against Corruption (ICAC) Hongkong mengatakan bahwa suatu tindakan dikatakan sebagai tindakan korupsi jika seseorang atau individu melakukan pelanggaran dengan menggunakan kekuasaannya untuk memperoleh keuntungan pribadi dengan mengorbankan kepentingan orang lain.

Dalam Kamus Lengkap Oxford (*The Oxford Unabridged Dictionary*) korupsi didefinisikan sebagai penyimpangan atau perusakan integritas dalam pelaksanaan tugas-tugas publik dengan penyuapan atau balas jasa. Sedangkan pengertian ringkas yang dipergunakan *World Bank*, korupsi

adalah penyalahgunaan jabatan publik untuk keuntungan pribadi (*the abuse of public office for private gain*).

Definisi lengkap korupsi menurut *Asian Development Bank (ADB)* adalah korupsi melibatkan perilaku oleh sebagian pegawai sektor publik dan swasta, dimana mereka dengan tidak pantas dan melawan hukum memperkaya diri mereka sendiri dan atau orang-orang yang dekat dengan mereka, atau membujuk orang lain untuk melakukan hal-hal tersebut, dengan menyalahgunakan jabatan dimana mereka ditempatkan. Dengan melihat beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa korupsi secara implisit adalah menyalahgunakan kewenangan, jabatan atau amanah secara melawan hukum untuk memperoleh keuntungan atau manfaat pribadi dan atau kelompok tertentu yang dapat merugikan kepentingan umum.

Dari beberapa definisi tersebut juga terdapat beberapa unsur yang melekat pada korupsi. Pertama, tindakan mengambil, menyembunyikan, menggelapkan harta negara atau masyarakat. Kedua, melawan norma-norma yang sah dan berlaku. Ketiga, penyalahgunaan kekuasaan atau wewenang atau amanah yang ada pada dirinya. Keempat, demi kepentingan diri sendiri, keluarga, kerabat, korporasi atau lembaga instansi tertentu. Kelima, merugikan pihak lain, baik masyarakat maupun negara.

Definisi Operasional Persepsi Korupsi

Jeremy Pope (2007: xxvi) mengutip dari Gerald E. Caiden dalam *Toward a General Theory of Official Corruption* menguraikan secara rinci bentuk-bentuk korupsi yang umum dikenal, yaitu:

1. Berkhianat, subversif, transaksi luar negeri ilegal, penyelundupan.
2. Penggelapan barang milik lembaga, swastanisasi anggaran pemerintah, menipu dan mencuri.

3. Penggunaan uang yang tidak tepat, pemalsuan dokumen dan penggelapan uang, mengalirkan uang lembaga ke rekening pribadi, menggelapkan pajak, menyalahgunakan dana.
4. Penyalahgunaan wewenang, intimidasi, menyiksa, penganiayaan, memberi ampun dan grasi tidak pada tempatnya.
5. Menipu dan mengecoh, memberi kesan yang salah, mencurangi dan memperdaya, memeras.
6. Mengabaikan keadilan, melanggar hukum, memberikan kesaksian palsu, menahan secara tidak sah, menjebak.
7. Tidak menjalankan tugas, desersi, hidup menempel pada orang lain seperti benalu.
8. Penyuapan dan penyogokan, memeras, mengutip pungutan, meminta komisi.
9. Menjegal pemilihan umum, memalsukan kartu suara, membagi-bagi wilayah pemilihan umum agar bisa unggul.
10. Menggunakan informasi internal dan informasi rahasia untuk kepentingan pribadi; membuat laporan palsu.
11. Menjual tanpa izin jabatan pemerintah, barang milik pemerintah, dan surat izin pemerintah.
12. Manipulasi peraturan, pembelian barang persediaan, kontrak, dan pinjaman uang.
13. Menghindari pajak, meraih laba berlebih-lebihan.
14. Menjual pengaruh, menawarkan jasa perantara, konflik kepentingan.
15. Menerima hadiah, uang jasa, uang pelicin dan hiburan, perjalanan yang tidak pada tempatnya.
16. Berhubungan dengan organisasi kejahatan, operasi pasar gelap.

17. Perkoncoan, menutupi kejahatan.
18. Memata-matai secara tidak sah, menyalahgunakan telekomunikasi dan pos.
19. Menyalahgunakan stempel dan kertas surat kantor, rumah jabatan, dan hak istimewa jabatan.

Menurut perspektif hukum, definisi korupsi secara gamblang telah dijelaskan dalam 13 buah Pasal dalam UU No. 31 Tahun 1999 jo. UU No. 20 Tahun 2001. Berdasarkan pasal-pasal tersebut, korupsi dirumuskan kedalam tiga puluh bentuk/jenis tindak pidana korupsi yang dapat dikelompokkan; kerugian keuangan negara, suap-menyuap, penggelapan dalam jabatan, pemerasan, perbuatan curang, benturan kepentingan dalam pengadaan, gratifikasi. Pasal-pasal tersebut menerangkan secara terperinci mengenai perbuatan yang bisa dikenakan pidana penjara karena korupsi (KPK, 2006: 19-20).

Dalam UU No. 20 Tahun 2001 terdapat pengertian bahwa korupsi adalah tindakan melawan hukum dengan maksud memperkaya diri sendiri, orang lain, atau korporasi yang berakibat merugikan keuangan negara atau perekonomian negara.

Ada sembilan tindakan kategori korupsi dalam UU tersebut, yaitu:

1. Penyalahgunaan jabatan dan wewenang serta fasilitas negara.
2. Suap
3. Illegal profit
4. Secret transaction
5. Hadiah
6. Hibah (pemberian)
7. Penggelapan
8. Kolusi
9. Nepotisme

Tabel 2.1
Ruang lingkup survei Indeks Persepsi Korupsi

No	Ruang lingkup
1	Manipulasi Peraturan
2	Penyalahgunaan Jabatan
3	Menjual Pengaruh
4	Transparansi Biaya
5	Transaksi Rahasia
6	Biaya Tambahan
7	Hadiah
8	Transparansi Pembayaran
9	Percaloan
10	Perbuatan Curang

Pengukuran Persepsi korupsi

Metode pengukuran persepsi korupsi dilakukan secara kuantitatif dengan memformulasi skor jawaban responden pada skala 1-4, selanjutnya dikonversi pada nilai 0-100. Hasil akhir akan memunculkan Indeks persepsi korupsi dengan mengacu kepada Tabel Nilai Persepsi berikut :

Tabel 2.2.
Nilai Persepsi

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IPK	NILAI INTERVAL KONVERSI IPK	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Bersih dari Korupsi
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Bersih dari Korupsi
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Cukup Bersih dari Korupsi
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Bersih dari Korupsi

b. Studi Referensi Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat

Definisi Operasional Kepuasan Masyarakat

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menggunakan 14 unsur pelayanan yang telah disesuaikan dengan kondisi Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta. Keempat belas unsur tersebut mencakup:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Keberadaan petugas pelayanan, yaitu ada atau tidaknya petugas di lokasi pelayanan yang tersedia pada masing-masing tahapan pelayanan pada saat jam pelayanan berlangsung;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberi pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu rasa tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas dalam menjalankan pekerjaannya;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan serta saling menghargai dan menghormati;
10. Keramahan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara ramah

11. Kesesuaian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kesesuaian jam buka dan jam tutup pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan pelayanan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Selain variabel-variabel di atas, terdapat pertanyaan terbuka yaitu mengenai:

1. Keluhan/pengaduan pelanggan
2. Rekomendasi

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Metode pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilakukan secara kuantitatif dengan memformulasi skor jawaban responden pada skala 1-4, selanjutnya dikonversi pada nilai 0-100. Hasil akhir akan memunculkan indeks kepuasan masyarakat dengan mengacu kepada Tabel Nilai Persepsi berikut :

Tabel 2.3.

Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Kepuasan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Cukup Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Memuaskan

c. Penyusunan Instrumen Survei Persepsi korupsi menuju Zona Integritas dan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan instrumen dilakukan oleh Tenaga ahli yang di pimpin oleh Team Leader. Pada kajian persepsi korupsi, ada beberapa kriteria informasi yang harus diperoleh dari responden yaitu korupsi, kolusi, nepotisme, gratifikasi, penyalahgunaan kekuasaan pada penyelenggaraan pelayanan.

d. Uji Coba Instrumen Survei Persepsi Korupsi menuju Zona Integritas dan Survei Kepuasan Masyarakat

Uji coba instrumen perlu dilakukan agar setiap pertanyaan bisa dipahami oleh responden. Uji coba instrumen survei Persepsi Korupsi dan Survei Kepuasan Masyarakat diujikan kepada pengguna layanan di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Uji coba instrumen dilakukan pada September 2018.

e. Survei Persepsi Korupsi menuju Zona Integritas dan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei semula dilakukan pada tanggal 3-17 September 2018, dengan mengambil tempat di Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta dengan serta di lokasi domisili responden dengan jumlah responden sebesar 270 (IPK=135 responden & IKM=135 responden).