

PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI BALAI DIKLAT INDUSTRI SURABAYA

KOMPONEN HASIL

Balai Diklat Industri Surabaya mengharapkan adanya cara untuk mengetahui kepuasan para pelanggan dengan pelayanan jasa yang telah diberikan, oleh karena itu penting sekali untuk melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala. Kepuasan pelanggan merupakan kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan puas atau senang. Untuk itu diperlukan konsep yang lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain misalnya faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan memberikan banyak manfaat bagi BDI Surabaya yaitu menjadi iklan berjalan (promosi dari mulut ke mulut) dan menarik pelanggan baru, tentunya ini akan menurunkan biaya promosi.

Pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk beberapa tujuan :

1. Mempelajari persepsi masing-masing pelanggan terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima pelanggan yang akhirnya pelanggan merasa puas dan terus melakukan kerja sama.
2. Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang disediakan perusahaan yang sesungguhnya dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.
3. Meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan-harapan pelanggan.
4. Menyusun rencana kerja dan menyempurnakan kualitas pelayanan dimasa akan datang.

Dengan adanya survey kepuasan pelanggan diharapkan dapat meningkatkan layanan yang kurang memuaskan pelanggan dan menciptakan inovasi-inovasi baru yang nantinya banyak diminati para pelanggan.

A. Pemerintahan Bebas KKN

1. Profil Responden

Responden pada survey kali ini ditujukan kepada peserta diklat Balai Diklat Industri Surabaya dan pihak eksternal (dari perusahaan) mitra kerjasama BDI Surabaya. Secara umum responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin dan pekerjaan utama.

Tabel 1 Dominasi Karakteristik Responden Balai Diklat Industri Surabaya

Karakteristik	Dominasi	
	Persentase	Keterangan
Jenis Kelamin	79%	Laki-laki
Instansi	39%	(perusahaan dan Kantor Pemerintah)
Alumni Diklat BDI Surabaya	61%	Telah bekerja

Total responden yang telah terkumpul adalah sebanyak 70 orang, dengan survey dilakukan secara online pada web BDI Surabaya (<http://bdisurabaya.kemenperin.go.id/zona-integritas/survey-kepuasan-pelanggan/>) dan disebarikan pada alumni peserta diklat. Sebagian besar responden adalah dari alumni peserta diklat. Karakteristik responden yang mewakili peserta diklat Balai Diklat Industri Surabaya secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas responden, Balai Diklat Industri Surabaya dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik. Berikut merupakan data responden yang berasal dari Instansi atau perusahaan mitra kerja BDI Surabaya pada Tabel 2.

Tabel.2. Daftar Responden yang berasal dari Instansi.

Nama Instansi	Jumlah Responden
CV Tristar Chemical	1
PT. YEMI	2
PT. Surya Rengo Co	1
API	15
PT. Dan liris	1
PT. Sritex	1
KUB Tampuo	1
Bappeda Majene	1
Bumi Rebt Car	2
Disnaker Brebes	1
Disperindag Magetan	1
Alumni Peserta Diklat	43
Jumlah	70

2. Hasil Survey Persepsi Korupsi

Karakteristik unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per aspek unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan. Hasil pengolahan survey menggunakan skala penilaian 1 sampai dengan 4 sebagai berikut :

Tabel 3.. Nilai Persepsi, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Berikut merupakan hasil olah survey persepsi korupsi di Balai Diklat Industri Surabaya :

Tabel 4. Hasil Survey Persepsi Korupsi.

No	Komponen Unsur Persepsi Penilaian	Nilai Rata-rata	Persepsi korupsi oleh Instansi/Masyarakat	Kualitas Persepsi Korupsi
1	Adanya Prosedur Pelayanan diklat yang berbelit-belit	3.56	Tidak Setuju	Baik
2	Pegawai/karyawan BDI Surabaya meminta atau menerima suap (gratifikasi)	3.73	Sangat Tidak Setuju	Sangat Baik
3	Adanya penyalahgunaan keuangan publik untuk kepentingan pribadi	3.64	Sangat Tidak Setuju	Sangat Baik
4	Ada praktek percaloan dalam pelayanan pelaksanaan diklat	3.61	Sangat Tidak Setuju	Sangat Baik
5	Ada tawaran untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan meminta imbalan tertentu	3.60	Sangat Tidak Setuju	Sangat Baik
6	Ada tarif layanan yang ditawarkan secara sembunyi-sembunyi oleh petugas layanan	3.74	Sangat Tidak Setuju	Sangat Baik
7	Petugas masih meminta komisi/imbalan dalam pengurusan layanan diklat	3.69	Sangat Tidak Setuju	Sangat Baik
8	Saya mengalami pelayanan yang dipersulit (tidak sesuai prosedur) oleh petugas dengan maksud tertentu	3.59	Sangat Tidak Setuju	Sangat Baik

9	Saya memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang diberikan di BDI Surabaya, meskipun tidak diminta	3.00	Tidak Setuju	Baik
10	Secara umum, dalam pengurusan layanan diklat di BDI Surabaya masih terdapat praktek KKN	3.69	Sangat Tidak Setuju	Sangat Baik
	Rata-rata	3.58		Sangat Baik

Dari hasil survey dapat diketahui nilai rata-rata persepsi penilaian adalah 3.58 yang berarti Kualitas persepsi korupsinya sangat baik atau tidak ada indikasi praktek KKN di Balai Diklat Industri Surabaya dengan Komponen unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah pada aspek ***Ada tarif layanan yang ditawarkan secara sembunyi-sembunyi oleh petugas layanan*** dengan rata-rata skor sebesar 3.74 dengan persepsi masyarakat yaitu *Sangat Tidak Setuju* yang berarti bahwa masyarakat (pelanggan) menilai bahwa tidak ada tariff pelayanan yang ditawarkan secara sembunyi-sembunyi untuk bisa mengikuti diklat yang diselenggarakan di BDI Surabaya, yang bisa dilihat dari tidak adanya pengaduan atau keluhan peserta diklat tentang petugas yang meminta tariff pelayanan.

Sedangkan untuk aspek yang memiliki nilai terendah adalah komponen:

- a. *Saya memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang diberikan di BDI Surabaya*, dengan skor 3.00, yang berarti bahwa dalam hal ini, instansi/peserta diklat mengartikan pertanyaan sebagai ucapan terimakasih atas pelayanan yang telah diberikan oleh BDI Surabaya dalam pelaksanaan diklat **bukan** pemberian terimakasih dalam bentuk lain (hadiah, pemberian uang, dll).
- b. *Adanya Prosedur Pelayanan diklat yang berbelit-belit*, dengan rata-rata nilai 3.56. Meskipun nilai ini tergolong pada kualitas pelayanan Baik, tetapi tetap harus ditingkatkan.

3. Saran dan Masukan

Beberapa saran dan masukan baik dari instansi pengguna maupun alumni peserta diklat adalah sebagai berikut :

- a. Penambahan sarana dan prasarana kebersihan untuk setiap kamar (sapu, tempat sampah, gantungan baju, keset, pel)
- b. Perbaikan fasilitas kamar (pintu rusak, perbaikan AC, air sering mati)
- c. Perluasan musholla dan penambahan rak sepatu pada musholla
- d. Perbaikan modul pembelajaran agar lebih dilengkapi
- e. Menu makanan dapat lebih divariasikan
- f. Penambahan atau perbaikan lampu/sarana yang rusak dan sering mati

Dari beberapa saran dan masukan diatas, hampir semua telah ditindaklanjuti kecuali (dilakukan penambahan sarana kebersihan pada setiap kamar) dan pada saran berupa perluasan musholla agar dapat lebih banyak menampung orang untuk beribadah, ditindaklanjuti dengan mengatur peserta diklat agar dapat bergatian dalam pelaksanaan ibadah.

4. Persentase temuan hasil pemeriksaan (Internal dan eksternal) yang ditindaklanjuti.

Dari hasil pemeriksaan Internal dan eksternal pada tahun 2016, semua temuan telah ditindaklanjuti, dibuktikan dengan adanya surat Ucapan Terimakasih dari Inspektorat jenderal No. 127/IJ-IND/Rhs/10/2016 tanggal 26 Oktober 2017 yang menyatakan bahwa sebanyak 14 temuan dan 34 saran **seluruhnya telah ditindaklanjuti dan dinyatakan selesai** sesuai dengan lingkup program dan anggaran yang telah diaudit (surat terlampir).