



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
CAPAIAN PROGRES KOMPONEN HASIL  
PEMBANGUNAN ZI-WBK TAHUN 2020 DAN  
PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI PADA  
DIREKTORAT SEKOLAH MENENGAH ATAS**

**PEMERINTAH YANG BERSIH DAN BEBAS KKN  
DAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**



**DIREKTORAT SEKOLAH MENENGAH ATAS  
DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN ANAK USIA DINI,  
PENDIDIKAN DASAR DAN PENDIDIKAN MENENGAH  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
2020**

## KATA SAMBUTAN

Sebagai dukungan pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Kemendikbud, seluruh jajaran Pimpinan dan pegawai Direktorat Sekolah Menengah Atas telah berkomitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM di lingkungan Direktorat Sekolah Menengah Atas (SMA) melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dengan Komitmen tersebut, Direktur Sekolah Menengah Atas selaku role model dalam pelaksanaan Pembangunan WBK/WBBM telah membentuk tim kerja pembangunan WBK/WBBM, menetapkan agen perubahan, serta membangun budaya kerja dan pola pikir di lingkungan Direktorat SMA dengan melibatkan seluruh pegawai melalui pelaksanaan 6 komponen pengungkit.

Tim kerja pembangunan WBK/WBBM telah menyusun rencana kerja pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM, menentukan target-target prioritas yang relevan dengan tujuan pembangunan WBK/WBBM, mensosialisasikan, melaksanakan, memantau, mengevaluasi dan menindaklanjuti hasil-hasilnya.

Target utama dalam pembangunan ZI-WBK adalah terimplementasi tata nilai budaya kerja dan pola pikir pegawai yang berintegritas sehingga pegawai menjadi lebih jujur, peduli, mandiri, bertanggungjawab, suka bekerja keras, sederhana, berani dan adil dalam melaksanakan kewajibannya melayani masyarakat. Dengan budaya kerja berintegritas dan perubahan pola pikir akan meningkatkan akuntabilitas kinerja individu dan organisasi, memperkuat upaya pencegahan korupsi, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Direktorat SMA.

Sebagai alat ukur keberhasilan pelaksanaan 6 komponen pengungkit, dibutuhkan evaluasi pada 2 komponen hasil, yaitu pemerintah yang bersih dari KKN dan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga terkait dengan praktik-praktik reformasi birokrasi, evaluasi dilakukan untuk memantau kelemahan-kelemahan yang perlu diperbaiki oleh manajemen dan juga tim kerja pembangunan ZI-WBK.

Buku ini menginformasikan tentang hasil penilaian mandiri komponen hasil pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM dan pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Direktorat SMA Tahun 2020, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Demikian, semoga buku ini memberikan manfaat sebagaimana yang diharapkan.



Jakarta, Juli 2020

Direktur,

Drs. Purwadi Sutanto, M.Si.  
NIP. 196104041985031003

## **TIM PENYUSUN**

1. Purwadi Sutanto (Pengarah)
2. Djuandanilsyah (Ketua)
3. Ekawati (Sekretaris)
4. Sujana Gitanegara (Analisis Hasil Survey)
5. Winner Jihad Akbar (Koordinator Manajemen Perubahan)
6. Agus Salim Koordinator (Koordinator Penguatan Pengawasan)
7. Wiwiet Heriyanto (Koordinator Penguatan Akuntabilitas)
8. Alex Firngadi (Koordinator Peningkatan Mutu Layanan Publik)
9. Untung Wismono (Koordinator Penguatan Manajemen SDM Aparatur)
10. Rina Imayanti (Koordinator Penguatan Tata Laksana)
11. Vidy Binsar Ferdianto (Agen Perubahasn)
12. Oky Ade Setiawan (Agen Perubahan)

# DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN

TIM PENYUSUN

BAB I

- A. LATAR BELAKANG
- B. REFERENSI ATURAN
- C. MAKSUD DAN TUJUAN

BAB II LANDASAN TEORI

- A. KOMPONEN HASIL
- B. LEMBAR KERJA EVALUASI

BAB III PENILAIAN MANDIRI KOMPONEN HASIL

- A. PELAKSANAAN SURVEI KOMPONEN HASIL
- B. KUESIONER
- C. WAKTU PELAKSANAAN PENGISIAN KUESIONER
- D. HASIL SURVEI RESPONDEN

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

- A. KESIMPULAN
- B. SARAN

BAB V PENUTUP

LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Program Reformasi Birokrasi merupakan program kebijakan pemerintah Indonesia untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), peningkatan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi, dan mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Sasaran tersebut berkembang dengan lingkup birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang efektif dan efisien, dan birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

Reformasi Birokrasi tersebut meliputi 8 area perubahan, yaitu:

1. Manajemen perubahan
2. Penataan Peraturan Perundang-undangan
3. Penataan dan Penguatan Organisasi
4. Penataan Tatalaksana
5. Penataan Sistem Manajemen SDM
6. Penguatan Akuntabilitas
7. Penguatan Pengawasan
8. Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Reformasi birokrasi berada pada tingkat Kementerian, sehingga untuk percepatan capaian hasil pelaksanaannya maka perlu dibentuk miniatur-miniatur reformasi birokrasi pada satuan kerja di lingkungan Kementerian dalam bentuk pembangunan zona integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBBM).

Sebagai dukungan penuh atas program pemerintah dan Kemendikbud, maka Direktorat Sekolah Menengah Atas berkomitmen untuk membangun ZI-WBK di lingkungan Direktorat Sekolah Menengah Atas salah satunya melalui pelaksanaan 6 area perubahan sebagai pengungkit yaitu:

1. Manajemen perubahan
2. Penataan Tatalaksana
3. Penataan Sistem Manajemen SDM
4. Penguatan Akuntabilitas Kinerja
5. Penguatan Pengawasan
6. Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Selain 6 Komponen pengungkit di atas, dalam pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani, fokus pelaksanaan reformasi birokrasi tertuju pada dua sasaran utama, yang dikenal dengan komponen hasil.

## **B. REFERENSI ATURAN**

1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 127 Tahun 2008, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
2. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025;
3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 66 Tahun 2015 Tentang Manajemen Resiko di lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 45 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

### **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Penyusunan buku Komponen Hasil ini dimaksudkan untuk memenuhi kelengkapan dokumen lembar kerja evaluasi pembangunan ZI-WBK Direktorat SMA. Sedangkan tujuannya adalah:

1. Memudahkan dalam menghimpun dokumen dan informasi pelaksanaan evaluasi progres capaian komponen hasil.
2. Memudahkan dalam pemberian informasi capaian komponen hasil pembangunan ZI-WBK Direktorat SMA.
3. Sebagai akuntabilitas pelaksanaan penilaian lembar evaluasi komponen hasil pembangunan ZI-WBK Direktorat SMA.
4. Sebagai bahan monitoring, evaluasi dan penilaian komponen hasil beserta praktik-praktik reformasi birokrasi.
5. Sebagai bahan referensi bagi unit kerja lain yang akan/ sedang membangun ZI-WBK

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. KOMPONEN HASIL**

Selain 6 Komponen pengungkit, dalam pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani, 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 Tindak Lanjut Hasil Pengawasan(TLHP).
2. Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat.  
Sasaran Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat diukur melalui nilai persepsi kualitas pelayanan (survei eksternal).

Rincian Bobot Indikator Hasil Unit Kerja Berpredikat Menuju WBK/Menuju WBBM

NO	UNSUR INDIKATOR HASIL	BOBOT
1	Terwujudnya Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN	20%
2	P Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat	20%

Tabel 2.1. Komponen Pengungkit Pembangunan ZI-WBK

#### **B. LEMBAR KERJA EVALUASI**



Untuk menilai progres capaian komponen hasil, digunakan instrumen isian dalam lembar kerja evaluasi (LKE) WBK dengan nilai maksimal 40. Berdasarkan tabel nilai minimal komponen yang harus dicapai berikut:

PENILAIAN		Nilai Minimal WBK	Nilai Minimal WBBM
<b>A.</b>	<b>PROSES (60)</b>		
I.	MANAJEMEN PERUBAHAN (5)	3	4
II.	PENATAAN TATALAKSANA (5)	3	4
III.	PENATAAN SISTEM MANAJEMEN SDM (15)	9	11
IV.	PENGUATAN AKUNTABILITAS (10)	6	8
V.	PENGUATAN PENGAWASAN (15)	9	11
VI.	PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (10)	6	8
<b>TOTAL PENGUNGKIT</b>		<b>40</b>	<b>48</b>
<b>B.</b>	<b>HASIL (40)</b>		
I.	<b>PEMERINTAH YANG BERSIH DAN BEBAS KKN (20)</b>	<b>18.50</b>	<b>18.88</b>
	1. Nilai Survey Persepsi Korupsi (Survei Eksternal) (15)	13,6	13,88
	2. Persentase temuan hasil pemeriksaan (Internal dan eksternal) yang ditindaklanjuti (5)	5	5
II.	<b>KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (20)</b>		
	1. Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan (Survei Eksternal) (20)	15	17
<b>TOTAL HASIL</b>			
<b>NILAI EVALUASI REFORMASI BIROKRASI</b>		<b>75.00</b>	<b>85.00</b>

Maka untuk nilai komponen hasil, untuk memenuhi kriteria pembangunan ZI-WBK, minimal harus mendapatkan nilai 18,5 dari nilai 20 untuk aspek pemerintah yang bersih dari KKN, dan minimal harus mendapatkan nilai 15 dari nilai 20 untuk aspek kualitas pelayanan publik, jika tidak maka tidak bisa diajukan untuk mendapatkan evaluasi MenPAN RB.

Tampilan Lembar Kerja Evaluasi Penilaian komponen hasil adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1. Lembar Kerja Evaluasi ZI-WBK Penilaian Komponen Hasil

<b>B.</b>	<b>HASIL (40)</b>							
	<b>I.</b>	<b>PEMERINTAH YANG BERSIH DAN BEBAS KKN (20)</b>	<b>20.0</b>			<b>20.00</b>	<b>100%</b>	
		1. Nilai Survey Persepsi Korupsi (Survei Eksternal) (15)	15.0	0-4	4	15.00	100.00%	Diisi dengan nilai hasil Survei Eksternal atas Persepsi Korupsi
		2. Persentase temuan hasil pemeriksaan (Internal dan eksternal) yang ditindaklanjuti (5)	5.0	0-100%	100	5.00	100.00%	
	<b>II.</b>	<b>KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (20)</b>	<b>20.0</b>			<b>20.00</b>	<b>100%</b>	
		1. Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan (Survei Eksternal) (20)	20.0	0-4	4	20.00	100.00%	Diisi dengan Nilai Hasil Survei Eksternal Kualitas Pelayanan
	<b>TOTAL HASIL</b>		<b>40.0</b>			<b>40.00</b>	<b>100.00%</b>	

## BAB III

# PENILAIAN MANDIRI KOMPONEN HASIL

### A. PELAKSANAAN SURVEI KOMPONEN HASIL

Survei Komponen Hasil dilaksanakan dengan tahapan kerja sebagai berikut:

1. Penyampaian informasi tujuan survei;
2. Manajemen membentuk WA Group untuk Responden eksternal;
3. Penyampaian tautan instrument kuesioner:

NO	Jenis Survei	Tautan
1	Survei Persepsi Korupsi (eksternal)	<a href="https://s.id/SurveiPersepsiKorupsiEksternal2020">https://s.id/SurveiPersepsiKorupsiEksternal2020</a>
2	Survei Kepuasan Pelayanan (eksternal)	<a href="https://s.id/SurveiKepuasanPelayananEksternal2020">https://s.id/SurveiKepuasanPelayananEksternal2020</a>
3	Survei Persepsi Korupsi (internal)	<a href="https://s.id/SurveiPersepsiKorupsiInternal2020">https://s.id/SurveiPersepsiKorupsiInternal2020</a>
4	Survei Kepuasan Pelayanan (internal)	<a href="https://s.id/SurveiKepuasanPelayananInternal2020">https://s.id/SurveiKepuasanPelayananInternal2020</a>
5	Praktik Reformasi Birokrasi	<a href="https://s.id/SurveiPraktikReformasi2020">https://s.id/SurveiPraktikReformasi2020</a>
6	Integritas Jabatan	<a href="https://s.id/SurveiIntegritasJabatan2020">https://s.id/SurveiIntegritasJabatan2020</a>
7	Integritas Organisasi	<a href="https://s.id/SurveiIntegritasOrganisasi2020">https://s.id/SurveiIntegritasOrganisasi2020</a>

4. Pengisian kuesioner oleh Responden secara online;
5. Pengolahan hasil;
6. Identifikasi area Komponen yang sudah baik hasilnya dan yang masih memerlukan perbaikan; dan
7. perumusan langkah-langkah perbaikan atas kelemahan pengendalian.

### B. KUESIONER

Masing-masing kuesioner dapat dilihat pada lampiran.

### C. WAKTU PELAKSANAAN PENGISIAN KUESIONER

Pengisian kuesioner komponen hasil dilakukan pada tanggal 14 s.d. 19 Juni 2020.

## D. HASIL SURVEI RESPONDEN

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner diperoleh data sebagai berikut:

### 1. SURVEI PERSEPSI KORUPSI (RESPONDEN EKSTERNAL)

SURVEI PERSEPSI KORUPSI PADA DIREKTORAT SMA (RESPONDEN EKSTERNAL)						
No	Pertanyaan	Tidak/ Tdk Ada	Ya/ < 2	>3	Jumlah	Indeks positif per Komponen
1	Menurut Saudara apakah masih terdapat praktek percaloan dalam pengurusan layanan di instansi ini?	245	6		251	3,90
2	Apakah Saudara mengeluarkan biaya tambahan diluar dari biaya resmi layanan?	244	7		251	3,89
3	Apakah Saudara pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?	249	2		251	3,97
4	Apakah Saudara masih dimintakan komisi dalam pengurusan layanan di instansi ini?	249	2		251	3,97
5	Apakah Saudara memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Saudara terima (meskipun tidak diminta)?	242	9		251	3,86
6	Apakah Saudara pernah melihat dan atau mendengar masih terjadinya praktek KKN di instansi ini?	243	8		251	3,87
7	Secara Umum, menurut Saudara apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini masih terdapat praktek KKN?	245	6		251	3,90
8	Apakah unit layanan yang Saudara datangi memiliki kegiatan/media anti korupsi?	45	206		251	3,28
9	Jumlah Bentuk Kampanye/Media Anti Korupsi yang Saudara lihat? a. tidak ada b. kurang dari 2 jenis c. lebih dari 3 jenis	20	123	108	251	2,70
	Koefisien pembagi	0,90				
	Nilai Survey Persepsi Korupsi Ideal	4				
	Nilai Survey Persepsi Korupsi (Survei Eksternal)	3,60				

Berdasarkan hasil pengolahan data responden di atas dapat disimpulkan bahwa:

### HASIL SURVEY PERSEPSI KORUPSI

Nilai Persepsi Korupsi Direktorat Sekolah Menengah Atas	3,60
---	------

Indeks Persepsi Anti Korupsi Direktorat Sekolah Menengah Atas sebesar 3,60 dari skala 4 menunjukkan bahwa 90% responden memiliki persepsi bahwa pelayanan di Direktorat SMA telah melaksanakan upaya pencegahan korupsi/ sudah bebas dari korupsi.

Nilai perolehan tersebut **telah memenuhi nilai kriteria kelulusan** yaitu sama atau lebih besar dari nilai 3,6 atau 90% responden.

## 2. SURVEI PERSEPSI KORUPSI (RESPONDEN INTERNAL)

SURVEI PERSEPSI KORUPSI PADA DIREKTORAT SMA (RESPONDEN INTERNAL)						
No	Pertanyaan	Tidak/ Tdk Ada	Ya/ < 2	>3	Jumlah	Indeks positif per Komponen
1	Menurut Saudara apakah masih terdapat praktek percaloan dalam pengurusan layanan di instansi ini?	121	0		121	4,00
2	Apakah Saudara mengeluarkan biaya tambahan diluar dari biaya resmi layanan?	121	0		121	4,00
3	Apakah Saudara pernah ditawarkan untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat/mudah dengan memberikan imbalan tertentu?	121	0		121	4,00
4	Apakah Saudara masih dimintakan komisi dalam pengurusan layanan di instansi ini?	121	0		121	4,00
5	Apakah Saudara memberikan tanda terima kasih atas pelayanan yang Saudara terima (meskipun tidak diminta)?	120	1		121	3,97
6	Apakah Saudara pernah melihat dan atau mendengar masih terjadinya praktek KKN di instansi ini?	115	6		121	3,80
7	Secara Umum, menurut Saudara apakah dalam pengurusan layanan di instansi ini masih terdapat praktek KKN?	119	2		121	3,93
8	Apakah unit layanan yang Saudara datangi memiliki kegiatan/media anti korupsi?	13	108		121	3,57
9	Jumlah Bentuk Kampanye/Media Anti Korupsi yang Saudara lihat? a. tidak ada b. kurang dari 2 jenis c. lebih dari 3 jenis	3	20	98	121	3,57
	Koefisien pembagi	0,96				
	Nilai Survey Persepsi Korupsi Ideal	4				
	Nilai Survey Persepsi Korupsi (Survei Eksternal)	3,84				

Berdasarkan hasil pengolahan data responden di atas dapat disimpulkan bahwa:

### HASIL SURVEY PERSEPSI KORUPSI

Nilai Persepsi Korupsi Direktorat Sekolah Menengah Atas	3,84
---	------

Indeks Persepsi Anti Korupsi Direktorat Sekolah Menengah Atas sebesar 3,84 dari skala 4 menunjukkan bahwa 96% responden memiliki persepsi bahwa pelayanan di Direktorat SMA telah melaksanakan upaya pencegahan korupsi/ sudah bebas dari korupsi.

Nilai perolehan tersebut **telah memenuhi nilai kriteria kelulusan** yaitu sama atau lebih besar dari nilai 3,6 atau 90% responden.

### 3. SURVEI KEPUASAN PELAYANAN (RESPONDEN EKSTERNAL)

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA DIREKTORAT SMA (RESPONDEN EKSTERNAL)						
No	Pertanyaan	Memuaskan / Ya	Kurang/ Kadang-Kadang	Buruk/ Tidak	Jumlah	Indeks positif per Komponen
1	Pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di instansi ini?	245	2	0	247	3,98
2	Pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?	241	6	0	247	3,95
3	Pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?	244	3	0	247	3,98
4	Pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	244	3	0	247	3,98
5	Pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di instansi ini?	237	10	0	247	3,92
6	Pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	245	2	0	247	3,98
7	Apakah ada pungutan (diluar standar yang ditetapkan/tidak resmi) atas jasa pelayanan yang diberikan di instansi ini?	9	1	237	247	3,85
8	Pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	238	9	0	247	3,93
9	Pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?	243	4	0	247	3,97
10	Pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	236	11	0	247	3,91
				Validasi	0	
	Koefisien pengali	0,99			(harus nol)	
	Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan Ideal	4				
	Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan hasil Survei Eksternal	3,94				

Berdasarkan hasil pengolahan data responden di atas dapat disimpulkan bahwa:

#### HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN

Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan	3,94
-----------------------------------	------

Indeks kualitas pelayanan sebesar 3,94 dari skala 4 menunjukkan bahwa 99% Responden memiliki persepsi bahwa Direktorat SMA telah memberikan pelayanan publik yang berkualitas/ memuaskan.

Nilai perolehan tersebut **telah memenuhi nilai kriteria kelulusan** yaitu sama atau lebih besar dari nilai 3,0 atau 75% responden.

#### 4. SURVEI KEPUASAN PELAYANAN (RESPONDEN INTERNAL)

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA DIREKTORAT SMA (RESPONDEN INTERNAL)						
No	Pertanyaan	Memuaskan/ Ya	Kurang/ Kadang- Kadang	Buruk/ Tidak	Jumlah	Indeks positif per Komponen
1	Pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di instansi ini?	115	5	0	120	3,92
2	Pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?	110	10	0	120	3,83
3	Pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?	113	7	0	120	3,88
4	Pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	116	4	0	120	3,93
5	Pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di instansi ini?	113	7	0	120	3,88
6	Pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?	115	5	0	120	3,92
7	Apakah ada pungutan (diluar standar yang ditetapkan/tidak resmi) atas jasa pelayanan yang	3	0	117	120	3,90
8	Pendapat Saudara tentang ketepatan penyelesaian pelayanan terhadap janji waktu pelayanan?	109	11	0	120	3,82
9	Pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?	116	4	0	120	3,93
10	Pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan?	114	6	0	120	3,90
				Validasi	0	
Koefisien pengali		0,97			(harus nol)	
Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan Ideal		4				
Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan hasil Survei Eksternal		3,89				

Berdasarkan hasil pengolahan data responden di atas dapat disimpulkan bahwa:

#### HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN

Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan	3,89
-----------------------------------	------

Indeks kualitas pelayanan sebesar 3,89 dari skala 4 menunjukkan bahwa 97% Responden memiliki persepsi bahwa Direktorat SMA telah memberikan pelayanan publik yang berkualitas/ memuaskan.

Nilai perolehan tersebut **telah memenuhi nilai kriteria kelulusan** yaitu sama atau lebih besar dari nilai 3,0 atau 75% responden.

## 5. SURVEI PRAKTIK-PRAKTIK REFORMASI BIROKRASI (RESPONDEN INTERNAL)

Nilai Persepsi Kualitas Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Direktorat SMA  
per 30 Juni 2020

Pertanyaan	SB	B	C	K	Total
1. Penampilan fisik kantor dan kebersihan lingkungan layanan	54	47	7	2	110
2. Keramah tamahan petugas layanan (hospitality)	69	33	7	1	110
3. Keterampilan interpersonal dan etika petugas layanan	57	44	8	1	110
4. Kampanye antikorupsi di lingkungan kantor	71	32	5	2	110
5. Pemahaman pegawai atas reformasi birokrasi, ZI - WBK	46	55	8	1	110
6. Keterlibatan Pimpinan dalam sosialisasi dan internalisasi praktik-praktik reformasi birokrasi dan WBK	70	33	6	1	110
7. Keterlibatan pegawai dalam melaksanakan praktik-praktik reformasi birokrasi dan WBK	59	42	8	1	110
Jumlah	426	286	49	9	770

Validasi 0 harus nol

Koefisien yang diperoleh	0,87
Nilai Maksimal Layanan Eksternal	4
Nilai Responden Layanan Eksternal	3,47

Berdasarkan hasil pengolahan data responden di atas dapat disimpulkan bahwa:

### HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN

Nilai Persepsi Praktik-Praktik Reformasi Birokrasi	3,47
--	------

Indeks kualitas pelayanan sebesar 3,47 dari skala 4 menunjukkan bahwa 87% Responden memiliki persepsi bahwa Direktorat SMA telah mengimplementasikan praktik-praktik reformasi birokrasi.



## 6. SURVEI INTEGRITAS JABATAN (RESPONDEN INTERNAL)

Berdasarkan hasil pengolahan data isian responden diperoleh informasi kondisi integritas jabatan terhadap pemahaman tugas pokok, kegiatan yang dilaksanakan dan ukuran keberhasilan pada Direktorat SMA adalah sebagai berikut:

GRADE	PENJELASAN	JUMLAH	%
A	Memahami tugas pokok, kegiatan yang dilaksanakan, dan ukuran keberhasilan	48	41%
B	Memahami tugas pokok, dan kegiatan yang dilaksanakan	49	42%
C	Tidak memahami tugas pokok	19	16%
Jumlah		116	100%

## 7. SURVEI INTEGRITAS ORGANISASI (RESPONDEN INTERNAL)

Berdasarkan hasil pengolahan data isian responden, diperoleh informasi kondisi integritas organisasi terhadap budaya organisasi dan sistem anti korupsi, integritas kerja terkait pengelolaan sdm, integritas kerja dan pelaksanaan anggaran, dan integritas kerja dan kesesuaian perintah atasan dengan aturan dan norma pada Direktorat SMA adalah sebagai berikut:

BUDAYA ORGANISASI DAN SISTEM ANTI KORUPSI	3,58
INTEGRITAS KERJA TERKAIT PENGELOLAAN SDM	3,58
INTEGRITAS KERJA DAN PELAKSANAAN ANGGARAN	3,56
INTEGRITAS KERJA DAN KESESUAIAN PERINTAH ATASAN DENGAN ATURAN DAN NORMA	3,60

Kondisi perolehan sudah baik bahkan hampir mencapai standar yang diharapkan yaitu 3,6.

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan informasi pada Bab III, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Capaian progres nilai komponen hasil LKE mandiri samapi akhir Mei 2020 adalah sebagai berikut:

**LEMBAR KERJA EVALUASI ZONA INTEGRITAS (ZI) MENUJU WBK/WBBM**  
**INSTANSI : DIREKTORAT SEKOLAH MENENGAH ATAS**  
**TAHUN : 2020**

PENILAIAN			Pilihan Jawaban	Jawaban	Nilai	%	
B.	HASIL (40)						
I.	PEMERINTAH YANG BERSIH DAN BEBAS KKN (20)				18,52	93%	
	1.	Nilai Survey Persepsi Korupsi (Survei Eksternal) (1	15,0	0-4	3,60	13,52	90,12%
	2.	Persentase temuan hasil pemeriksaan (Internal dan eksternal) yang ditindaklanjuti (5)	5,0	0-100%	100	5,00	100,00%
II.	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (20)				19,72	99%	
	1.	Nilai Persepsi Kualitas Pelayanan (Survei Eksternal)	20,0	0-4	3,94	19,72	98,60%
TOTAL HASIL			40,0		38,24	95,60%	

2. Dengan nilai tersebut, maka persyaratan minimal nilai komponen hasil **telah dicapai** oleh Direktorat SMA.

EVALUASI PROGRES KOMPONEN HASIL PEMBANGUNAN ZI-WBK DIREKTORAT SMA PER JUNI TAHUN 2020				
1	Survey Persepsi Korupsi	13,5	13,52	LULUS
2	Persentase Temuan Hasil Pemeriksaan yang Dditindaklanjuti	5	5,00	LULUS
3	Survey Persepsi Kualitas Pelayanan	15	19,72	LULUS
KESIMPULAN				
1	PEMERINTAH YANG BERSIH DAN BEBAS KKN (20)	18,5	18,52	LULUS
2	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (20)	15	19,72	LULUS

3. Disamping nilai komponen hasil dari responden eksternal memadai, nilai-nilai pelaksanaan reformasi birokrasi juga sudah baik. Kondisi tersebut memberikan kontribusi positif bagi kesiapan evaluasi pembangunan ZI-WBK di lingkungan Direktorat Sekolah Menengah Atas oleh Tim Penilai Nasional tahun 2020.
4. Dari hasil olahan data, Direktorat SMA masih perlu melakukan sosialisasi definisi kinerja kepada pegawai, beserta sosialisasi program pencegahan korupsi kepada lingkungan internal dan eksternal, serta terus berinovasi dalam pengembangan layanannya.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka yang perlu dilakukan oleh manajemen Direktorat SMA adalah:

1. Menindaklanjuti hasil evaluasi kinerja layanan yang ada baik dari sisi fasilitas, kebijakan, SDM, informasi dan komunikasi, dan inovasi kemudahan layanan serta kampanye pencegahan korupsi.
2. Melakukan pengujian kembali hasil tindak lanjut atas evaluasi tersebut melalui kuesioner yang sama dengan perluasan jumlah dan jenis kelompok responden.
3. Melakukan monev berkelanjutan atas progres kemajuan praktik-praktik pembangunan ZI-WBK sebagai miniatur pelaksanaan reformasi birokrasi Kemendikbud.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Laporan progres penilaian komponen hasil ini sengaja disusun sebagai bentuk komitmen Direktorat SMA dalam membangun Zona Integritas WBK, juga sebagai pertanggungjawaban isian nilai lembar kerja evaluasi pembangunan ZI-WBK serta sebagai bahan refensi pengambilan kebijakan/keputusan.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

(Terdapat pada sistem online/ Soft Copy)