

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN BPKAD PROVINSI JAWA TENGAH



BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH
JALAN SRIWIJAYA NOMOR 29 SEMARANG

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya kami dapat menyelesaikan laporan survey kepuasan masyarakat. Dokumen Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah dapat terselesaikan sebagaimana yang diharapkan. Dokumen SKM ini merupakan sebuah penilaian sekaligus evaluasi tentang tingkat kepuasan masyarakat ataupun pihak terkait yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pegawai (42 OPD Pemerintah Provinsi Jawa Tengah) dalam memperoleh pelayanan di Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik tersebut hasilnya dapat menjadi rujukan dalam pengukuran dan perbaikan kinerja aparatur pemerintahan maupun perbaikan sistem serta mekanisme pelayanan publik sebagaimana diindikasikan dalam PermenPAN RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Layanan Publik. Keterbatasan dalam penyusunan dokumen berikut adalah bagian ketidaksempurnaan yang patut disempurnakan agar menghasilkan produk pelayanan yang sempurna dan berkeadilan. Harapan kedepannya, hasil survei akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kinerja layanan publik di lingkungan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah melalui implementasi konsep reformasi birokrasi dan pelayanan publik demi terwujudnya pengelolaan dan transparansi keuangan yang baik.

Demikian yang dapat kami sampaikan, semoga survei ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Kami mengharapkan kritik dan saran terhadap hasil survei ini agar kedepannya dapat kami perbaiki.

Pih. KEPALA BADAN PENGELOLA
KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH
SEKRETARIS



YUNI RAHAYUNINGTYAS, SKM, M.Kes

Pembina Tingkat I
NIP. 197006051995012001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya yaitu Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang memiliki fungsi penunjang urusan pemerintahan di Bidang Keuangan sub fungsi pengelolaan keuangan dan aset daerah yang menjadi kewenangan Daerah, serta mempunyai tugas

membantu Gubernur melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan Bidang Keuangan sub fungsi pengelolaan keuangan dan aset daerah yang menjadi kewenangan Daerah.

Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan kegiatan pelayanan kepada Organisasi Perangkat Daerah di seluruh Provinsi Jawa Tengah, baik Organisasi tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Jenis pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah merupakan pelayanan dalam bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah diantaranya melakukan pelayanan evaluasi APBD Kabupaten/Kota, melakukan pelayanan pengelolaan aset yang ada di pengelola maupun pengguna, pelayanan penerbitan SP2D belanja, pelayanan penyusunan pelaporan keuangan, serta pelayanan fasilitasi embarkasi pelaksanaan ibadah haji.

Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam melayani Organisasi Perangkat Daerah maupun masyarakat melakukan penilaian dan melakukan pengukuran kinerja dari pelayanan publiknya. Untuk mewujudkan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2020 ini melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan sekali dalam setahun. Dengan demikian melalui SKM ini dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelaksanaan pengelolaan keuangan dan aset daerah terhadap kinerja Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah.

1.2 Tujuan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa tengah dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu maksud dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik.

- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- 4) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Lingkup Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa tengah.
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 6) Bagi Masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.3 Metode

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa tengah dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik yaitu setiap 1 tahun sekali dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert.

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei dan dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari pelayanan publik.

a. Karakteristik Populasi

Survei kepuasan masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa tengah Tahun 2020 dilakukan kepada para pengguna layanan yaitu Para Pengawai Negeri Sipil Lingkup

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang menerima pelayanan dari Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa tengah.

b. Keterwakilan Anggota Sampel

Survei kepuasan masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa tengah Tahun 2020 dilakukan kepada para pengguna layanan yaitu Para Pengawai Negeri Sipil Lingkup Pemerintah Provinsi Jawa tengah yang dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

c. Jumlah Responden

Survei kepuasan masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa tengah Tahun 2020 dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 84 orang responden, dan dari 84 kuesioner yang dibagikan berhasil terkumpul 59 kuesioner yang dapat diolah atau diproses lebih lanjut.

1.4 Tim SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa tengah Tahun 2020 dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari beberapa pegawai. Tim Survei Kepuasan Masyarakat ini bertugas untuk menyusun, menyiapkan, membagikan, mengolah, memverifikasi kuesioner serta menyusun Laporan Pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan dan melaporkan hasil pelaksanaan penyusunan SKM kepada Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa tengah. Tim Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa tengah Tahun 2020 terdiri dari :

1. Pengarah yaitu Kepala Badan
2. Pelaksana, terdiri dari :
 - a. Ketua yaitu Sekretaris Badan.
 - b. Anggota yaitu pejabat eselon IV yang mewakili masing-masing bidang
3. Sekretariat yaitu PNS pada Sub Bagian Program, Umum Kepegawaian dan Keuangan.

1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan SKM dilakukan dalam waktu dua bulan terhitung mulai tanggal 9 November sampai dengan 23 Desember 2020 tetapi untuk mencapai batas minimal responden yang dibutuhkan maka waktu pengisian kuisioner diperpanjang hingga tanggal 5 Januari 2021.

Tabel 1.1

Jadwal Pelaksanaan SKM

No	Uraian	Rencana Tanggal Pelaksanaan (2020)													
		9/11	10/11	13/11	18/11	19/11	1/12	2/12	3/12	10/12	11/12	21/12	22/12	23/12	
1	Penyusunan SK tim SKM	x	x												
2	Rapat Persiapan			x											
3	Penyusunan Instrumen				x										
4	Pemberitahuan kepada SKPD					x									
5	Pengumpulan Data						x	x	x						
6	Pengolahan dan Analisa									x	x				
7	Penyusunan Laporan											x	x	x	

BAB II

Analisis

2.1 Data Kuesioner

2.1.1 Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Pertanyaan dalam kuesioner tersebut mencakup unsur :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Bagian Kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan identitas responden antara lain : alamat email, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan instansi. Identitas tersebut dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur. Pertanyaan tersebut berisikan jawaban dengan pilihan berganda.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan saran-saran perbaikan untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/sangat sesuai sampai dengan tidak baik/tidak sesuai. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. Baik, diberi nilai 3
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

2.1.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada seluruh organisasi perangkat daerah di lingkup Provinsi Jawa Tengah. Survei ini dilakukan dalam 1 kali periode, yaitu periode pada bulan desember 2020. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan melalui form yang telah disediakan.

2.2 Perhitungan

2.2.1 Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut :

A. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai Penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Bobot nilai rata-rata tertimbang survei yang dilaksanakan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa tengah Tahun 2020, dengan 7 unsur yang dikaji adalah sebesar :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{7} = 0,14285714$$

Untuk memperoleh nilai IKM Tahun 2020 digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	TS / Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	KS / Kurang Baik
3	3,07-3,53	76,61-88,30	B	S / Baik
4	3, 54-4,00	88,31-100,00	A	SS / Sangat Baik

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei Kepuasan masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020 dilakukan secara manual dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan tahapan sebagai berikut :

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 7 (U7)
2. Menghitung nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :
 - a. Nilai Rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang perunsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata perunsur pelayanan dikalikan 0,14285714 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b. Nilai Indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 7 unsur.

- c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2.3 Deskripsi Hasil Analisis

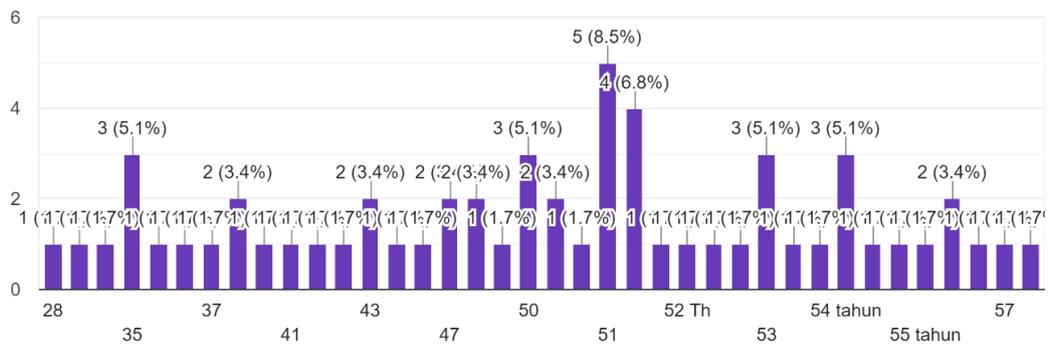
Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survey tahun sebelumnya.

2.3.1 Karakteristik Penerima Layanan

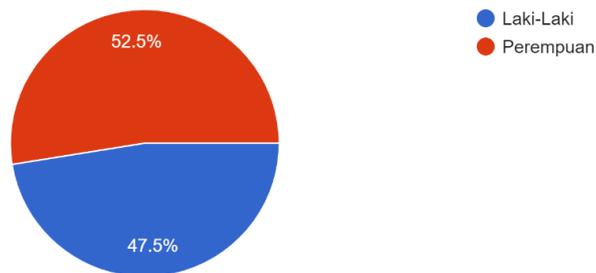
Survei kepuasan masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa tengah dilakukan kepada 59 responden dengan karakteristik Penerima Layanan sebagaimana tabel dibawah ini :

Gambar 2.1
Karakteristik Penerima Layanan

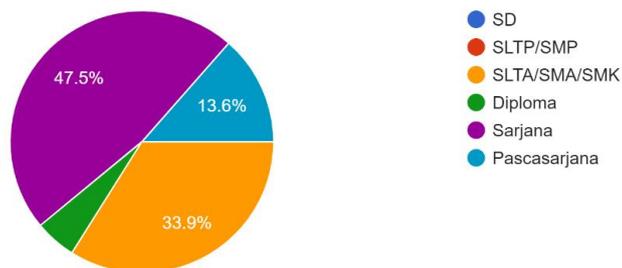
Umur
59 responses



Jenis Kelamin
59 responses



Pendidikan Terakhir
59 responses



2.3.2 Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat untuk masing-masing unsur SKM adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Kesesuaian Pelayanan	Prosentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	1,70
Sesuai	61,86
Sangat Sesuai	36,44
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur persyaratan dari 59 responden, sebagian besar responden yaitu sebesar 61,86% menyatakan bahwa persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis pelayanannya, dan sebesar 36,44% responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan telah sangat sesuai dengan jenis pelayanannya. Namun demikian masih terdapat sebesar 1,70% responden yang berpendapat bahwa persyaratan pelayanan cukup sesuai dengan jenis pelayanannya sehingga Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah perlu mengkaji dan melakukan evaluasi terhadap persyaratan pelayanannya kembali.

Persyaratan pelayanan pencairan dana pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah dilakukan dengan melengkapi dokumen yang telah ditentukan, sehingga untuk mempermudah pengguna pelayanan dalam melengkapi persyaratan maka Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah akan melakukan sosialisasi, FGD, bimtek maupun seminar terkait persyaratan tersebut.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	6,77
Sesuai	71,20
Sangat Sesuai	22,03
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur sistem mekanisme dan prosedur dari 59 responden, sebagian besar responden atau sebesar 71,20% menyatakan bahwa prosedur pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah telah sesuai dan sebesar 22,03% responden mengatakan Sistem mekanisme dan prosedur sudah sangat sesuai dengan yang semestinya. Sistem, mekanisme dan prosedur dalam Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah untuk masing-masing layanan sudah mempunyai SOP sehingga dalam proses maupun mekanisme pencairan akan ditangani secara tepat waktu apabila semua persyaratan telah dipenuhi oleh pengguna layanan.

Namun demikian masih terdapat sebesar 6,77% responden yang berpendapat bahwa prosedur pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah masih tergolong cukup sesuai sehingga Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah perlu melakukan evaluasi dan mengkaji prosedur yang telah dijalankan selama ini.

Apabila pengguna layanan mengalami hambatan dalam mekanisme pencairan kemungkinan pengguna pelayan belum melaksanakan SOP yang telah di tetapkan baik kekurangan/kekeliruan dokumen maupun waktu dalam penyampaian dokumen.

3. Waktu penyelesaian

Waktu Penyelesaian	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	3,38
Sesuai	71,19
Sangat Sesuai	25,43
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur waktu penyelesaian dari 59 responden, sebagian besar responden atau sebesar 71,19% menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan pencairan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah sesuai yang artinya tepat waktu dan sebesar 25,43% menyatakan bahwa sudah sangat sesuai atau dapat dikatakan sangat tepat waktu dan cepat. Waktu penyampaian dokumen untuk dapat segera dicairkan juga mempengaruhi proses terselesainya pelayanan pencairan. Batas waktu untuk melakukan proses pelayanan pencairan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah maksimal memakan waktu 2 (dua) hari kerja.

Namun demikian masih terdapat sebesar 3,38% responden yang berpendapat bahwa waktu penyelesaian pelayanan pencairan cukup sesuai yang artinya belum

bisa tepat waktu atau sedikit terlambat. Salah satu hal yang menyebabkan keterlambatan tersebut yaitu apabila penyampaian dokumen pencairan diserahkan pada akhir jam kerja hari tersebut dimana dokumen tersebut akan diproses pada jam kerja hari berikutnya, atau apabila terdapat kekurangan dokumen maupun kekeliruan dokumen sehingga terdapat proses pengembalian dokumen untuk dilengkapi/diperbaiki maka hal tersebut dapat menghambat proses pencairan dan mengalami keterlambatan.

Hal ini tentu saja akan ditelusuri lebih lanjut dimana letak permasalahan yang menjadi penyebab lambatnya pelayanan pencairan yang diterima oleh pengguna layanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif	Prosentase (%)
Tidak Sesuai	6,8
Cukup Sesuai	22
Sesuai	5,1
Sangat Sesuai	66,1
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur Biaya/tarif dari 59 responden, sebagian besar responden atau sebesar 66,1% menyatakan bahwa biaya yang dipungut pada pelayanan pencairan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah sangat sesuai yang artinya tidak ada tarif yang dikeluarkan oleh penerima pelayan untuk memperoleh pelayanan, dan sebesar 5,1% menyatakan bahwa sudah sesuai. Namun demikian masih terdapat sebesar 22% responden yang berpendapat cukup sesuai yakni mai terdapat biaya yang dipungut pada pelayanan pencairan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah dan sebesar 6,8% berpendapat tidak sesuai yang artinya kemungkinan masih terdapat oknum dalam proses pencairan. Hal ini tentu saja akan diteliti lebih lanjut dimana letak permasalahan yang menjadi penyebab adanya biaya/tarif untuk mendapatkan pelayanan pencairan yang diterima oleh pengguna layanan.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana	Prosentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	5,93
Sesuai	72,03

Sangat Sesuai	22,04
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur kompetensi pelaksana dari 59 responden, sebagian besar responden atau sebesar 72,03% menyatakan sesuai yang artinya bahwa pegawai sudah kompeten dalam memberikan pelayanan pencairan bahkan terdapat sebesar 22,04% yang berpendapat sangat sesuai artinya bahwa pegawai sudah sangat kompeten dalam memberikan pelayanan. Hanya sebesar 5,83% yang beranggapan cukup sesuai bahwa pegawai cukup kompeten dalam memberikan pelayanan sehingga BPKAD akan terus meningkatkan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan.

Hal ini sebanding dengan adanya survey internal pegawai yang dilaksanakan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah yang mendapatkan hasil 80% pegawai menyatakan mereka mempunyai kompetensi yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Sehingga proses pelayanan akan diproses oleh pegawai dengan tepat.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana	Prosentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	6,8
Sesuai	59,3
Sangat Sesuai	33,9
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur perilaku pelaksana dari 59 responden, sebagian besar responden atau sebanyak sebesar 59,3% menyatakan sesuai artinya bahwa perilaku pegawai sopan dan ramah dalam memberikan bantuan pelayanan kepada pengguna pelayanan bahkan ada sebesar 33,9% yang berpendapat bahwa pegawai sangat sesuai dalam dalam memberikan bantuan terhadap pengguna pelayanan. Tetapi masih terdapat sekitar 6,8% yang beranggapan bahwa pegawai masih belum bisa membantu pengguna pelayanan dengan baik, sehingga perlu adanya penyelidikan lebih lanjut terhadap perilaku pegawai agar semua pengguna pelayanan puas terhadap tindakan dan bantuan oleh pegawai BPKAD.

Hal ini sebanding dengan adanya survey internal pegawai yang dilaksanakan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah yang mendapatkan hasil sekitar 74,75% pegawai mengakui bahwa mereka mempunyai

integritas yang tinggi terhadap pekerjaan mereka dan paham akan peraturan yang berlaku sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing.

7. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Perilaku Pelaksana	Prosentase (%)
Tidak Sesuai	0,85
Cukup Sesuai	18,22
Sesuai	63,13
Sangat Sesuai	17,80
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari 59 responden, sebagian besar responden atau sebesar 63,13% menyatakan bahwa penanganan pengaduan, masukan dan saran telah dikelola dengan baik bahkan sebanyak 17,80% menyatakan bahwa sangat sesuai yang artinya respon cepat senantiasa dilakukan ketika ada pertanyaan, konsultasi pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah. Tetapi masih terdapat 18,22% yang menyatakan cukup sesuai dan 0,85% menyatakan tidak sesuai. Hal ini kemungkinan terdapat komunikasi yang kurang antara pengguna layanan terhadap Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah maupun antar pegawai Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah sendiri maka dari itu Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah akan meningkatkan layanan pengaduan, saran dan masukan melalui via apapun seperti melalui email maupun website resmi BPKAD Provinsi Jawa Tengah.

Sedangkan nilai rata-rata unsur masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.2

Nilai Rata-rata perunsur

No	Unsur pelayanan	Nilai RataRata Unsur	Keterangan
1	Persyaratan Pelayanan	3,34	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,15	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,22	Baik
4	Biaya/Tarif	3,30	Baik

5	Kompetensi Pelaksana	3,16	Baik
6	Perilaku Pelaksana	3,27	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2,97	Kurang Baik

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,34 \times 0,14285714) + (3,15 \times 0,14285714) + (3,21 \times 0,14285714) + (3,31 \times 0,14285714) + (3,15 \times 0,14285714) + (3,26 \times 0,14285714) + (2,97 \times 0,14285714) = \mathbf{3,205205811}$$

Dengan demikian nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X nilai Dasar = $3,205205811 \times 25 = \mathbf{80,13}$
- b. Mutu Pelayanan **B** (Nilai interval 3,0644-3,532)
- c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik** (Konversi IKM 76,61-88,30)

Berdasarkan perhitungan di atas, masih ada beberapa unsur yang bernilai persepsi 1 (satu) dan 2 (dua). Meskipun jumlahnya sangat sedikit namun demikian hal tersebut akan dijadikan bahan evaluasi dalam rangka tindakan perbaikan atas pelayanan yang diberikan.

Namun demikian secara keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas Kinerja Pelayanan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020 dalam kondisi yang baik/bagus, namun perlu digarisbawahi bahwa kualitas pelayanan masih dan “harus ditingkatkan” minimal untuk “dipertahankan”.

BAB III

Penutup

3.1 Kesimpulan

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2020 yang didapat adalah 80,13. Menurut standar PerMENPAN RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menghasilkan angka 80,13 termasuk dalam mutu pelayanan Baik atau "B".

3.2 Saran/Rekomendasi

Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah akan dilakukan secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan.

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan maka Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah perlu melakukan beberapa hal, antara lain :

- a. Mempertahankan dan meningkatkan integritas kinerja pegawai sehingga proses pelayanan akan terlaksana dengan optimal.
- b. Melakukan sosialisasi kepada seluruh organisasi pemerintah daerah di lingkungan Provinsi Jawa Tengah terkait prosedur, mekanisme maupun persyaratan dalam pelayanan pencairan dana.
- c. Meningkatkan respon pegawai terhadap aduan, masukan dan saran dari pengguna layanan
- d. Menjaga komunikasi dengan baik antar pegawai maupun pengguna layanan.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

NOMOR 445.64/288.1 TAHUN 2020

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk mengetahui keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengenai pelayanan administrasi di lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah, maka dipandang perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa untuk melaksanakan sebagaimana dimaksud di atas, maka perlu untuk dibentuk tim yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Penjelasan Atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 2015)
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah dengan susunan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU bertugas:
- a. Menyusun, menyiapkan dan membagikan bahan kuesioner;
 - b. Mengolah, memverifikasi hasil isian kuesioner dari masyarakat;
 - c. Membuat laporan pengukuran indeks Kepuasan Pelayanan;
 - d. Melaporkan hasil pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat kepada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Semarang
pada tanggal : 9 November 2020

KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN
DAN ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH,

SUMARNO, SE, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19700517199202 1 001

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN
 PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET
 DAERAH
 PROVINSI JAWA TENGAH
 NOMOR 445.64/288.1 TAHUN 2020
 TENTANG PEMBENTUKAN TIM
 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 (SKM) BADAN PENGELOLA
 KEUANGAN DAN ASET DAERAH
 PROVINSI JAWA TENGAH

No.	Jabatan Dalam Tim	Nama	Jabatan Dalam Kedinasan
I	Pengarah	Sumarno, SE, MM	Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Provinsi Jawa Tengah
II	Pelaksana		
	a. Ketua	Yuni Rahayuningtyas, S.KM, M.Kes	Sekretaris Badan Pengelola Keuangan dan Aset Provinsi Jawa Tengah
	b. Anggota	1. Sri Riyanto, S.Sos	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
		2. Oky Haris Setyawan, S.STP, MM	Kasubbag Program
		3. Sanadi, SE, M.Ak	Kasubbag Keuangan
		4. Budi Suprihono, SE, M.Si	Kasubbid Perbendaharaan Bidang Ekonomi dan Pembangunan
		5. Nurrahman Adi Putra, SE.Akt	Kasubbid Pendidikan dan Kesra
		6. Laksono Dewanto, SE, MM	Kasubbid Anggaran Bidang Pemerintahan
		7. Ibnu Prabowo, S.Sos, MM	Kasubbid Perencanaan Pengadaan dan Pemanfaatan Aset
III	Sekretariat	1. Ika Rahayu	Staf Sub Bagian Program

	Murwaniatun , SE, MM	
2.	Ari Miraningtyas, SE	Staf Sub Bagian Program
3.	Tesa Boing Meirindra, S.STP	Staf Sub Bagian Program
4.	Angga Pramudhita Respati, SIP, MA	Staf Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
5.	Ari Fitriastanto, S.Kom	Staf Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
6.	Ariel Luthfiansyah, S.Kom	Staf Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
7.	Yohan Niskala Adi Waskitha, S.Kom	Staf Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
8.	Dwi Putri Indriaswati, SE, Akt	Staf Sub Bagian Keuangan
9.	Putra Aditama, A.Md	Staf Sub Bagian Keuangan

KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN
DAN ABER DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH,



SUMARNO, SE, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 197005171199202 1 001