



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

TAHUN 2021

Alamat : Jln. Sriwijaya Nomor 29 Tegalsari, Kec. Candisari, Semarang
Kode Pos 50614 Telp. (024) - 8311174, Fax. (024) - 8311172

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Kami masih diberikan umur, kesehatan, dan kemampuan dalam menyusun dan menyampaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, BPKAD Provinsi Jawa Tengah menyelenggarakan SKM secara berkala 1 (satu) tahun sekali. Sebelumnya di tahun 2020 BPKAD sudah melaksanakan SKM namun sasaran dan metode yang digunakan belum sesuai dengan regulasi yang ada. Oleh karena itu di tahun ini BPKAD kembali menyelenggarakan SKM namun dengan sasaran dan metode yang berbeda dengan tahun sebelumnya, yaitu dengan mendasari ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan SKM bertujuan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan secara berkala, mengetahui permasalahan yang ditemui dalam penyelenggaraan layanan dan sebagai bahan masukan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yaitu terbangunnya kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah. Hal ini tentunya didukung dengan adanya pelayanan publik yang berkualitas oleh

semua penyelenggara pelayanan publik sehingga masyarakat merasa puas karena memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihasilkan dari SKM yang diselenggarakan secara berkala ini akan menjadi tolok ukur BPKAD dalam upaya melakukan perbaikan-perbaikan dalam pelayanannya kepada masyarakat. Karena keberhasilan pembangunan nasional didukung oleh keberhasilan pembangunan di daerah yang tentunya berasal dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik oleh unit-unit penyelenggara pelayanan publik di pemerintah daerah.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan serta partisipasi dalam penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat kali ini. Sebagaimana “Tak ada gading yang tak retak” demikian pula Kami, pasti masih terdapat kekurangan baik dalam pelaksanaan SKM maupun dalam penyusunan laporan Hasil SKM. Untuk itu, kami mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan kedepannya.

Semarang, Desember 2021

Pt. KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN
DAN ASET DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH
Kepala Bidang Anggaran



DWIANTO PRIYONUGROHO, M.Prof. Ac.

Pembina

NIP. 19801221 200604 1 010

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

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 bahwa Pemerintah Daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar warganya. Pemenuhan kebutuhan setiap warga negara meliputi atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan layanan oleh pemerintah bagi masyarakat tidak hanya sekedar layanan namun pemerintah wajib menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik (*Good Government*). Wujud penyelenggaraan layanan yang berazaskan *good governance* adalah terlaksananya pelayanan publik yang Prima serta bisa memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang prima adalah pelayanan yang mampu menjawab tantangan global dan kemajuan di berbagai bidang. Oleh karena itu menjadi keniscayaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui upaya pemenuhan dan perbaikan setiap komponen secara terus-menerus, berkesinambungan dan sinergis dalam berbagai aspek oleh Badan Publik sebagai penyelenggara pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah.

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah -- yang selanjutnya disingkat BPKAD --, merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang bertugas membantu Gubernur dalam menjalankan fungsi penunjang urusan pemerintahan di Bidang Keuangan sub fungsi pengelolaan keuangan dan aset daerah yang menjadi kewenangan daerah. Beberapa fungsi BPKAD dalam kegiatan pelayanan bagi seluruh Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah, antara lain: layanan evaluasi Perda APBD Kabupaten/Kota; pengelolaan aset daerah; pencairan anggaran daerah, pencairan bantuan keuangan kepada Kabupaten/Kota, fasilitasi embarkasi pelaksanaan ibadah haji

Kendatipun, BPKAD sebagai unsur penunjang lebih menyelenggarakan layanan bagi sesama Perangkat Daerah, sebagai Badan Publik, juga memberikan layanan kepada pihak lain. Salah satu output dari pelaksanaan tugas dan fungsinya, BPKAD secara periodik menghasilkan berbagai data yang dibutuhkan oleh pihak lain, seperti dokumen APBD dan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah yang informasinya dapat digunakan oleh pihak-pihak lain. Dalam prosesnya, berbagai pihak nyata berinteraksi dan harus diberikan pelayanan yang prima baik dalam penyediaannya hingga kehandalan.

Suatu dogma, kerja keras dalam memberikan pelayanan tidaklah cukup hanya dengan perasaan bahwa BPKAD telah memberikan pelayanan yang terbaik, karena perasaan akhir adalah dari para pengguna layanan. Persepsi dari pengguna layanan menjadi kunci utama untuk sampai pada kesimpulan bahwa pelayanan telah diberikan yang terbaik, yaitu kepuasan pengguna layanan. Salah satu metode untuk mengetahui sejauhmana persepsi kepuasan dari para pengguna layanan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan

Masyarakat (SKM). SKM adalah survei untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Badan Publik. Pengukuran dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif, yaitu menghitung jumlah pilihan jawaban dan menjaring saran/masukan dari responden yang mengikuti SKM. Semakin tinggi nilai yang dihasilkan dari SKM menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu SKM dianggap sebagai salah satu media yang tepat guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. SKM juga menjadi sarana untuk memperbaiki komponen pelayanan yang perlu ditambahkan atau diperbaiki, karena melalui SKM diperoleh umpan balik (*feed back*) dari para responden.

Mendasari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, SKM diselenggarakan oleh Badan Publik secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Berdasarkan hasil survei dapat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan publik prima adalah tujuan yang ingin diraih Badan Publik dan sebagai upaya guna membangun kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

1.2. TUJUAN

SKM yang diselenggarakan BPKAD, bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap

layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD serta sebagai bahan evaluasi guna menetapkan kebijakan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara lebih rinci, maksud penyelenggaraan SKM ini adalah:

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh BPKAD;
2. Mengetahui kinerja pelayanan BPKAD secara berkala;
3. Mengetahui kekuatan/keunggulan dan kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur layanan, guna dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur yang masih lemah dan mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur yang sudah baik; dan
4. Sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan dan penetapan kebijakan baik internal maupun eksternal dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.3. SASARAN

Sasaran penyelenggaraan SKM ini adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan BPKAD;
- b. Mendorong BPKAD untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong BPKAD menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4. MANFAAT

Penyelenggaraan SKM memberikan *benefit* atau manfaat sebagai berikut:

- a. Mengetahui pencapaian kualitas penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan BPKAD Provinsi Jawa Tengah selama periode waktu tertentu;
- b. Memperoleh masukan dan saran yang menjadi dasar untuk menetapkan kebijakan pengembangan pelayanan dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
- c. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, dan
- d. Bagi masyarakat, dapat mengetahui gambaran kinerja dari unit-unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II METODOLOGI

SKM BPKAD Tahun 2021 secara garis besar meliputi kegiatan:

1. Persiapan;
Menelaah dan memahami regulasi terkait Survei Kepuasan Masyarakat dan menyusun daftar pertanyaan yang akan digunakan dalam survei.
2. Rapat Koordinasi;
Menyelenggarakan rapat koordinasi yang dipimpin oleh Sekretaris dan dihadiri oleh perwakilan dari semua Bidang dan Unit Pelayanan BPKAD. Guna memudahkan koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan SKM, maka dibentuk Tim Pelaksana SKM.
3. Penetapan Layanan
Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, di tahun 2021 BPKAD menyelenggarakan 9 (sembilan) layanan.
4. Penentuan Populasi
Berdasar pada penetapan layanan BPKAD tersebut, tim kemudian menghitung dan menentukan populasi pada masing-masing layanan.
5. Penghitungan Jumlah Sampling
Mendasari pada Permenpan, jumlah sampling dihitung dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.
6. Pengumpulan Data
Kuesioner pertanyaan SKM dibuat menggunakan piranti *Google Form*, yang kemudian didistribusikan kepada calon responden melalui media sosial *WhatsApp* dan surat resmi.
7. Pengolahan Data
Jawaban responden direkap dan diolah secara manual menggunakan *software* Microsoft Excel dalam komputer.

8. Penyusunan Laporan

Laporan hasil pelaksanaan SKM disusun oleh Tim sesuai format yang ada, diajukan kepada pimpinan dan dipublikasikan dalam website BPKAD dan PPID BPKAD .

9. Perumusan Tindak Lanjut

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk seluruh layanan BPKAD dan masing-masing layanan hasil pelaksanaan SKM beserta saran/masukan dari Responden, dibahas dan dirumuskan tindak lanjutnya oleh Tim.

2.1. PELAKSANA SKM

SKM BPKAD tahun 2021 kali ini pun kembali dilakukan sendiri oleh Tim dari BPKAD yang sengaja dibentuk untuk menyelenggarakan SKM ini. Surat Keputusan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat BPKAD ditetapkan oleh Plt. Kepala BPKAD yang sekaligus bertindak selaku Pengarah. Tim Pelaksana SKM terdiri dari Ketua dan Sekretaris yang berasal dari Sekretariat BPKAD dan beberapa Anggota yang berasal dari perwakilan Bidang, Sub Bagian dan UPT AHD BPKAD (daftar Tim terlampir).

Penyelenggaraan SKM tidak menggunakan jasa unit independen karena belum dialokasikan anggaran guna keperluan SKM di DPA BPKAD TA. 2021. Disamping itu BPKAD merasa mampu untuk menyelenggarakan SKM-nya sendiri dengan tetap mempedomani peraturan yang ada, yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.2. POPULASI DAN SAMPLING

Penyelenggaraan SKM BPKAD dilaksanakan pada bulan November 2021 dengan sasaran populasi adalah pengguna layanan, baik dari unsur masyarakat, unsur Perangkat Daerah di lingkungan Provinsi Jawa Tengah maupun dari unsur Pemerintah Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah.

Unsur masyarakat meliputi masyarakat yang diduga terpapar Covid-19 namun tidak menunjukkan gejala atau OTG (Orang Tanpa Gejala) dan membutuhkan pelayanan terpadu untuk isolasi mandiri selama masa PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) di wilayah Solo Raya. Hal ini sesuai Keputusan Kepala BPKAD Nomor 800/2801/2020.

Unsur Perangkat Daerah di lingkungan Provinsi Jawa Tengah meliputi Sekretaris, Kepala Subbagian Keuangan, Staf Bagian Keuangan, Kepala Subbagian Program, Staf Bagian Program, Pengurus Barang, Bendahara SMA, SMK dan SLB, Bendahara Pengeluaran di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Unsur Pemerintah Kabupaten/Kota meliputi unsur dari Bidang Anggaran dan unsur dari Bagian Keuangan dan/atau Bidang Perbendaharaan Badan Keuangan Pemerintah Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah.

Disamping unsur dari Perangkat Daerah lain, populasi layanan BPKAD juga meliputi seluruh pegawai di lingkungan BPKAD sendiri, sebagai pengguna layanan jasa Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras yang menunjang Operasional Kantor.

Mendasari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Dalam SKM ini, BPKAD mengambil sampel secara proporsional dari masing-masing pengguna layanan. Besaran sampel yang diambil menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* untuk jumlah populasi pada masing-masing layanan. Daftar jumlah populasi dan sampel pada masing-masing layanan seperti tabel berikut:

Tabel 2.1.
Populasi dan Sampel

NO.	JENIS LAYANAN	POPULASI	JUMLAH POPULASI	JUMLAH SAMPEL
1.	Evaluasi APBD Kab/ Kota	Bidang Anggaran Kab/Kota	35	32
2.	Bantuan Keuangan Kab/Kota	Bidang Perbendaharaan/Bag. Keuangan Kab/Kota	35	32
3.	Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Penunjang Operasional Kantor	Pegawai BPKAD (ASN)	143	103
4.	Penerbitan SP2D Perangkat Daerah	Bendahara Pengeluaran SKPD	41	36
5.	Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan	Bagian Keuangan SKPD	41	36
6.	Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	Bendahara SMA/SMK/SLB	639	242
7.	Pendampingan Penyusunan Laporan Barang Milik Daerah	Pengurus Barang SKPD	41	15
8.	Verifikasi RKA, Fasilitasi Penyusunan APBD dan SK Pengelola Keuangan Daerah	Bagian Program SKPD	41	36
9	Pelayanan Isolasi Terpadu Pasien OTG Covid-19 Wilayah Solo Raya	Pasien Isoter AHD	5.578	357
JUMLAH			6.594	889

Secara keseluruhan jumlah populasi dari layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya adalah sebanyak 6.594 dan rencana sampling untuk pengisian kuesioner SKM adalah sebanyak 889 Responden, yang

meliputi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Tengah, dan Pegawai di lingkungan BPKAD (dalam hal ini dikhususkan untuk ASN).

2.3. PENGUMPULAN DATA

SKM pada BPKAD dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner elektronik (*e-survey*), yaitu kuesioner yang disebarikan melalui berbagai media sosial antara lain Whatsapp, Website, Facebook, Instagram, dan lain-lain.

Pelaksanaan SKM dengan instrumen Kuesioner yang dilakukan melalui internet ini dianggap metode yang paling efektif guna menjangkau lebih banyak Responden sebagai pengguna layanan BPKAD. Terutama Responden yang berada di luar Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah (Kota Semarang). Apalagi sampai saat pelaksanaan SKM, Indonesia masih dalam masa Pandemi Covid-19 (*Corona Virus Disease 2019*), sehingga sebagian besar daerah terutama di Provinsi Jawa Tengah sedang melaksanakan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Beberapa kegiatan yang biasanya dilaksanakan secara langsung/bertemu muka antara pengguna layanan dan peyelenggara layanan, saat ini diselenggarakan secara on-Line atau melalui media internet.

Kuesioner SKM menggunakan instrumen pertanyaan sebagaimana terlampir dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan sedikit perubahan/penambahan yang dibutuhkan menyesuaikan penambahan layanan secara on-Line. Sedangkan proses pengambilan data dari Responden dilakukan dalam

jangka waktu 45 hari kalender, yaitu selama bulan November hingga Desember 2021.

Secara keseluruhan terdapat 16 pertanyaan dalam instrument kuesioner SKM kali ini, yang terbagi ke dalam 3 bagian, yaitu:

a. Bagian I : Identitas Responden

Meliputi nama, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, instansi dan jabatan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan. Jenis pelayanan juga ditampilkan deskripsinya secara singkat pada bagian ini. Hal ini guna memberikan gambaran pada Responden jenis layanan yang akan dipilih sesuai dengan layanan yang sudah diperolehnya.

b. Bagian II : Penilaian Tingkat Kepuasan

Pada Bagian ini dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

➤ Bagian 1 : Kualitas Pelayanan

Meliputi 9 (sembilan) pertanyaan yang mewakili 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan;

Persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.

2. Prosedur/Alur Pelayanan;

Prosedur/alur pelayanan yang dibakukan (distandarkan) dan diinformasikan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

3. Waktu Pelayanan;

Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara layanan.

4. Tarif Pelayanan;

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan pengguna layanan.

5. Produk Pelayanan;

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana/Kemudahan Sistem;

Tingkat pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang dimiliki pelaksana dalam memberikan pelayanan secara langsung (off-Line). Bila layanan dilakukan dengan sistem (secara on-Line) maka sistem tersebut bisa dioperasikan dengan mudah meski oleh pengguna layanan yang baru pertama kali menggunakan sistem tersebut.

7. Perilaku Pelaksana/Sistem yang Informatif;

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Bila layanan dilakukan secara on-Line (sistem) maka sistem tersebut memberikan informasi yang sangat jelas dan mudah dipahami oleh pengguna layanan.

8. Sarana dan Prasarana;

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya proses pelayanan. Contoh : mesin dan komputer dikategorikan dalam sarana, gedung dikategorikan dengan prasarana.

9. Penanganan Pengaduan.

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya. Penanganan pengaduan ini juga meliputi saran dan masukan guna perbaikan pelayanan.

Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dalam skala 4, dari Tidak Baik dengan nilai persepsi 1 hingga ke Sangat Baik dengan nilai persepsi maksimal yaitu 4.

Pengolahan hasil pada bagian ini yang akan dijadikan penilaian tingkat kepuasan masyarakat/pengguna terhadap layanan yang diberikan BPKAD.

➤ **Bagian 2 : Perilaku Penyimpangan Pelayanan**

Meliputi 5 (lima) pertanyaan tentang:

1. Diskriminasi;
2. Kecurangan;
3. Gratifikasi;
4. Pungutan Liar; dan
5. Perantara/Calo.

Hasil dari bagian ini untuk mengetahui adanya perilaku penyimpangan oleh petugas dalam penyelenggaraan layanan. Hal ini penting guna mewujudkan BPKAD sebagai Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

c. Bagian III : Evaluasi dan Perbaikan

Meliputi 2 (dua) pertanyaan tentang:

1. Pengarahan jawaban oleh petugas dan
2. Saran perbaikan.

Hasil dari bagian ini untuk mengetahui secara langsung adanya keterlibatan petugas guna mempengaruhi jawaban Responden dan keinginan masyarakat terhadap unsur-unsur apa yang perlu dilakukan perbaikan dengan segera guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan BPKAD.

2.4. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Berdasar pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Pengukuran Skala Likert:

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

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

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

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

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

3. Menghitung *satisfaction index*.

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

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

Nilai indeks kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
2	3,06443,532	76,61 - 88,30	B	Baik (Puas)
3	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik (Kurang Puas)
4	1,00 – 2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik (Tidak Puas)

Pengolahan data yang masuk dilakukan secara manual menggunakan komputer dengan *software* Microsoft Excel. Data yang diolah guna menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data pada Bagian Penilaian Tingkat Kepuasan pada Bagian 1 Kualitas Pelayanan. Tahapan pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur pertama sampai dengan unsur kesembilan (U1 – U9).
2. Guna mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan 0,11 (sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang karena jumlah unsur 9).
 - b. Nilai indeks pelayanan
Nilai/indeks Unit Pelayanan, untuk semua jenis layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD, dalam hal ini disebut dengan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), diperoleh dengan cara menjumlahkan seluruh nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur (U1 – U9) .
3. Disamping melakukan pengolahan data guna menghasilkan IKM Unit Pelayanan, pengolahan data juga dilakukan dengan melihat nilai/indeks masing-masing layanan. Hal ini dilakukan guna melihat kekurangan/kelemahan dari masing-masing layanan yang diselenggarakan sehingga bisa dirumuskan upaya perbaikan yang tepat.
4. Dalam SKM kali ini BPKAD memberikan ruang bagi Responden untuk dapat menuliskan saran perbaikan secara bebas dengan menyediakan kolom saran pada masing-masing unsur yang dipertanyakan. Saran dari Responden ini dapat menjadi masukan yang sangat berarti bagi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang diselenggarakan BPKAD ke depannya.

BAB III

PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

3.1. PENGOLAHAN DATA

3.1.1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pengolahan data dilakukan terhadap hasil pengumpulan data yang sudah masuk dalam *Google Form*. Dari 910 jumlah Sampel yang direncanakan, sampai dengan batas waktu yang ditentukan sebelumnya ternyata baru masuk sebagian kecil Responden saja, sehingga perlu dilakukan perpanjangan masa pengisian kuesioner dengan mengumumkan ulang penyelenggaraan SKM kepada populasi.

Sampai tanggal 24 Desember 2021 telah masuk 1.003 Responden yang melakukan pengisian kuesioner SKM. Jumlah ini sudah melebihi dari target sampel yang ditentukan. Namun cukup banyak Responden memilih layanan yang salah dalam melakukan pengisian kuesioner SKM. Sehingga Tim perlu melakukan koreksi pengelompokan jumlah Responden kedalam layanan yang seharusnya terlebih dahulu sebelum dilakukan olah data Responden pada tiap layanan. Namun demikian pengolahan data untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan BPKAD dilakukan dengan menghitung rata-rata seluruh nilai tiap unsur layanan. Nilai IKM tiap layanan dihitung guna mengetahui kepuasan pengguna layanan/masyarakat atas layanan yang diselenggarakan oleh petugas di masing-masing unit kerja. Sehingga bisa diketahui kelemahan dan kelebihan pada masing-masing unit kerja dalam menyelenggarakan layanan kepada masyarakat.

Secara rinci jumlah Responden dari masing-masing layanan dapat disajikan pada Tabel 3.1. berikut ini:

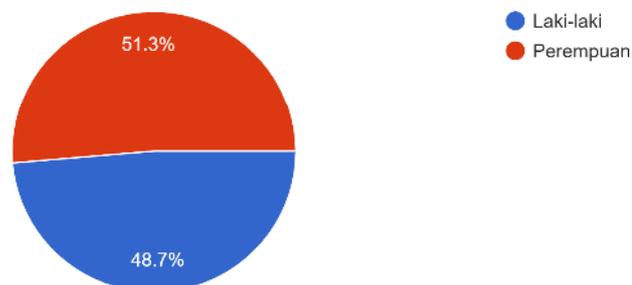
Tabel 3.1.
Jenis Layanan, Jumlah Populasi, Jumlah Sampel dan Jumlah Responden

NO.	JENIS LAYANAN	JUMLAH POPULASI	JUMLAH SAMPEL	JUMLAH RESPONDEN	% Responden/ Sampel
1.	Evaluasi APBD Kab/ Kota	35	32	37	115,63%
2.	Bantuan Keuangan Kab/Kota	35	32	20	62,5%
3.	Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Penunjang Operasional Kantor	143	103	86	83,5%
4.	Penerbitan SP2D Perangkat Daerah	41	36	48	133,33%
5.	Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan	41	36	86	238,89%
6.	Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	639	242	277	114,46%
7.	Pendampingan Penyusunan Laporan Barang Milik Daerah	41	15	18	120%
8.	Verifikasi RKA, Fasilitasi Penyusunan APBD dan SK Pengelola Keuangan Daerah	41	44	54	150%
9.	Pelayanan Isolasi Terpadu Pasien OTG Covid-19 Wilayah Solo Raya	5.578	357	377	105,6%
	JUMLAH	6.594	889	1.003	112,82%

Data karakteristik Responden pada SKM ini dapat disajikan dalam beberapa gambar di bawah ini:

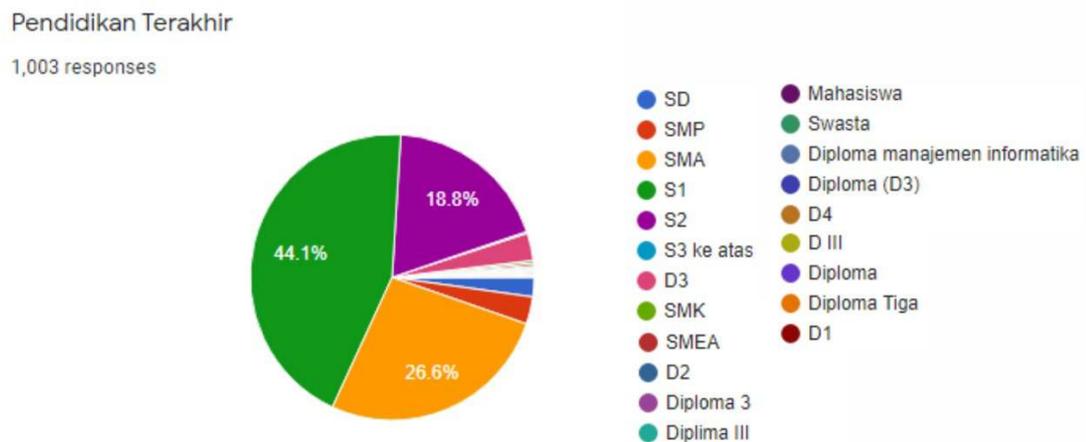
Gambar 3.1.
Responden dalam Jenis Kelamin

Jenis Kelamin
1,003 responses



Dari 1.003 Responden yang masuk, paling banyak adalah Responden Perempuan yaitu sebesar 51,3% dan sisanya 48,7% adalah Responden Laki-laki. Usia Responden yang mengisi kuesioner SKM dari yang termuda usia 12 tahun sampai usia 77 tahun.

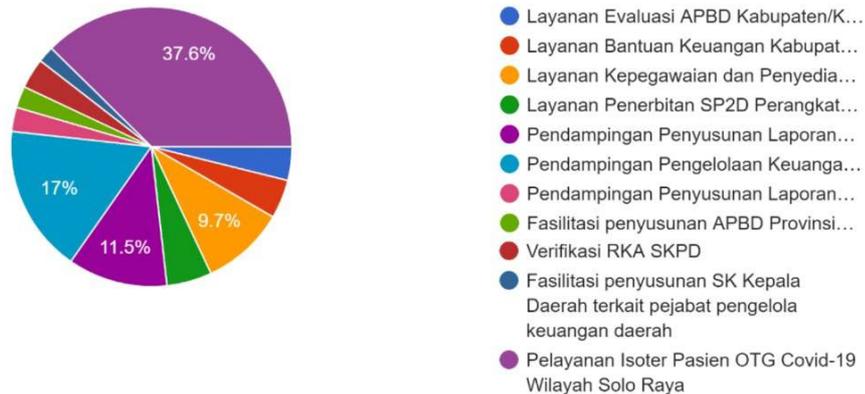
Gambar 3.2.
Responden dalam Pendidikan Terakhir



Bila melihat dari latar belakang pendidikan Responden yang telah turut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum Responden SKM BPKAD Tahun 2021 ini paham dan mengerti detail pertanyaan yang diajukan dalam SKM, karena sebagian besar (44,1%) Responden berlatar belakang pendidikan Sarjana (S1) dan 26,6% SMA. Bahkan sebanyak 18,8% berlatar belakang pendidikan Pasca Sarjana (S2).

Gambar 3.4.
Responden dalam Produk Layanan

Jenis Produk Layanan yang diterima
1,003 responses



Secara keseluruhan dari jumlah Responden yang masuk, sebagian besar berasal dari Responden layanan Isolasi Terpadu Pasien OTG Covid-19 Wilayah Solo Raya yang mencapai 37,6% dari keseluruhan jumlah Responden. Asrama Haji Donohudan (AHD) yang bertempat di Kabupaten Boyolali merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) BPKAD. Sejak bulan Agustus 2021 telah difungsikan sebagai Rumah Sakit Darurat yang menampung pasien Covid-19 yang bergejala ringan. Saat kasus Covid-19 sedang tinggi, UPT AHD telah menampung 5.578 pasien.

3.1.2. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Secara keseluruhan hasil pengolahan data atas jawaban Responden yang masuk dapat disajikan sebagai berikut:

A. Nilai Indeks tiap Unsur Pelayanan

1. Persyaratan Pelayanan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Persyaratan Pelayanan adalah 3,193. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja

3,0644 – 3,532. Hal ini berarti bahwa Responden menilai persyaratan yang ada *sesuai* dengan jenis pelayanan yang diberikan.

2. Prosedur/Alur Pelayanan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Prosedur Pelayanan adalah 3,188. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532. Hal ini berarti bahwa Responden menilai prosedur pelayanan yang ada *mudah* dipahami. Responden tidak mengalami kebingungan dalam mengikuti prosedur/alur pelayanan yang telah distandarkan.

3. Waktu Pelayanan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Waktu Pelayanan adalah 3,121. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532. Hal ini berarti bahwa Responden menilai waktu yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan oleh petugas kepada pemohon pelayanan adalah *cepat*.

4. Tarif Pelayanan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Tarif Pelayanan adalah 3,729. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja SANGAT BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,5324 – 4,00. Semua pelayanan yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah adalah Gratis atau tidak membutuhkan biaya/tidak ada tarif.

5. Produk Pelayanan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Produk Pelayanan adalah 3,194. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532. Hal ini berarti bahwa Responden menilai produk yang disampaikan *sesuai* dengan pelayanan yang diberikan.

6. Kompetensi Pelaksana/Kemudahan Sistem

Pertanyaan pada unsur pelayanan yang keenam ini ada 2 pilihan, yaitu untuk pengguna layanan secara langsung dan pengguna layanan secara *onLine*.

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Kompetensi Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan adalah 3,279. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532. Hal ini berarti bahwa Responden menilai petugas pelayanan *memiliki kompetensi* yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan/sistem yang digunakan dalam pelayanan *mudah digunakan* oleh pengguna layanan.

7. Perilaku Pelaksana/Sistem yang Informatif

Pertanyaan pada unsur pelayanan yang ketujuh ini juga ada 2 pilihan, yaitu untuk pengguna layanan secara langsung dan pengguna layanan secara *onLine*.

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Perilaku Petugas Pelayanan/Sistem Informasi Pelayanan adalah 3,324. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532. Hal ini berarti bahwa Responden menilai petugas pelayanan *memiliki perilaku* yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan/sistem yang digunakan dalam pelayanan *informatif* bagi pengguna layanan.

8. Sarana dan Prasarana

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Sarana/Prasarana adalah 3,169. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532. Hal ini berarti bahwa Responden menilai sarana dan prasarana yang ada dan digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan dalam kondisi *baik*.

9. Penanganan Pengaduan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Penanganan terhadap Pengaduan adalah 3,686. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja SANGAT BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,5324 – 4,00. Hal ini berarti bahwa Responden menilai penanganan pengaduan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah sudah dikelola dengan *Sangat Baik*.

Tabel 3.2
Nilai Unsur Pelayanan, NRR Tertimbang/Unsur dan
Nilai IKM Unit Pelayanan

Responden 1 - 1.003	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah / Nilai
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
\sum Nilai / Unsur	3196	3198	3130	3740	3204	3269	3317	3179	3697	
NRR / Unsur	3,193	3,188	3,121	3,729	3,194	3,279	3,324	3,169	3,686	
NRR tertimbang / Unsur	0,354	0,354	0,346	0,414	0,355	0,364	0,369	0,352	0,409	*) 3,317
IKM Unit Pelayanan										**) 82,925

B. Nilai Indeks tiap Produk Pelayanan

1. Layanan Evaluasi APBD Kabupaten/Kota

Sekretariat sebagai pengampu layanan ini memasang target sampel 35 kabupaten/kota. Dari 37 Responden yang mengisi SKM semuanya memberi nilai unsur pelayanan diatas 3. Sehingga secara keseluruhan nilai interval hasil olah data mencapai nilai 3,435 atau masuk kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532.

Unsur pelayanan yang mendapat penilaian paling rendah adalah Waktu pelayanan (U3) dan Sarana prasarana (U8). Sebaliknya unsur Biaya (U4) mendapat nilai tertinggi.

2. Layanan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota

Selain layanan evaluasi APBD di atas, Sekretariat juga menyelenggarakan layanan Bantuan Keuangan bagi Pemerintah Kabupaten/Kota. Namun tidak semua pemerintah kabupaten/kota melakukan pengisian kuesioner SKM untuk layanan ini. Sehingga sampai dengan waktu yang telah ditentukan hanya ada 20 Responden yang masuk.

Semua Responden memberikan penilaian Baik (nilai 3) pada setiap unsur pelayanan, dengan nilai tertinggi pada unsur Penanganan Pengaduan (U9) dan nilai terendah pada unsur Waktu Pelayanan (U3).

Secara keseluruhan nilai interval hasil olah data mencapai nilai 3,491 atau masuk kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532.

3. Layanan Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras yang menunjang Operasional Kantor

Satu lagi layanan yang diselenggarakan oleh Sekretariat sesuai tugas dan fungsinya. Populasi dari layanan ini adalah pegawai di lingkungan BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Dari 86 Responden yang masuk, semua Responden memberikan penilaian Baik (dengan memilih jawaban c atau d) pada setiap unsur pelayanan. Nilai terendah diperoleh pada unsur Sarana Prasarana (U8) dan sebaliknya nilai tertinggi dicapai oleh unsur Biaya (U4).

Secara keseluruhan nilai interval hasil olah data mencapai nilai 3,317 atau masuk kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532.

4. Layanan Penerbitan SP2D Perangkat Daerah

Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah sebagai penyelenggara dan bendahara pengeluaran perangkat daerah menjadi populasi dari layanan ini. Empat puluh delapan Responden memberikan penilaian

Baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil olah data yang mencapai nilai 3,410 atau masuk kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532.

Nilai terendah diperoleh unsur Waktu (U3) dan sebaliknya nilai tertinggi dicapai oleh unsur Penanganan Pengaduan (U9).

5. Layanan Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan

Salah satu tugas Bidang akuntansi adalah memfasilitasi penyusunan laporan keuangan pemerintah daerah. Laporan keuangan pemerintah daerah berasal dari akumulasi laporan keuangan perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Bila dicermati nilai masing-masing unsur maka Responden memberi nilai rendah pada unsur Waktu Pelayanan dan nilai tinggi pada Biaya.

Secara keseluruhan nilai interval hasil olah data mencapai nilai 3,317 atau masuk kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532.

6. Layanan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah

Melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, maka terjadi pengalihan kewenangan urusan penanganan Pendidikan Menengah dari pemerintah kabupaten/kota ke pemerintah provinsi sejak tahun 2017. Jumlah SMA, SMK dan Pendidikan Khusus yang menjadi kewenangan Pemprov Jateng berjumlah 639 sekolah, sehingga target sampel cukup banyak yaitu sejumlah 242.

BPKAD Provinsi Jawa Tengah menggandeng Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah dalam hal ini Bidang Pembinaan Pendidikan SMA, SMK dan Pendidikan Khusus, dalam meneruskan informasi penyelenggaraan SKM kepada sekolah-sekolah.

Sampai akhir penyelenggaraan SKM ternyata berhasil masuk sebanyak 277 Responden. Jumlah ini melebihi dari target sampel yang ditetapkan sebelumnya.

Berbeda dengan hasil olah data Responden layanan lain, nilai beberapa unsur pelayanan pada layanan ini hanya bisa mencapai angka dibawah 3,00, yaitu pada unsur keseuaian Persyaratan, Prosedur dan Waktu Pelayanan serta unsur Sarana prasarana. Nilai tertinggi dicapai pada unsur Biaya Pelayanan.

Secara keseluruhan nilai interval hasil olah data layanan ini masih bisa mencapai nilai 3,133 atau masuk kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532.

7. Layanan Pendampingan Penyusunan Laporan Barang Milik Daerah

Pada pelaksanaan SKM kali ini, Bidang Aset menyampaikan satu layanan yaitu Pendampingan penyusunan laporan BMD. Mendasari pada PP Nomor 27 Tahun 2014 dan PP Nomor 28 Tahun 2020 maka selain penyusunan Laporan Keuangan, Pemerintah Daerah juga menyusun laporan barang setiap tahun. Laporan Barang Milik Daerah Provinsi Jawa Tengah berasal dari laporan barang milik daerah yang disampaikan oleh seluruh perangkat daerah.

Pada SKM kali ini Bidang Aset hanya menargetkan 15 Sampel dari keseluruhan populasi dan sampai akhir penyelenggaraan SKM, jumlah Responden yang masuk adalah 18.

Sebagian Responden memberikan penilaian Baik (nilai 3) pada setiap unsur pelayanan, hanya satu unsur yang mendapatkan nilai di bawah 3 yaitu pada unsur Sarana Prasarana (U8). Sedangkan nilai tertinggi dicapai pada unsur Biaya Pelayanan (U4).

Secara keseluruhan nilai interval hasil olah data mencapai nilai 3,208 atau masuk kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532.

8. Layanan Verifikasi RKA, Fasilitasi Penyusunan APBD Provinsi beserta Dokumen Pendukungnya, dan Penyusunan SK Kepala Daerah terkait Pejabat Pengelola Keuangan Daerah

Bidang Anggaran BPKAD Provinsi Jawa Tengah sebenarnya memiliki 3 layanan. Namun mempertimbangkan populasi dari ketiga layanan tersebut adalah sama maka dalam penyelenggaraan SKM kali ini ketiga layanan tersebut dijadikan satu layanan untuk diolah dan dianalisa datanya.

Rata-rata semua Responden memberikan jawaban Baik, sehingga semua unsur pelayanan mendapatkan nilai 3. Nilai terendah pada unsur Waktu Pelayanan dan nilai tertinggi diraih unsur Biaya Pelayanan.

Secara keseluruhan nilai interval hasil olah data mencapai nilai 3,383 atau masuk kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532.

9. Layanan Pelayanan Isolasi Terpadu Pasien OTG Covid-19 Wilayah Solo Raya

Pandemi Covid-19 yang tengah melanda dunia dan juga Indonesia selama hampir 2 tahun ini, kembali mencapai titik yang memprihatinkan setelah sebelumnya sempat melandai kasus hariannya. Meningginya kasus Covid-19 saat itu disebabkan oleh varian Delta Virus Corona ini menjadi salah satu pertimbangan Pemerintah Pusat untuk mengalihfungsikan UPT Asrama Donohudan Boyolali menjadi Rumah Sakit Darurat Covid-19 untuk pasien yang terpapar virus Corona namun memiliki gejala ringan (OTG).

Pengembangan gedung guna menyiapkan UPAD Boyolali sebagai RS Darurat Covid dilaksanakan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat melalui Dirjen Cipta Karya bekerja sama dengan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, dilaksanakan dengan cepat sehingga sejak Agustus 2021 dapat difungsikan dan dimanfaatkan.

Maka layanan Isolasi Terpadu Pasien OTG Covid-19 Wilayah Solo Raya dimasukkan dalam penilaian SKM tahun ini. Populasi pasien yang terpapar Covid-19 di UPAD Boyolali terdata sebanyak 5.578 orang, sehingga ditetapkan jumlah sampel sebanyak 357. Namun Responden yang masuk melebihi dari target sampel yaitu 377.

Secara rinci masing-masing unsur pelayanan memperoleh nilai di atas 3, dengan nilai tertinggi pada unsur Penanganan Pengaduan dan nilai terendah pada unsur Persyaratan.

C. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Setelah diperoleh nilai indeks tiap unsur pelayanan, maka selanjutnya dilakukan kalkulasi untuk mendapatkan nilai indeks Unit Pelayanan. Nilai Indeks Unit Pelayanan diperoleh dari menjumlahkan seluruh nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur (U1 – U9).

Tabel 3.3
Nilai Unsur Pelayanan, NRR Tertimbang/Unsur dan
Nilai IKM Unit Pelayanan

Layanan	Nilai Unsur Pelayanan									NRR tertimbang/ Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3,432	3,351	3,216	3,919	3,27	3,405	3,514	3,216	3,622	3,435
2	3,35	3,45	3,2	3,75	3,45	3,5	3,55	3,35	3,85	3,491
3	3,267	3,198	3,186	3,767	3,186	3,326	3,349	3,116	3,488	3,317
4	3,271	3,396	3,146	3,813	3,188	3,404	3,292	3,333	3,875	3,410
5	3,233	3,163	3,128	3,814	3,174	3,267	3,294	3,14	3,674	3,317
6	2,953	2,935	2,866	3,693	3,04	3,087	3,152	2,964	3,531	3,133
7	3,222	3,278	3,056	3,778	3,167	3,059	3,235	2,889	3,222	3,208
8	3,463	3,315	3,111	3,889	3,222	3,333	3,296	3,222	3,63	3,383
9	3,252	3,31	3,265	3,671	3,297	3,394	3,366	3,318	3,851	3,410
NRR / Unsur	3,193	3,188	3,121	3,729	3,194	3,279	3,324	3,169	3,686	
NRR tertimbang / Unsur	0,354	0,354	0,346	0,414	0,355	0,364	0,369	0,352	0,409	*) 3,317
IKM Unit Pelayanan										**) 82,925

Mencermati jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan, dalam penyelenggaraan SKM Tahun 2021, nilai unsur pelayanan terendah pada unsur Waktu Pelayanan dan nilai unsur pelayanan tertinggi pada unsur Biaya Pelayanan. Secara keseluruhan jumlah nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur pelayanan mencapai **3,317**. Bila dikonversikan maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan (BPKAD Provinsi Jawa Tengah) adalah **82,925**.

3.2. ANALISA DATA

3.2.1. Nilai Indeks Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan dalam penyelenggaraan SKM Tahun 2021 ini adalah 9 unsur yang meliputi Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi Petugas/Sistem, Perilaku Petugas/Informasi, Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan.

Mencermati satu per satu hasil olah data unsur pelayanan diatas, maka dapat disebutkan bahwa semua unsur pelayanan mendapatkan penilaian yang BAIK dari sebagian besar Responden, karena bobot nilai rata-rata per unsur (NRR) mendapatkan hasil nilai diatas 3. Hal itu mencerminkan bahwa sebagian besar Responden PUAS terhadap pelayanan yang diselenggarakan BPKAD Provinsi Jawa Tengah sepanjang tahun 2021.

Nilai unsur pelayanan **terendah** pada unsur **Waktu Pelayanan** yaitu mendapat nilai **3,121**. Responden menganggap bahwa layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD membutuhkan waktu yang lama sedangkan Responden cenderung menginginkan waktu pelayanan yang lebih cepat dari yang sudah ada. Hal ini disebabkan layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD harus melalui beberapa tahap proses penanganan dan pengendalian

(*controlling*), antara lain seperti pelayanan isolasi pasien Covid-19, evaluasi APBD Kabupaten/ Kota dan Verifikasi RKA. Meskipun demikian, waktu yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan setiap layanan sudah sesuai dengan ketentuan/regulasi yang ada.

Sebaliknya nilai **tertinggi** unsur pelayanan dicapai oleh unsur **Biaya Pelayanan** dengan nilai **3,729**. Hal ini tentu bisa dipahami mengingat semua layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah tidak ada Tarif atau Responden tidak perlu membayar sejumlah uang tertentu untuk mendapatkan layanan alias Gratis. Beberapa Responden yang masih memilih jawaban “murah” mungkin disebabkan adanya biaya tidak langsung yang harus dikeluarkan oleh Responden guna mendapatkan layanan, seperti biaya perjalanan dinas dari kabupaten/kota di luar wilayah Semarang.

3.2.2. Nilai Indeks Produk Pelayanan

Penyelenggaraan SKM tahun 2021 berbeda dengan tahun sebelumnya. Jumlah produk layanan yang dinilai dan jumlah sampel yang dirumuskan sebagai sasaran SKM lebih banyak. Terdapat 9 produk layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah yaitu Evaluasi APBD Kab/Kota dari sub bagian Program, Bantuan Keuangan Kab/Kota dari sub bagian Keuangan, Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor dari sub bagian Umum dan Kepegawaian, Penerbitan SP2D dari bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah, Penyusunan Laporan Keuangan dan Pengelolaan Keuangan Sekolah dari bidang Akuntansi, Penyusunan Laporan Barang Milik Daerah dari bidang Aset, Verifikasi RKA, Penyusunan APBD, dan Penyusunan SK Pengelola Keuangan dari bidang Anggaran serta Isolasi Terpadu Pasien OTG Covid-19 wilayah Solo Raya dari UPAD Boyolali.

Mencermati hasil nilai olah data pada masing-masing produk layanan diatas, dapat disebutkan bahwa semua produk layanan mendapatkan penilaian yang BAIK dari sebagian besar Responden. Bobot nilai rata-rata

tiap produk layanan mendapatkan hasil nilai diatas 3. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar Responden PUAS terhadap pelayanan yang diberikan petugas.

Dari sembilan produk layanan, nilai **terendah** adalah layanan **Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah** yaitu dengan nilai **3,133**. Hal ini disebabkan keterbatasan personil sekolah yang dapat ditugasi secara khusus untuk menangani fungsi pengelolaan keuangan. Biasanya fungsi keuangan dipegang oleh personil yang berprofesi sebagai guru sehingga tidak bisa fokus mengelola keuangan dikarenakan juga harus mengerjakan tugas yang lain.

Selain itu bidang Akuntansi sebagai pengampu layanan juga belum dapat melaksanakan layanan ini secara maksimal dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya serta jauhnya rentang wilayah, dibandingkan dengan jumlah sekolah yang harus didampingi cukup banyak yakni 639 SMA/SMK/SLB Negeri di wilayah Kabupaten/Kota se-Provinsi Jawa Tengah. Selama ini BPKAD melalui bidang Akuntansi bertugas mendampingi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam pendampingan pengelolaan keuangan sekolah yang obyek sekolahnya ditentukan secara sampling.

Sebaliknya nilai **tertinggi** berhasil diraih pada layanan **Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota** yaitu dengan nilai **3,491**. Populasi pada layanan ini adalah Bagian Keuangan/Perbendaharaan pada perangkat daerah yang melaksanakan fungsi keuangan daerah di pemerintah Kabupaten/Kota. Sosialisasi dan koordinasi juga intens dilakukan oleh petugas BPKAD Provinsi Jawa Tengah, sehingga proses penyelenggaraan layanan dapat dilakukan secara optimal.

3.2.3. Nilai Indeks Unit Pelayanan

BPKAD Provinsi Jawa Tengah patut berbangga dengan pencapaian hasil olah data dalam penyelenggaraan SKM Tahun 2021 ini. Jumlah nilai

semua unsur pelayanan dan semua produk layanan berhasil mencapai nilai diatas 3 yaitu nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur pelayanan mencapai **3,317** (atau **82,925** bila dikonversikan dalam 100). Sehingga secara keseluruhan semua unsur pelayanan dan semua produk pelayanan dinilai telah berkinerja BAIK oleh Responden karena mendapat nilai diantara interval 3,0644 – 3,532. Secara umum sebagian besar Responden merasa PUAS dengan layanan yang diberikan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah.

Meskipun capaian IKM ini telah melebihi dari target yang telah ditetapkan dalam RPJMD Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 – 2023 untuk BPKAD yaitu sebesar 80,00, namun BPKAD masih tetap perlu melakukan koreksi dan perbaikan mengingat masih ada sebagian Responden yang memberikan nilai rendah dalam pengisian kuesioner SKM. Bahkan bila dicermati lebih detail per-Responden, nilai paling rendah (**nilai 1**) juga masih diberikan oleh Responden terhadap masing-masing unsur pelayanan yang dipertanyakan dalam kuesioner.

3.3. SARAN RESPONDEN

Penyelenggaraan SKM Tahun 2021 ini memberikan ruang yang lebih luas bagi Responden untuk menyampaikan pendapatnya guna peningkatan kualitas pelayanan, yaitu dengan menyediakan kolom saran dalam kuesioner pada beberapa unsur pelayanan yang dinilai. Dalam kolom tersebut, Responden dapat leluasa menuliskan apa saja, baik pujian, kritikan, keluhan maupun saran perbaikan. Meskipun tidak semua Responden memanfaatkan kolom tersebut namun tidak sedikit Responden yang memanfaatkannya.

Bila dicermati satu-satu saran yang dituliskan oleh Responden, maka dapat dikelompokkan dan disampaikan poin-poinnya disini adalah sebagai berikut:

1. PERSYARATAN PELAYANAN

Responden menghendaki adanya penyederhanaan persyaratan dalam pengajuan layanan. Meskipun Responden yang lain juga memberikan saran agar menambahkan persyaratan yang dirasa substansial dalam pengajuan layanan tertentu. Antara lain: persyaratan Surat Keterangan dari Puskesmas asal dan mengisi formulir permohonan bagi Pasien yang membutuhkan layanan Isolasi Terpadu di UPAD Boyolali.

Responden juga menghendaki agar persyaratan bisa diajukan dalam bentuk *soft file* dan bukan *hard file* guna mendukung program pemerintah untuk mengurangi penggunaan kertas (*paperless*).

2. PROSEDUR PELAYANAN

Beberapa Responden menuliskan saran agar BPKAD Provinsi Jawa Tengah menetapkan Standar Pelayanan yang memuat Standar Operasional Prosedur dan Waktu Pelayanan yang baku untuk semua produk yang diselenggarakan. Dengan adanya Standar Pelayanan diharapkan prosedur penyelenggaraan layanan akan berjalan konsisten. Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan agar dipublikasikan kepada masyarakat secara luas, baik secara langsung maupun secara tidak langsung dengan menggunakan media elektronik.

3. WAKTU PELAYANAN

Responden menghendaki agar waktu pelayanan lebih dipercepat, misal waktu untuk Evaluasi Raperda APBD Kabupaten/Kota yang membutuhkan waktu maksimal 15 hari kerja dan waktu penanganan Pasien Isolasi Terpadu UPAD Boyolali yang pada saat Pasien cukup banyak membutuhkan waktu dalam pelayanannya. Sebaliknya Responden layanan Isolasi Terpadu UPAD Boyolali juga menginginkan

waktu layanan tidak terpaku pada jam kantor, namun bisa melayani Pasien selama 24 Jam.

Responden menginginkan agar diberikan waktu yang cukup dalam menindaklanjuti Surat Edaran Gubernur/Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah. Oleh karena itu informasi sebaiknya disampaikan secara lengkap dan lebih awal kepada Responden. Seperti informasi terkait Penyusunan Laporan Keuangan, Laporan Barang Milik Daerah, Verifikasi RKA, Kepegawaian dan lain-lain.

Pemerintah Kabupaten/Kota juga mengharapkan agar Pencairan Bantuan Keuangan dapat direalisasikan di awal tahun, sehingga Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki cukup banyak waktu untuk melaksanakan pembangunan dan melengkapi berkas pertanggungjawaban bantuan.

4. BIAYA PELAYANAN

Semua layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah tidak memerlukan biaya atau *no tarif*. Namun cukup banyak Responden masih memilih jawaban “Murah” bukannya “Gratis”. Bahkan ada beberapa Responden yang memilih jawaban “Cukup Mahal”. Oleh karena itu perlu diselami lagi alasan yang mendasari Responden memilih jawaban tersebut. Hal ini penting guna mendapatkan nilai IKM sesuai dengan harapan dan kenyataannya.

5. PRODUK PELAYANAN

Responden dari pemerintah kabupaten/kota menuliskan saran agar evaluasi Raperda APBD tidak terlalu panjang, karena membutuhkan waktu untuk menindaklanjuti hasil evaluasi tersebut.

Responden menghendaki agar diberikan pengingat waktu/reminder dalam pemenuhan/tindak lanjut atas layanan yang diberikan.

Pegawai di Lingkungan BPKAD Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai pengguna layanan Kepegawaian dan sarpras penunjang operasional kantor juga menitipkan saran melalui media SKM kali ini

yaitu agar dapat diberikan pengingat akumulasi jam keterlambatan hadir setiap bulan agar Pegawai dapat lebih disiplin untuk hadir tepat waktu.

6. KOMPETENSI PETUGAS

Responden menghendaki agar petugas layanan memiliki kompetensi yang cukup tentang produk layanan yang diberikan dan dirasa perlu meningkatkan ketrampilan komunikasinya.

Secara khusus Responden Sekolah juga memberikan saran agar setiap pegawai yang diberi tugas untuk datang ke Sekolah dan memberikan pendampingan dengan membawa Surat Tugas resmi dari Dinas terkait yang relevan dengan Sekolah. Responden juga menginginkan adanya Tim Asistensi untuk Sekolah.

Bila terjadi keterbatasan dalam jumlah Petugas hendaknya segera diadakan penambahan pegawai sehingga layanan kepada masyarakat tidak mengalami hambatan/kendala.

7. TEKNOLOGI INFORMATIKA

Pemakaian teknologi informatika (IT) perlu lebih dioptimalkan dalam penyelenggaraan layanan. Sehingga dapat mengurangi kontak antara Petugas dengan Pengguna secara langsung dan mengurangi penggunaan kertas, karena persyaratan diajukan secara *soft file*.

Dalam pembuatan/pengembangan aplikasi layanan hendaknya dengan mempertimbangkan pengguna layanan yang awam teknologi sehingga sistem/aplikasi yang dibuat mudah dioperasikan oleh siapapun (*user friendly*).

Selain itu, sebaiknya dapat disediakan modul/tutorial yang bisa diakses oleh masyarakat dari mana saja. Sehingga memudahkan Pemohon dalam mengajukan layanan melalui aplikasi yang disediakan.

Responden dari RSUD bahkan memberi saran agar penyusunan semua laporan keuangan menggunakan sistem yang terintegrasi sehingga dapat menghasilkan laporan keuangan yang akurat.

Secara khusus, beberapa Responden juga menyebutkan bahwa BPKAD sebaiknya bisa menugaskan Pegawai yang berkompeten untuk mendampingi dalam penggunaan aplikasi *SiPerkasa*.

Responden juga mengharapkan adanya aplikasi surat menyurat internal sehingga perjalanan surat mudah dipantau dan dilacak serta menghindari kehilangan surat.

8. INFORMASI DAN MEDIA INFORMASI

Guna meningkatkan pemahaman masyarakat tentang berbagai informasi terkait layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah, Responden mengharapkan adanya sosialisasi/bintek/pendampingan/komunikasi/koordinasi yang lebih intens. Kegiatan tersebut perlu dilakukan apalagi pada kegiatan pengelolaan keuangan sekolah yang dikerjakan bukan oleh pegawai khusus melainkan oleh guru yang tugas utamanya adalah mengajar, karena keterbatasan personil di lingkungan sekolah.

Unit kerja pengampu masing-masing layanan hendaknya menyediakan media hotline/portal/petugas khusus, bisa melalui media Telephon, Telegram, Instagram, maupun Whatsapp, yang siap setiap saat menjawab dan menanggapi pertanyaan serta menangani permasalahan yang dihadapi pengguna layanan. Demikian pula harapan dari Pasien Isolasi di UPAD Boyolali, yang menginginkan adanya Petugas Admin terjadwal di WA group Pasien untuk menjawab permasalahan aktual Pasien Isolasi. Oleh karena itu informasi terkait Pasien Isolasi sebaiknya disimpan di unit kerja (UPAD Boyolali).

Perlu adanya koordinasi yang baik antara Pegawai yang bertugas (*WFO*) dengan Pegawai yang tidak bertugas (*WFH*), sehingga informasi yang tersampaikan kepada masyarakat adalah sama dan penyelenggaraan layanan dapat berjalan lancar.

Beberapa Responden menuliskan saran agar BPKAD Provinsi Jawa Tengah dapat mengoptimalkan penggunaan Website. Semua informasi

dan aplikasi yang digunakan oleh BPKAD dalam menyelenggarakan layanan bagi masyarakat bisa diakses dari satu pintu yaitu melalui Website BPKAD. Informasi yang dibutuhkan juga bisa dipublish di PPID BPKAD, seperti informasi terkait SPD, sehingga masyarakat sebagai pengguna dapat meng-update informasi lebih cepat.

Bahkan terdapat Responden dari Sekolah yang secara khusus menyampaikan keluhannya yaitu bahwa sekolah mengalami kendala karena seringkali informasi dari pusat hanya berhenti di Cabang Dinas dan Cabang Dinas terlambat meng-informasikannya ke sekolah-sekolah.

9. SARANA DAN PRASARANA

Meskipun Sebagian Responden menilai sarana prasarana yang ada sudah cukup bagus, namun beberapa Responden mengharapkan adanya peningkatan sarpras terutama di bidang aset, ruang rapat dan UPAD Boyolali yang digunakan untuk Pasien Isolasi Covid-19. Bahkan secara khusus Responden UPAD Boyolali menghendaki adanya pemisahan antara Pasien yang lama dengan Pasien yang baru masuk dan ruangan dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC).

Responden layanan Bidang Anggaran mengharapkan agar kursi yang digunakan untuk pelayanan diperbanyak, serta meningkatkan kekuatan server aplikasi dan koneksi internet sehingga Responden dapat mudah dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Hal senada juga disampaikan oleh Responden dari Sekolah yang sangat terkendala dalam jaringan internet di Sekolah.

Secara khusus Responden UPAD Boyolali juga menghendaki agar dipasang papan-papan penunjuk arah di beberapa titik lokasi tertentu dan menyediakan papan informasi yang berisi Denah Lokasi.

Responden sarpras operasional kantor juga menginginkan adanya penertiban dan kemudahan dalam menggunakan kendaraan (mobil) dinas guna keperluan kantor.

10. PENGELOLAAN PENGADUAN

Sebagian besar Responden sebenarnya sudah menilai Baik untuk pengelolaan pengaduan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Namun beberapa Responden menuliskan keluhan bahwa bila ada pengaduan agar sebaiknya segera diberikan solusi dan jangan langsung dikembalikan pada atasan si Pemberi Pengaduan karena hal ini justru membuat Responden takut dan enggan memberikan saran perbaikan.

Responden juga memberikan saran agar disediakan Kotak saran disetiap unit kerja dan Petugas aktif menindaklanjuti saran/pengaduan yang sudah masuk, sehingga dapat segera melakukan perbaikan kinerja seperti yang disarankan.

BPKAD Provinsi Jawa Tengah sebaiknya membuka berbagai kanal pengaduan baik secara *offline* maupun *online*, melalui website maupun *hotline Whatsapp*, sehingga bisa diakses oleh Responden kapan saja dan dimana saja.

3.4. PERILAKU PENYIMPANGAN

Selain membuka ruang pemberian saran Responden, SKM kali ini juga memberikan 5 pertanyaan tentang Perilaku Penyimpangan Pelayanan. Hasil olah data dapat disampaikan bahwa terhadap pertanyaan nomor 1 sampai dengan nomor 5 terdapat beberapa Responden yang memberi jawaban TIDAK SETUJU pada pertanyaan berikut:

1. Tidak adanya diskriminasi pelayanan pada unit kerja: 14 Responden;
2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini: 11 Responden;
3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini: 8 Responden;
4. Tidak ada pungutan liar pada unit layanan ini: 8 Responden

5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini: 11 Responden.

3.5. EVALUASI PERBAIKAN

Kolom Evaluasi dan Perbaikan telah dimanfaatkan oleh sebagian besar responden dengan menuliskan keluhan, pendapat dan saran perbaikan bagi BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Sebagian yang dituliskan dalam kolom ini juga sama dengan yang sudah disampaikan dalam sub bab Saran Responden diatas. Disamping itu secara garis besar Evaluasi Perbaikan yang ada dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Perlu adanya komitmen bersama dari semua Pegawai di lingkungan BPKAD Provinsi Jawa Tengah untuk peningkatan pelayanan dan kinerja.

Oleh karena itu dirasa penting untuk membangun budaya kerja dan menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang kondusif, aman dan nyaman. Menerapkan *reward* dan *punishment* serta menciptakan tata kelola manajemen organisasi yang handal. Dimana semua pegawai dituntut agar disiplin dalam menerapkan dan menjalankan Kode Etik yang ada.

Namun demikian Pegawai non ASN di lingkungan BPKAD mengharapkan adanya peningkatan kesejahteraan dan dibangunnya kebersamaan secara menyeluruh.

2. Inovasi agar terus diciptakan guna meningkatkan layanan kepada masyarakat pada umumnya dan meningkatkan kinerja BPKAD Provinsi Jawa Tengah pada khususnya.
3. Sebagian Responden mengharapkan agar Gedung yang baru segera dioperasionalkan. Karena gedung yang saat ini ditempati dirasa sudah tidak nyaman.

Koordinasi dan komunikasi antar Bidang dan Sekretariat agar lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat tercipta kerjasama yang baik dan solid terutama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

4. Semua informasi harus disajikan secara transparan, terbuka dan menarik, baik informasi yang terkait dengan layanan, informasi yang menjadi kewenangan BPKAD maupun informasi lain yang perlu disampaikan kepada masyarakat. Informasi disebarluaskan ke berbagai kanal informatika resmi yang dimiliki dan secara berkala terus dilakukan pembaruan (*update*).
5. Penyampaian informasi terkait keuangan daerah agar lebih dipercepat dan disampaikan secara lengkap dan tepat, berasal dari sumber yang sama meskipun disampaikan oleh petugas yang berbeda, sesuai dengan regulasi yang ada.

Pemerintah kabupaten/kota mengusulkan agar *soft file* SP2D Bantuan Keuangan diunggah sebagai bukti penerimaan di RKUD Kabupaten/Kota.

Responden juga mengharapkan agar petugas yang menangani Evaluasi ditambah sehingga waktu penyelesaian evaluasi dapat dipercepat.

Petugas agar lebih kooperatif dan cepat dalam memberikan jawaban dan menanggapi pertanyaan Responden.

6. Responden layanan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah menghendaki disediakan *Call Center* atau nomor Petugas dan alamat media sosial/internet yang dapat dihubungi untuk menjawab permasalahan yang ditemui. Responden Sekolah juga mengharapkan agar ada peningkatan pendampingan dan penyelenggaraan sosialisasi serta pelatihan kepada semua Sekolah.

Responden Sekolah menganggap bahwa terlalu banyak prosedur yang harus dilakukan pada penginputan barang daerah.

Secara khusus Responden Sekolah menitikpkan keluhan terkait pencairan dana BOP yang terlambat sehingga GTT dan PTT tidak bisa menerima gaji tepat waktu.

7. Responden layanan Penyusunan Laporan mengharapkan diberikan waktu yang lebih longgar guna pemenuhan permintaan data (informasi tidak disampaikan secara mendadak) dan melakukan penyederhanaan pada sistem laporan *online*.
8. Responden dari layanan yang diselenggarakan bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah menginginkan agar pencairan SP2D sesuai dengan tanggal SP2D.
9. Perlu ditingkatkan koordinasi antara Dokter dan Perawat di UPAD Boyolali, sehingga informasi yang disampaikan dan pelayanan yang diberikan pada Pasien sesuai/sinkron. Gedung UPAD Boyolali juga diharapkan bisa direhabilitasi/direnovasi agar lebih memberikan kenyamanan pada Pasien/Pengguna layanan, karena beberapa sarpras ditemukan rusak dan tidak berfungsi (seperti kran air kamar mandi yang rusak dan pintu-pintu yang tidak bisa dikunci).
10. Memasang struktur organisasi BPKAD beserta pejabat yang mengampu dan gambar denah ruangan untuk memudahkan Responden mengetahui Pejabat berwenang dan letak ruangnya.

BAB IV

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. SIMPULAN

Berdasar hasil pengolahan dan analisa data Responden Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan BPKAD Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2021 ini dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- A. Jumlah nilai Responden untuk setiap unsur pelayanan mencapai nilai diatas 3 atau BAIK. Ini berarti sebagian besar Responden mengakui bahwa semua unsur pelayanan yang diterima Responden SESUAI dengan yang ditetapkan.
- B. Jumlah nilai Responden untuk setiap produk layanan mencapai nilai diatas 3 atau BAIK. Hal ini mencerminkan sebagian besar Responden mengakui bahwa BPKAD Provinsi Jawa Tengah telah memberikan berbagai layanan dengan BAIK.
- C. Jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan mencapai nilai 3,317 atau 82,925. Nilai tersebut berada dalam interval 3,0644 – 3,532 atau 76,61 – 88,30, yang berarti mutu/kinerja pelayanan BPKAD Provinsi Jawa Tengah adalah BAIK. Secara keseluruhan masyarakat (atau Responden sebagai pengguna layanan) merasa PUAS terhadap layanan yang diberikan.
- D. Unsur Waktu Pelayanan mendapat penilaian terendah berdasarkan survei kepuasan dari Responden, sebaliknya unsur Biaya/Tarif adalah unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi.
- E. Layanan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah adalah produk layanan yang mendapat penilaian terendah berdasarkan survei kepuasan dari Responden, sedangkan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota mendapat nilai tertinggi dalam survei ini.

4.2. REKOMENDASI

Capaian hasil penyelenggaraan SKM Tahun 2021 ini memang cukup menggembirakan karena berhasil memperoleh nilai IKM 3,317 atau 82,925 yang berarti BPKAD Provinsi Jawa Tengah memiliki kinerja BAIK. Namun demikian bila mencermati hasil pengolahan dan analisa terhadap data Responden yang masuk secara lebih detail, sebenarnya masih terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki atau dilakukan koreksi dan bahkan perlu dirumuskan kebijakan tertentu guna lebih meningkatkan kinerja layanan kedepannya.

Berikut beberapa rekomendasi yang dirumuskan Tim dan bisa disampaikan disini:

- A. Melakukan penyempurnaan dalam metode penyelenggaraan SKM, mengingat masih banyak Responden yang salah dalam menentukan produk layanan. Link SKM dapat dibuat terpisah untuk masing-masing layanan sehingga Responden langsung dapat melakukan pengisian kuesioner tanpa harus memilih produk layanan terlebih dahulu.
- B. Merumuskan, menetapkan dan mensosialisasikan/mengkomunikasikan secara terbuka Standar Pelayanan untuk masing-masing produk layanan. Sehingga ketentuan terkait produk layanan, seperti persyaratan, prosedur, waktu, maupun tarif layanan dapat dipahami secara baik oleh masyarakat sebagai pemohon/pengguna layanan.
- C. Sosialisasi, koordinasi, komunikasi, pembinaan dan pendampingan kepada masyarakat lebih ditingkatkan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung dengan memanfaatkan berbagai media yang ada.
- D. Mendistribusikan tugas secara bijak serta terus melakukan peningkatan kompetensi pegawai guna meningkatkan kualitas/kinerja pelayanan.

-
- E. Melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan melengkapi dan meningkatkan sarana prasarana yang ada terutama sarana prasarana khusus seperti ruang laktasi, ruang bermain anak, toilet khusus, jalan/jalur dan tempat duduk khusus, sandaran, kursi roda, petugas layanan untuk pemohon khusus, petugas pengelola pengaduan, dan lain-lain.
 - F. Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam menyebarkan informasi maupun memberikan layanan, terutama dalam masa pandemi seperti sekarang ini.
 - G. Melakukan pengelolaan pengaduan secara aktif dan konsisten demi perbaikan kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

BAB V

PENUTUP

BPKAD Provinsi Jawa Tengah adalah salah satu institusi penyelenggara negara di lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, BPKAD Provinsi Jawa Tengah adalah penyelenggara negara yang memiliki tugas menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif.

Berbeda dengan swasta yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan mencapai tingkat keuntungan tertentu, pemerintah daerah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan mendapatkan kepuasan masyarakat. Berapapun biaya yang dibutuhkan oleh Pemerintah dalam penyelenggaraannya tidak menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Berbagai upaya evaluasi, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan serta kinerja terus dilakukan Pemerintah secara konsisten.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah salah satu sarana guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggara layanan. Semakin tinggi Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan semakin baik kinerja dan kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara. Tahun 2021 BPKAD Provinsi Jawa Tengah berhasil mencapai nilai IKM dengan kategori BAIK. Hal ini menggambarkan masyarakat merasa PUAS atas layanan yang telah diselenggarakan BPKAD Provinsi Jawa Tengah sepanjang tahun 2021.

Pencapaian ini memang patut disyukuri namun tidak menjadikannya alasan untuk berhenti melakukan upaya-upaya perbaikan, koreksi dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Karena

meskipun nilai IKM BAIK namun masih terdapat nilai yang rendah dari beberapa unsur pelayanan dan cukup banyak catatan keluhan dan saran dari Responden dalam penyelenggaraan SKM Tahun 2021 ini. Memperhatikan keluhan dan saran dari semua Responden SKM, melakukan evaluasi kinerja dengan semua unit kerja (bidang dan sekretariat), memperbaiki kekurangan dan mempertahankan kelebihan dalam penyelenggaraan pelayanan, serta meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan, diharapkan dapat meningkatkan nilai IKM di tahun depan. Hingga kedepan BPKAD dapat mencapai nilai IKM Sangat Baik dan bisa memberikan Pelayanan Publik yang Prima.

Secara khusus dalam kesempatan ini, Tim SKM BPKAD Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan berpartisipasi dalam penyelenggaraan SKM ini, yaitu Pegawai dilingkungan BPKAD dan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah, Pemerintah Kabupaten/Kota se-Jawa tengah, dan masyarakat luas diluar lingkungan pemerintah yang telah berkenan menjadi Responden. Semoga masih bisa terjalin kerjasama dan partisipasi yang baik dalam penyelenggaraan SKM di waktu-waktu yang akan datang.



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN
DAN ASET DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH

Nomor: 010/090

TENTANG

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH
TAHUN 2021

KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah dan sebagai bahan evaluasi guna perbaikan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan layanan publik, perlu mengadakan survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61);
2. Undang-Undang . . .

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 Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); dan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2021 mempunyai tugas:

1. Menyusun . . .

1. Menyusun, menyiapkan dan membahas materi survei;
2. Menyebarkan kuesioner survei kepada masyarakat;
3. Mengolah dan menganalisa data survei yang masuk; dan
4. Menyusun laporan dan melaporkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Semarang

Pada tanggal: 12 Oktober 2021

Plt. KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN
DAN ASET DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH



LAMPIRAN: Keputusan Plt. Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah

Nomor : 010/090

Tanggal : 12 Oktober 2021

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH TAHUN 2021

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	DWIANTO PRIYONUGROHO, M.Prof. Ac	Plt. Kepala Badan	Pengarah
2	YUNI RAHAYUNINGTYAS, SKM, M.Kes.	Sekretaris	Ketua
3	SRI RIYANTO, S.Sos., MM	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4	BAMBANG SUMANTO, SH, MM	Kepala Unit Pengelolaan Asrama Donohudan	Anggota
5	MUSTAQIM, SE, MM	Kasubid Anggaran Bidang Pendidikan dan Kesejahteraan Rakyat	Anggota
6	AGUS CAHYONO, SH, MH	Kasubid Perubahan Status Hukum dan Pengamanan Aset	Anggota
7	BAYU WARDANI, SE, MM	Kasubid Akuntansi Bidang Pemerintahan	Anggota
8	DYAH KUSUMANINGAYU, SE.Akt, MM	Kasubid Perbendaharaan Bidang Pemerintahan, Pendidikan dan Kesejahteraan Rakyat	Anggota
9	SANADI, SE, M.Ak	Kepala Sub Bagian Keuangan	Anggota
10	OKY HARIS SETYAWAN, S.STP, MM	Kepala Sub Bagian Program	Anggota
11	ENDANG SETIATI, SE, MM	Staf Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
12	DHANI ANGGUN NURCAHYANI, S.STP	Staf Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
13	DWI PUTRI INDRIAWATI, SE, A.Kt	Staf Sub Bagian Keuangan	Anggota
14	RATNA HARYANI P.D.W.S, S.Kom	Staf Sub Bagian Program	Anggota
15	SALMA ADENIA PUTRI, A.Md.Ak.	Staf Bidang Akuntansi	Anggota
16	DEDI SETYAWAN, SE	Staf Asrama Donohudan	Anggota

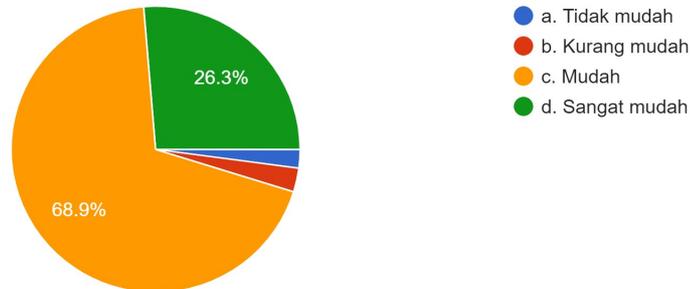
Plt. KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN
DAN ASET DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH



LAMPIRAN

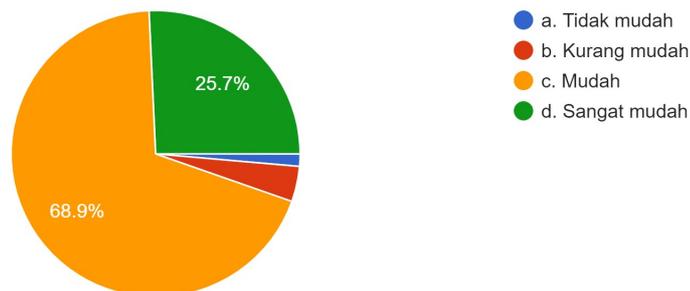
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan

1,003 responses



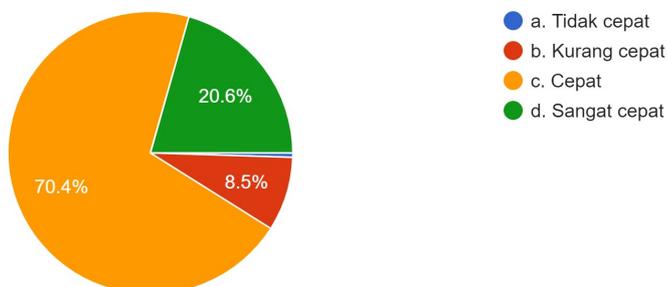
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur/alur pelayanan

1,003 responses



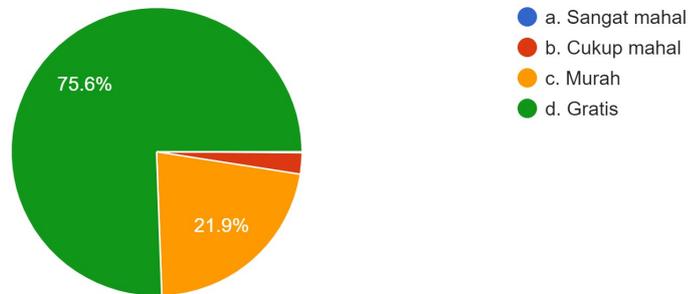
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

1,003 responses



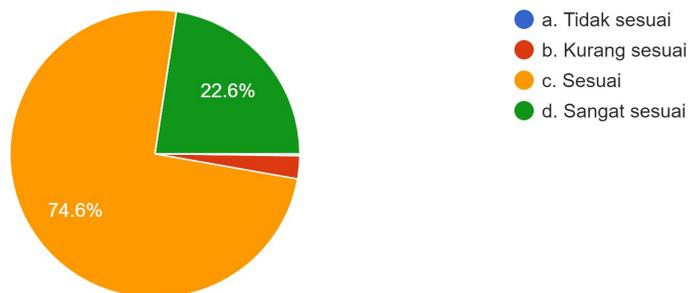
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

1,003 responses



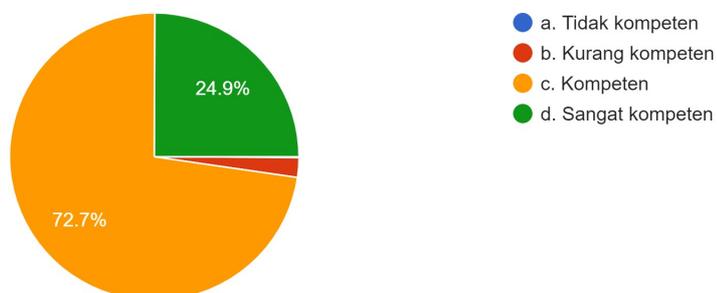
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

1,003 responses

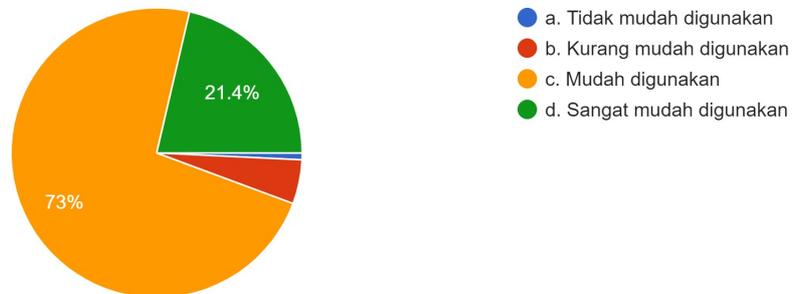


*) 6.1 Bila layanan secara langsung, Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

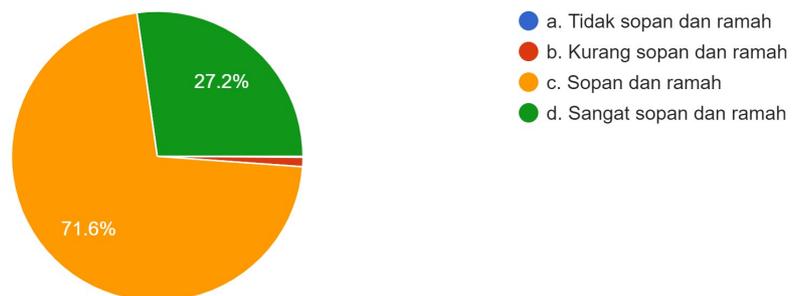
954 responses



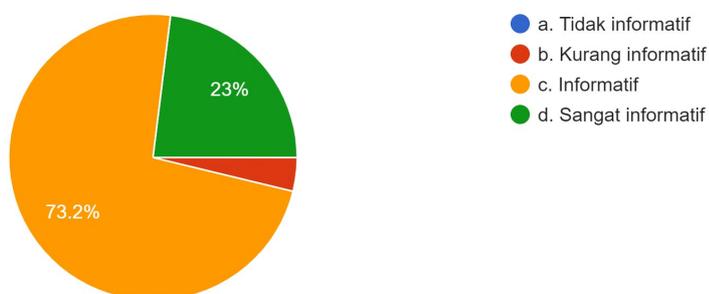
*) 6.2 Bila layanan secara on-Line, Bagaimana pendapat Saudara tentang sistem pelayanan ini
936 responses



*) 7.1 Bila layanan secara langsung, Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
962 responses

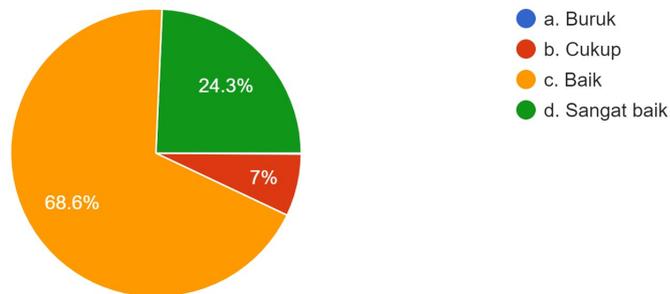


*) 7.2 Bila layanan secara on-Line, Bagaimana pendapat Saudara tentang sistem pelayanan ini terkait informasi yang diberikan
946 responses



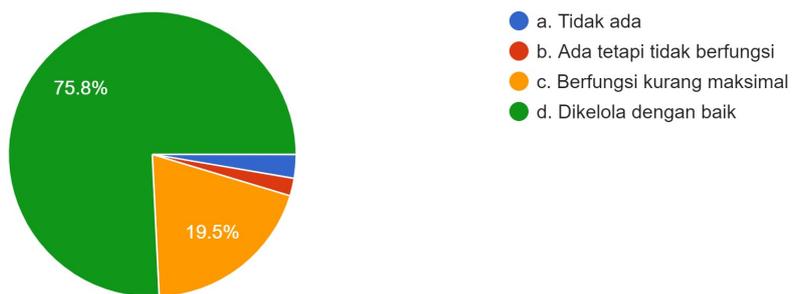
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

1,003 responses



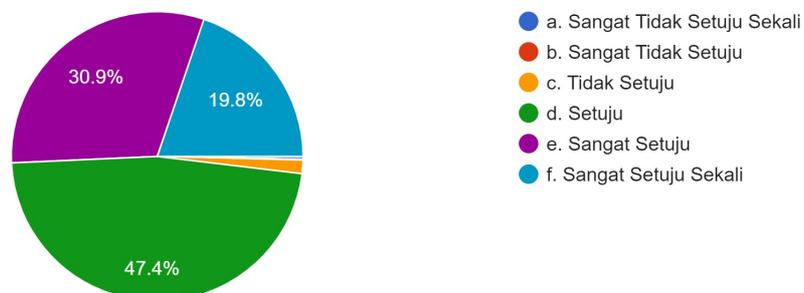
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana prasarana untuk menyampaikan keluhan/saran/pengaduan

1,003 responses

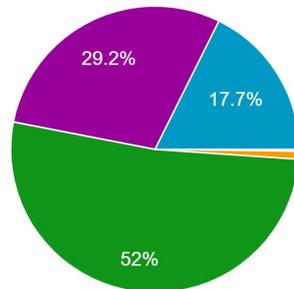


1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada BPKAD Provinsi Jawa Tengah

994 responses

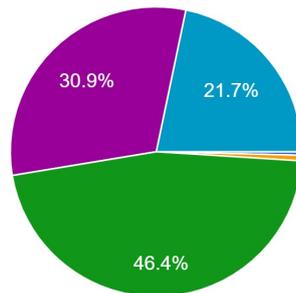


2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada BPKAD Provinsi Jawa Tengah
995 responses



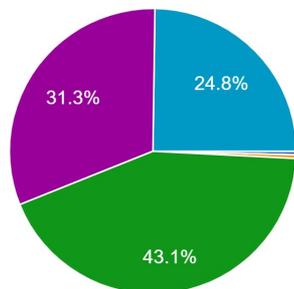
- a. Sangat Tidak Setuju Sekali
- b. Sangat Tidak Setuju
- c. Tidak Setuju
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju
- f. Sangat Setuju Sekali

3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada BPKAD Provinsi Jawa Tengah
994 responses



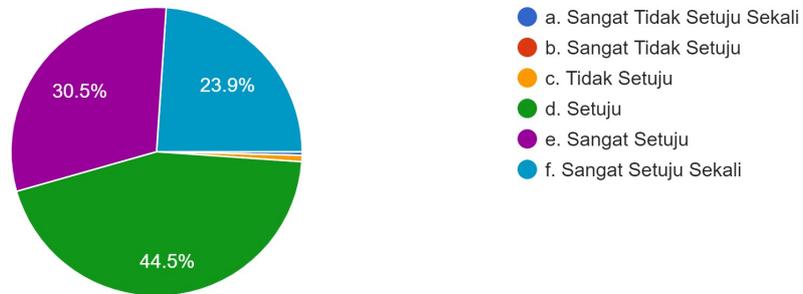
- a. Sangat Tidak Setuju Sekali
- b. Sangat Tidak Setuju
- c. Tidak Setuju
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju
- f. Sangat Setuju Sekali

4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada BPKAD Provinsi Jawa Tengah
993 responses

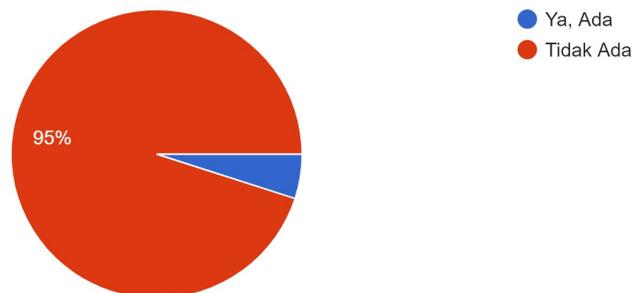


- a. Sangat Tidak Setuju Sekali
- b. Sangat Tidak Setuju
- c. Tidak Setuju
- d. Setuju
- e. Sangat Setuju
- f. Sangat Setuju Sekali

5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada BPKAD Provinsi Jawa Tengah
994 responses



1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada BPKAD Provinsi Jawa Tengah yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?
1,003 responses



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.00
 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : *)

BAGIAN I – KUALITAS PELAYANAN

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(*) lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

		p*)
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur/alur pelayanan a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4

		p*)
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. ¹	<i>Bila layanan secara langsung:</i> Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4

6. ²	<i>Bila layanan secara on-Line:</i> Bagaimana pendapat Saudara tentang sistem pelayanan ini e. Tidak mudah digunakan f. Kurang mudah digunakan g. Mudah digunakan h. Sangat mudah digunakan	1 2 3 4
7. ¹	<i>Bila layanan secara langsung:</i> Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
7. ²	<i>Bila layanan secara on-Line:</i> Bagaimana pendapat Saudara tentang sistem pelayanan ini terkait informasi yang diberikan e. Tidak informatif f. Kurang informatif g. Informatif h. Sangat informatif	1 2 3 4

8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana prasarana untuk menyampaikan keluhan/saran/pengaduan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Tersedia dan berfungsi dengan baik	1 2 3 4

BAGIAN II – PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN

1.	Tidak ada diskriminasi pelayanan pada BPKAD Provinsi Jawa Tengah a. Sangat tidak setuju sekali b. Sangat tidak setuju c. Tidak setuju d. Setuju e. Setuju sekali
2.	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada BPKAD Provinsi Jawa Tengah a. Sangat tidak setuju sekali b. Sangat tidak setuju c. Tidak setuju d. Setuju e. Sangat setuju f. Sangat setuju sekali

3.	<p>Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada BPKAD Peovinsi Jawa Tengah</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju sekali b. Sangat tidak setuju c. Tidak setuju d. Setuju e. Sangat setuju f. Sangat setuju sekali
4.	<p>Tidak ada pungutan liar (pungli) pada BPKAD Provinsi Jawa Tengah</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju sekali b. Sangat tidak setuju c. Tidak setuju d. Setuju e. Sangat setuju f. Sangat setuju sekali
5.	<p>Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada BPKAD Provinsi Jawa Tengah</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sangat tidak setuju sekali b. Sangat tidak setuju c. Tidak setuju d. Setuju e. Sangat setuju f. Sangat setuju sekali

BAGIAN III – EVALUASI DAN PERBAIKAN

1.	<p>Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ya, Ada b. Tidak Ada
2.	<p>Menurut penilaian Bapak/ Ibu , apakah yang masih perlu diperbaiki pada unit layanan ini:</p>