



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLA KEUANGAN
DAN ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

TRIWULAN IV 2022

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran 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 Triwulan Keempat Tahun 2022.

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 setiap tahun. Sebelumnya di tahun 2020 dan 2021 BPKAD sudah melaksanakan SKM, namun secara manual. Maksudnya pengolahan data yang masuk dari Responden dilakukan secara manual, penghitungan IKM menggunakan program worksheet/ kertas kerja Excell. Namun mulai Triwulan II tahun ini, SKM diselenggarakan dengan memanfaatkan sistem ESKM yang dikelola oleh Biro Organisasi.

Sejak tahap pembuatan kuesioner, pembuatan link SKM untuk disebarakan kepada calon Responden hingga pengolahan data yang masuk dari Responden menggunakan sistem ESKM. Hal ini dilakukan agar pengolahan data dan penyusunan laporan SKM dapat dilakukan lebih cepat. Apalagi mulai tahun 2022 Biro Organisasi meminta Perangkat Daerah agar melakukan dan melaporkan SKM setiap Triwulan (empat kali dalam setahun).

Melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

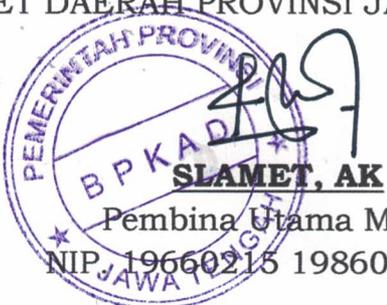
tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Perangkat Daerah sebagai Badan Publik harus menyelenggarakan survei kepuasan minimal satu kali dalam setahun.

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.

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, 2 Desember 2022

KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN
ASET DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH


SLAMET, AK
Pembina Utama Muda
NIP. 19660215 198603 1 001

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 penyediaanya 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 setiap unit kerja 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. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
- c. Mendorong tiap unit kerja BPKAD melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan hasil survei yang dilakukan secara berkala;
- d. Mendorong BPKAD menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- e. Mendorong BPKAD meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan;

1.4. TUJUAN

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 2022 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

Guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing unit kerja, maka BPKAD menetapkan layanan utama pada masing-masing unit kerja yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, untuk dilakukan survei penilaian kepuasan masyarakat.

Pada pelaksanaan SKM Triwulan IV tahun 2022 kali ini BPKAD menetapkan 8 (delapan) layanan pada 4 (empat) Bidang, 3 (tiga) Sub Bagian dan 1 (satu) UPT.

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

Sejak Triwulan II Tahun 2022, penyelenggaraan SKM dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi ESKM yang dibangun oleh Biro Organisasi Bagian Pelayanan Publik Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah. Kuesioner SKM dibuat pada masing-masing Unit Kerja, dengan sasaran Responden masing-masing Layanan.

7. Pengolahan Data

Jawaban responden direkap dan diolah secara otomatis oleh aplikasi. Sehingga nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat langsung diketahui, baik secara kumulatif tingkat Perangkat Daerah maupun pada masing-masing Unit Kerja sebagai UPP (unit Penyelenggara Pelayanan) dan Sub UPP (Sub Bagian pada Sekretariat).

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

Penyelenggaraan SKM BPKAD Triwulan IV tahun 2022 dilaksanakan oleh Tim SKM BPKAD dengan keanggotaan yang sama dengan triwulan sebelumnya. Tim Pelaksana SKM terdiri dari Ketua dan Sekretaris yang berasal dari Sekretariat BPKAD dan beberapa

Anggota yang berasal dari perwakilan Bidang, Sub Bagian dan Unit Pengelola Asrama Donohudan Boyolali.

Alur kerja Pelaksana SKM dimulai dari Sekretariat membuat link kuesioner SKM untuk semua layanan yang telah dirumuskan oleh Tim dari masing-masing Bidang, Sub Bagian dan UPAD Boyolali sebelumnya. Sekretaris mendistribusikan link kuesioner SKM yang sudah dibuat kepada masing-masing Kepala Unit Kerja. Hal ini untuk mengetahui nilai IKM pada masing-masing Unit Kerja. Selanjutnya Kepala Unit Kerja akan meneruskan link kuesioner SKM kepada Responden melalui Whatsapp Group yang dimiliki masing-masing unit kerja.

2.2. POPULASI DAN SAMPLING

Penyelenggaraan SKM tahun 2022 dilakukan tiap triwulan. Hal ini sesuai arahan dari Biro Organisasi Bagian Pelayanan Publik dalam rangka menggali pendapat masyarakat atas layanan yang diselenggarakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPPP) lebih awal sehingga bisa segera dilakukan perbaikan atas kelemahan/kekurangan yang ditemukan.

Sasaran populasi pada penyelenggaraan SKM Triwulan IV tahun 2022 adalah pengguna layanan dari unsur Perangkat Daerah di lingkungan Provinsi Jawa Tengah maupun dari unsur Pemerintah Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah.

Unsur Perangkat Daerah di lingkungan Provinsi Jawa Tengah meliputi Kepala Subbagian Program, Pengurus Barang, Bendahara SMA, SMK dan SLB, Bendahara Pengeluaran di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan seluruh Pegawai di lingkungan BPKAD 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.

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	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	Kasubag Keuangan SKPD dan Bendahara SMA/SMK/SLB Negeri	683	278
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	SKPD Pemprov Jateng	41	36
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	Pengurus Barang SKPD	41	36
4	Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)	Bendahara Pengeluaran SKPD	41	36
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	Pemda Kab/Kota	35	32
6	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	Pemda Kab/Kota	35	32
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	Pegawai BPKAD (ASN)	197	127
8	Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan	SKPD	41	36
	JUMLAH		1.114	613

Secara keseluruhan jumlah populasi dari layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya adalah sebanyak 1.114 dan rencana sampling untuk pengisian kuesioner SKM kali ini adalah sebanyak 613 Responden.

2.3. PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM Triwulan IV masih menggunakan instrument kuesioner/pertanyaan sebagaimana terlampir dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner pertanyaan dibuat dan diinput ke dalam aplikasi SKM yang dikelola oleh Biro Organisasi Bagian Pelayanan Publik Setda Provinsi Jawa Tengah pada link: <https://eskm.jatengprov.go.id/> .

Link kuesioner dibuat menggunakan aplikasi E-SKM untuk masing-masing layanan pada masing-masing unit kerja. Kemudian masing-masing Link Kuesioner disebarakan melalui Whatsapp Group Responden yang dimiliki masing-masing unit kerja. Cara ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan seperti tahun sebelumnya yaitu Responden salah memilih layanan.

Secara keseluruhan instrument kuesioner SKM kali ini dibagi ke dalam 2 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

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. Pilihan jawaban dengan nilai terendah 1 (Tidak Sesuai) hingga tertinggi 4 (Sangat Sesuai).

2. Prosedur/Alur Pelayanan;

Prosedur/alur pelayanan yang dibakukan (distandarkan) dan diinformasikan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Pilihan jawaban dengan nilai terendah 1 (Tidak Mudah) hingga tertinggi 4 (Sangat Mudah).

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. Pilihan jawaban dengan nilai terendah 1 (Tidak Cepat) hingga tertinggi 4 (Sangat Cepat).

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. Pilihan jawaban dengan nilai terendah 1 (Sangat Mahal) hingga tertinggi 4 (Gratis).

5. Produk Pelayanan;

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Pilihan jawaban dengan nilai terendah 1 (Tidak Berkualitas) hingga tertinggi 4 (Sangat Berkualitas).

6. Kompetensi Pelaksana/Kemudahan Sistem;

Tingkat pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang dimiliki pelaksana dalam memberikan pelayanan baik secara langsung (off-Line) maupun secara daring (secara on-Line) Pilihan jawaban dengan nilai terendah 1 (Tidak Kompeten) hingga tertinggi 4 (Sangat Kompeten).

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. Pilihan jawaban dengan nilai terendah 1 (Tidak Ramah/Sopan) hingga tertinggi 4 (Sangat Ramah/Sopan).

8. Penanganan Pengaduan.

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya. Penanganan pengaduan ini juga meliputi saran dan masukan guna perbaikan pelayanan. Pilihan jawaban dengan nilai terendah 1 (Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti) hingga tertinggi 4 (Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti).

9. 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. Pilihan jawaban dengan nilai terendah 1 (Tidak Lengkap) hingga tertinggi 4 (Sangat Lengkap).

Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dalam skala 4. Hasil pengolahan jawaban Responden akan dijadikan penilaian tingkat kepuasan masyarakat/pengguna layanan terhadap layanan yang diselenggarakan oleh 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 :

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

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:

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

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 SKM kali ini dilakukan secara elektronik oleh sistem. Setiap Responden melakukan pengisian langsung ke dalam form kuesioner yang ada dalam link yang dibagikan oleh masing-masing unit kerja kepada Responden. Atas setiap data yang diinputkan Responden, sistem akan langsung mengolah secara otomatis pada saat itu juga. Sehingga data IKM akan terus bergerak selama Responden masih melakukan pengisian form ke dalam link ESKM tersebut.

Hal ini tentunya memudahkan Admin UPP/OPD untuk mengetahui perkembangan nilai/Indeks Kepuasan UPP/OPD sewaktu-waktu, karena nilai IKM dapat dilihat dalam sistem setiap saat. Admin UPP juga dapat mengetahui jumlah Responden yang sudah melakukan pengisian ke dalam sistem, sehingga jumlah Responden diharapkan dapat dioptimalkan.

Sistem E-SKM yang dikelola oleh Biro Organisasi ini tidak hanya menampilkan Nilai Indeks Pelayanan secara keseluruhan dari semua unsur penunjang namun juga ditampilkan perolehan nilai pada masing-masing Unsur Pelayanan di masing-masing Unit Kerja. Dengan mengetahui nilai pada masing-masing unsur pelayanan, UPP dan OPD dapat mengidentifikasi masalah dengan lebih cepat dan merumuskan solusi dengan lebih tepat.

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 sistem ESKM. Dari 613 jumlah Sampel yang direncanakan, sampai dengan batas waktu yang ditentukan sebelumnya ternyata data Responden yang masuk sebanyak 467 Responden (76,18%). Jumlah Responden ini masih belum mencapai target yang diharapkan. Namun demikian jumlah Responden yang masuk ini cukup bagus bila mengingat waktu penyelenggaraan SKM Triwulan IV yang hanya 7 hari kalender.

Jumlah responden terbanyak berasal dari layanan Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah pada Bidang Akuntansi karena terdiri atas Perangkat Daerah termasuk Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan dan Sekolah Luar Biasa Negeri yang tersebar di pemerintah Kabupaten Kota se-Jawa Tengah. Sedangkan jumlah Responden paling sedikit adalah dari layanan Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota pada Sub Bagian Keuangan.

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 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 pengguna layanan.

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	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	683	278	230	82,73
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	41	36	13	36,11
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	41	36	29	80,56
4	Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)	41	36	21	58,33
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	35	32	11	34,38
6	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	35	32	36	112,50
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	197	127	66	51,97
8	Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan	41	36	61	169,44
	TOTAL	1.114	613	467	76,18

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

1. Responden yang masuk dalam SKM Triwulan IV Tahun 2022 ini sejumlah 467, jumlah terbanyak berasal dari Responden Perempuan sebesar 55,03% dan sisanya 44,97% adalah Laki-laki.

Tabel 3.2.
Responden dalam Jenis Kelamin

NO.	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	JUMLAH LAKI-LAKI	JUMLAH PEREMPUAN
1	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	230	74	156
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	13	6	7
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	29	17	12
4	Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)	21	9	12
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	11	4	7
6	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	36	21	15
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	66	35	31
8	Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan	61	44	17
	TOTAL	467	210	257

2. Usia Responden yang mengisi kuesioner SKM bervariasi, dari usia yang termuda 16 tahun sampai usia 70 tahun. Jumlah Responden terbanyak pada rentang usia 38 – 47 tahun sebanyak 191 Responden (39,83%) dan sebaliknya jumlah Responden paling sedikit pada rentang usia muda dibawah 17 tahun yaitu sebanyak 2 Responden.

Tabel 3.3.
Responden dalam Rentang Usia

NO.	RENTANG USIA	LAYANAN								JUMLAH	%
		1	2	3	4	5	6	7	8		
1	17 Tahun kebawah							2		2	0,43
2	18 – 27 Tahun	15	1	2			1	9	11	39	8,35
3	28 – 37 Tahun	24	2	7	2	1	3	8	17	65	13,70
4	38 – 47 Tahun	103	4	7	9	1	19	18	25	191	39,83
5	48 – 57 Tahun	82	6	10	10	6	13	26	8	158	34,47
6	58 Tahun keatas	6		3		3		3		12	3,21
	JUMLAH RESPONDEN	230	13	29	21	11	36	66	61	467	100

Tabel 3.4.
Responden dalam Pendidikan Terakhir

NO.	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	S/D SMA	DIPLOMA	SARJANA	PASCA SARJANA
1	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	230	41	17	128	44
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	13			3	10
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	29	9	1	14	5
4	Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)	21	2		14	5
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	11	1	1	6	3
6	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	36		1	12	23
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	66	20	4	26	16
8	Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan	61	42	1	17	1
	TOTAL	467	115	25	220	107

3. Mencermati latar belakang pendidikan Responden yang telah turut berpartisipasi dalam SKM maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum Responden paham dan mengerti detail pertanyaan yang diajukan dalam SKM, karena sebagian besar (75,38%) Responden berlatar belakang pendidikan Diploma dan Sarjana dan hanya Sebagian kecil (24,62%) yang berlatar belakang pendidikan sampai dengan SMA.

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 3,21. 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* untuk jenis pelayanan yang diberikan.

2. Prosedur/Alur Pelayanan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Prosedur Pelayanan adalah 3,19. 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 3,11. 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 3,64. 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 sebenarnya 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 3,18. 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/pelayanan yang diselenggarakan BPKAD *BERKUALITAS*.

6. Kompetensi Pelaksana

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Kompetensi Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan adalah 3,22. 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 *BERKOMPETEN* dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

7. Perilaku Pelaksana

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Perilaku Petugas Pelayanan adalah 3,32. 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 menunjukkan perilaku yang SOPAN dan RAMAH dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Penanganan terhadap Pengaduan adalah 3,28. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532. Hal ini berarti bahwa Responden menilai penanganan pengaduan yang disampaikan ke BPKAD Provinsi Jawa Tengah sudah DITANGANI dan DITINDAKLANJUTI.

9. Sarana dan Prasarana

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Sarana/Prasarana adalah 3,08. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja KURANG 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 LENGKAP.

B. Nilai Indeks tiap Produk Pelayanan

1. Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah

Salah satu unit kerja di BPKAD adalah Bidang Akuntansi. Unit kerja ini menyelenggarakan layanan Fasilitasi penyusunan laporan keuangan perangkat daerah dan memberikan pendampingan pengelolaan keuangan sekolah.

Empat puluh satu perangkat daerah dan 642 sekolah menengah atas/kejuruan/luar biasa di lingkungan Pemprov Jateng menjadi populasi unit kerja Bidang Akuntansi. Sehingga sampling untuk SKM pada unit ini sejumlah 278.

Dalam penyelenggaraan SKM Triwulan Keempat tahun ini berhasil menjaring 230 Responden atau sebanyak 82,73%.

Mencermati nilai pada masing-masing unsur, Responden memberi nilai rendah pada unsur Kelengkapan Sarpras (U9) sebesar 3,04 dan nilai tinggi pada Unsur Biaya (U4) sebesar 3,71. Secara keseluruhan nilai IKM layanan Bidang Akuntansi adalah 3,22 atau masuk kategori BAIK.

2. Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)

Unit Kerja Bidang Anggaran mengajukan layanan Fasilitasi proses penyusunan APBD dengan tahapan Verifikasi RKA perangkat daerah dalam penyelenggaraan SKM Triwulan IV tahun ini. Maka jumlah

populasi pada layanan ini adalah sejumlah perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yaitu 41.

Harapannya semua perangkat daerah yang menjadi populasi layanan ini dapat berpartisipasi dalam SKM, meskipun samplingnya hanya sejumlah 36 saja.

Namun sampai akhir waktu yang dialokasikan untuk pengisian kuesioner SKM, hanya terjaring sebanyak 13 Responden atau sebesar 36,11%.

Mencermati jawaban yang diberikan Responden untuk layanan ini cukup bagus, karena semua unsur memperoleh nilai yang tinggi yaitu di atas 3,3. Nilai terendah diperoleh pada unsur Kelengkapan sarana prasarana (U9) sebesar 3,38 dan nilai tertinggi dicapai oleh unsur Biaya (U4) sebesar 3,92. Sedangkan secara keseluruhan nilai IKM layanan Bidang Anggaran adalah 3,59 atau masuk kategori SANGAT BAIK.

3. Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah

Pada penyelenggaraan SKM kali ini, unit kerja Bidang Aset mengajukan layanan Fasilitasi pengelolaan dan penatausahaan barang milik daerah. Populasi layanan ini juga sama dengan Bidang Anggaran yaitu 41 perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan jumlah sampling sebanyak 36.

Selama 7 (tujuh) hari masa pengisian/*inputing* SKM, 29 Responden atau sebesar 80,56% dari jumlah sampling, telah ikut berpartisipasi. Hasil pengolahan nilai dari jawaban Responden pada layanan ini tidak jauh berbeda dengan layanan Bidang Akuntansi. Nilai terendah diperoleh pada unsur Kelengkapan sarana prasarana (U9) sebesar 3,03 dan nilai tertinggi dicapai oleh unsur Biaya (U4) sebesar 3,55. Sedangkan secara keseluruhan nilai IKM layanan Bidang Aset adalah 3,20 atau masuk kategori BAIK.

4. Fasilitas Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)

Unit kerja Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah dalam penyelenggaraan SKM Triwulan IV tahun ini mengajukan Layanan Fasilitas pencairan anggaran. Menjadi tugas pokok dan fungsi unit ini melakukan verifikasi berkas yang diajukan oleh perangkat daerah sebelum diterbitkannya SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana) yang dibutuhkan untuk mencairkan anggaran.

Populasi pada layanan ini sama dengan 3 layanan sebelumnya yaitu 41 perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Sehingga jumlah sampling yang diharapkan masuk sebesar 36. Namun tidak lebih baik dari layanan sebelumnya, unit ini hanya dapat menjangkau 21 Responden atau 58,33% saja dari total sampling.

Dari jawaban Responden yang masuk, tiga unsur layanan, yaitu Prosedur (U1), Perilaku Pelaksana (U7), dan Kelengkapan Sarpras (U9) memperoleh penilaian terendah sebesar 3,24 dan unsur biaya mendapat penilaian tertinggi sebesar 3,86. Secara keseluruhan nilai IKM layanan ini sebesar 3,35 atau masuk kategori BAIK.

5. Fasilitas Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota

Unit kerja Sekretariat pada BPKAD mengajukan satu layanan pada masing-masing Sub Bagian. Fasilitas pencairan bantuan keuangan kepada kabupaten/kota merupakan layanan pada Sub Bagian Keuangan. Populasi layanan ini adalah 35 pemerintah kabupaten/kota di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Meskipun sampling dari populasi sejumlah 32 pemerintah, namun diharapkan semua pemerintah kabupaten/kota dapat berpartisipasi dalam SKM ini. Namun sampai dengan waktu pengisian kuesioner SKM ditutup, hanya 11 Responden (34,38%) yang masuk.

Mencermati nilai pada masing-masing unsur, unsur Waktu pelayanan (U3) dan Kelengkapan sarpras (U9) mendapatkan nilai terendah 3,09 dan unsur Biaya meraih nilai tertinggi 3,91.

Secara keseluruhan IKM unit kerja ini adalah 3,35 atau masuk dalam kategori BAIK.

6. Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota

Sub Bagian Program Sekretariat mengajukan layanan yang sama dengan tahun sebelumnya yaitu Fasilitasi evaluasi raperda, raperkada APBD dan pertanggungjawaban APBD kabupaten/kota. Populasinya sama dengan layanan Sub Bagian Keuangan, yaitu 35 pemerintah kabupaten/kota di wilayah Provinsi Jawa Tengah.

Jumlah responden yang masuk pada layanan ini justru melebihi dari penetapan sampling yaitu 36 responden atau 112,5%.

Hasil pengolahan jawaban responden oleh sistem, layanan ini mendapatkan nilai yang nyaris sama dengan layanan Sub Bagian Keuangan. Unsur waktu pelaksanaan dan kelengkapan sarpras menjadi unsur dengan nilai terendah yaitu 3,11 dan unsur biaya menjadi unsur dengan nilai tertinggi yaitu 3,92. Secara keseluruhan nilai IKM unit kerja ini adalah 3,37 atau masuk dalam kategori BAIK.

7. Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor

Berbeda dengan dua unit kerja lainnya di Sekretariat, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian memiliki populasi yang lebih banyak yaitu seluruh pegawai di lingkungan BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Namun sampai akhir pengisian kuesioner, layanan ini hanya berhasil memperoleh 61 responden (48,03%) dari jumlah sampling yang ditetapkan sebanyak 127.

Meskipun masih masuk dalam kategori BAIK, nilai IKM secara keseluruhan pada unit kerja ini lebih rendah dari perolehan nilai IKM dua sub bagian lainnya, yaitu 3,14. Nilai terendah pada unsur Waktu pelayanan dan Kelengkapan sarpras sebesar 2,97. Sedangkan nilai tertinggi pada unsur Biaya sebesar 3,64.

8. Fasilitasi Ruang Pertemuan

Unit Pengelola Asrama Donohudan Boyolali merupakan UPT BPKAD. Unit kerja ini menyediakan layanan Singgah untuk jamaah haji dan ruang pertemuan. SKM untuk layanan singgah jamaah haji sudah diselenggarakan pada Triwulan II dan III yang lalu. Maka pada triwulan IV UPAD mengajukan layanan Fasilitasi ruang pertemuan. Pengguna layanan ini biasanya adalah perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Selama 7 (tujuh) hari waktu pengisian kuesioner, jumlah Responden yang berpartisipasi dalam SKM kali ini adalah 44.

Berbeda dengan unit kerja lainnya, unsur pelayanan Biaya (U4) justru menjadi unsur dengan nilai terendah yaitu 3,08. Sebaliknya unsur pelayanan Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,44. Secara keseluruhan IKM UPAD Boyolali berhasil memperoleh nilai 3,28 dan masuk kategori kinerja BAIK.

C. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Pengolahan data Responden yang masuk menggunakan aplikasi/sistem, mempercepat Admin dalam mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setiap saat dibutuhkan. Data yang ditampilkan oleh sistem pun bisa dilihat secara keseluruhan (IKM Unit Pelayanan BPKAD) maupun secara lebih detail per Unit Kerja (6 unit dengan 8 produk).

Dengan mengetahui Indeks tiap unit pelayanan maupun tiap unsur pelayanan, maka Admin perangkat daerah dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan masing-masing unit dan masing-masing unsur pelayanan. Demikian pula Admin unit kerja dapat mengetahui unsur pelayanan mana yang perlu diperbaiki dan unsur pelayanan mana yang harus dipertahankan kualitasnya. Hal ini perlu, mengingat tiap perangkat daerah memiliki keterbatasan anggaran, waktu pelaksanaan layanan dan kompetensi sumber daya manusia.

Tabel 3.2
 Nilai Unsur Pelayanan, Nilai IKM Tiap Layanan dan Nilai IKM Unit Pelayanan

Layanan	Nilai Unsur Pelayanan									NRR tertimbang/ Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3,18	3,12	3,07	3,71	3,15	3,19	3,28	3,24	3,04	3,22
2	3,46	3,69	3,46	3,92	3,46	3,69	3,69	3,54	3,38	3,59
3	3,10	3,17	3,14	3,55	3,14	3,17	3,21	3,28	3,03	3,20
4	3,24	3,33	3,29	3,86	3,33	3,33	3,24	3,33	3,24	3,35
5	3,36	3,36	3,09	3,91	3,27	3,36	3,45	3,27	3,09	3,35
6	3,42	3,28	3,11	3,92	3,28	3,33	3,58	3,31	3,11	3,37
7	3,03	3,06	2,97	3,64	3,12	3,08	3,18	3,23	2,97	3,14
8	3,34	3,39	3,23	3,08	3,15	3,26	3,44	3,38	3,21	3,28
IKM	3,21	3,19	3,11	3,64	3,18	3,22	3,32	3,28	3,08	3,25
	80,25	79,75	77,75	91	79,5	80,5	83	82	77	81,25

Capaian nilai Indeks pada penyelenggaraan SKM Triwulan IV Tahun 2022 kali ini cukup bagus, karena semua unsur pelayanan dan semua produk layanan dapat memperoleh nilai di atas 3,0644 atau 76,61 (dalam konversi 100) yang berarti memperoleh kinerja BAIK.

Mencermati nilai indeks pada masing-masing unsur pelayanan, dalam penyelenggaraan kali ini, nilai unsur pelayanan terendah pada unsur Kelengkapan sarpras (U9) dengan nilai 3,08, disusul unsur Waktu pelayanan dengan nilai 3,11. Sedangkan nilai unsur pelayanan tertinggi pada unsur Biaya pelayanan (U4) dengan nilai 3,64, diikuti unsur Perilaku pelaksana dengan nilai 3,32.

Secara keseluruhan jumlah nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur pelayanan mencapai **3,25**. Bila dikonversikan maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perangkat Daerah (BPKAD Provinsi Jawa Tengah) adalah **81,25**. Nilai ini masih masuk dalam kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai 76,61 – 88,30.

3.2. ANALISA DATA

3.2.1. Nilai Indeks Unsur Pelayanan

Unsur pelayanan dalam penyelenggaraan SKM Triwulan IV Tahun 2022 sama dengan tahun 2021 yaitu 9 unsur yang meliputi Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan dan Kelengkapan Sarana Prasarana.

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) pada semua unsur pelayanan mendapatkan hasil nilai diatas 3. Hal itu mencerminkan bahwa sebagian besar Responden PUAS terhadap pelayanan yang diselenggarakan BPKAD Provinsi Jawa Tengah sepanjang tahun 2022.

Dalam penyelenggaraan SKM kali ini nilai unsur **terendah** diperoleh dari unsur Kelengkapan sarana prasarana dengan nilai **3,08**. Responden masih menganggap bahwa layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD belum cukup ditunjang dengan sarana prasarana yang memadai. Responden berharap ada peningkatan kuantitas maupun kualitas pada sarana prasarana yang sudah ada. Hal ini dapat dipahami, mengingat saat ini 3 Unit Kerja BPKAD masih menempati tempat kerja sementara di Gedung Wanita dan 2 Unit Kerja lainnya berada di komplek Gubernur. Gedung baru BPKAD meskipun sudah selesai dibangun namun belum ditempati karena belum memiliki sarpras pendukung yang dibutuhkan.

Sebaliknya nilai **tertinggi** unsur pelayanan dicapai dari unsur Biaya dengan nilai **3,64**. Hal ini tentu bisa dipahami mengingat sebagian besar layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah tidak dikenakan tarif atau Responden tidak perlu membayar sejumlah uang

tertentu untuk mendapatkan layanan alias Gratis. Satu layanan yang membutuhkan tarif atau dikenakan biaya adalah Fasilitasi ruang pertemuan. Pengguna layanan menganggap tarif yang ada untuk menyewa ruang pertemuan di UPAD Boyolali masih terlalu mahal.

3.2.2. Nilai Indeks Produk Pelayanan

Penyelenggaraan SKM tahun 2022 berbeda dengan tahun sebelumnya, yaitu diselenggarakan sebanyak 4 kali dalam satu tahun (triwulanan). Oleh karena itu produk layanan yang dijadikan obyek survei kadang berbeda untuk tiap penyelenggaraan SKM. Hal ini mengingat waktu pelaksanaan layanan pada tiap produk berbeda.

Pada SKM kali ini jumlah produk layanan yang dinilai adalah 8 (delapan), yang berasal dari masing-masing unit kerja, 4 Bidang, 1 Sekretariat dengan 3 Sub Bagian dan UPAD Boyolali.

Mencermati hasil nilai olah data pada masing-masing produk layanan, dapat disebutkan bahwa semua produk layanan mendapatkan penilaian yang BAIK dari sebagian besar Responden. Karena tiap produk layanan mendapatkan hasil nilai (indeks) diatas 3. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar Responden PUAS terhadap pelayanan yang diberikan BPKAD.

Dari delapan produk layanan, nilai **terendah** adalah layanan Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor pada Sub Bagian Umum Kepegawaian dengan nilai **3,14**. Responden yang merupakan pegawai di lingkungan BPKAD Provinsi Jawa Tengah meskipun telah memberikan penilaian BAIK pada layanan ini, namun menganggap bahwa layanan ini sebenarnya masih bisa ditingkatkan lagi.

Kendala yang dihadapi oleh unit kerja dalam menyelenggarakan layanan ini adalah keterbatasan sarana prasarana dan kompetensi pelaksana. Seperti yang sudah disampaikan sebelumnya, sebagian besar unit kerja masih menempati Gedung sementara. Sedangkan kendala pada

kompetensi pelaksana dikarenakan seringnya terjadi perubahan regulasi dari pemerintah pusat dalam penyelenggaraan layanan kepegawaian. Sehingga membutuhkan waktu untuk dipahami oleh pelaksana, disosialisasikan kepada seluruh pegawai dan diterapkan dalam administrasi kepegawaian.

Nilai **tertinggi** diraih pada layanan Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD) pada unit kerja Bidang Anggaran dengan nilai **3,59**. Namun hasil nilai ini masih belum bisa dinyatakan akurat karena jumlah Responden yang memberikan penilaian belum memenuhi target sampel.

3.2.3. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Penyelenggaraan SKM kali ini memang sangat dibatasi waktu (hanya selama 7 hari sejak disampaikannya link SKM pada calon Responden). Namun partisipasi dari Responden cukup bagus. Sebanyak 467 Responden (76,18% dari total sampel) telah memberikan jawaban dalam kuesioner SKM Triwulan IV. Meskipun demikian capaian IKM Unit pelayanan secara keseluruhan cukup baik.

Berdasarkan hasil olah data melalui sistem ESKM, semua produk layanan dan unsur pelayanan Unit Pelayanan berhasil mencapai nilai diatas 3, sehingga secara keseluruhan nilai/Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan (BPKAD) adalah **3,25** (atau **81,25** bila dikonversikan dalam 100). 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 sepanjang Tahun 2022.

dengan capaian nilai IKM secara keseluruhan cukup bagus, karena lebih baik dari IKM tahun sebelumnya (IKM Tahun 2021 3,317).

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 Triwulan IV Tahun 2022 ini dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan mencapai nilai 3,25 atau 81,25. 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.
- B. Secara keseluruhan ditingkat Unit Pelayanan, BPKAD berhasil mencapai nilai di atas 3 (BAIK), pada setiap unsur pelayanan dan setiap produk layanan. Ini berarti sebagian besar Responden merasa PUAS pada setiap layanan yang diselenggarakan BPKAD sepanjang tahun 2022.
- C. Unsur pelayanan Kelengkapan Sarana Prasarana mendapat penilaian terendah sebesar 3,08. Keterbatasan sarana prasarana memang menjadi kendala dalam pelayanan, dikarenakan BPKAD masih menempati gedung sementara.
- D. Unsur pelayanan Biaya meraih penilaian tertinggi sebesar 3,64. Nilai ini juga dipengaruhi oleh jawaban Responden pengguna layanan UPAD Boyolali, karena layanan ini menetapkan tarif/biaya tertentu untuk memperolehnya.
- E. Layanan Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor mendapat nilai IKM terendah, sebesar 3,14. Hal ini disebabkan BPKAD masih menempati gedung sementara di dua tempat yang berbeda (di Jalan Pahlawan dan Jalan Sriwijaya) dan seringnya terjadi perubahan regulasi kepegawaian dari pemerintah pusat.

- F. Layanan Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD) meraih nilai IKM tertinggi, sebesar 3,59. Namun capaian ini baru didukung oleh 36% saja dari jumlah sampling yang ditetapkan.

4.2. REKOMENDASI

Capaian hasil penyelenggaraan SKM Triwulan IV Tahun 2022 ini memang cukup menggembirakan karena berhasil memperoleh nilai IKM 3,25 atau 81,25 yang berarti BPKAD Provinsi Jawa Tengah memiliki kinerja BAIK. Meskipun capaian kali ini sudah di atas target RPJMD (80,00), namun masih bisa ditingkatkan lagi, mengingat beberapa Responden masih memberikan nilai dibawah 3 pada beberapa unsur pelayanan.

Berikut beberapa rekomendasi yang dirumuskan:

- A. Mengoptimalkan sarana prasarana yang ada sehingga proses pelayanan kepada Pengguna tidak mengalami kendala.
- B. Meningkatkan kompetensi Pelaksana melalui sosialisasi/bimbingan teknis/pendidikan pelatihan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Pengguna.
- C. Menciptakan kreatifitas dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan, guna menyederhanakan prosedur, meningkatkan waktu pelayanan dan meminimalkan biaya pelayanan.
- D. Membuka akses pengaduan dan keluhan bagi pengguna layanan, guna mengetahui lebih jelas masalah yang ditemui Pengguna layanan, sehingga dapat dirumuskan solusi dan ditindaklanjuti dengan lebih cepat.

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 2022 Triwulan IV 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 2022.