



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLA KEUANGAN
DAN ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

TRIWULAN 1 2022

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

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 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 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

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, di tahun 2022 pada triwulan I ini BPKAD menyelenggarakan 6 (enam) 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 Triwulan I tahun 2022 kali ini pun kembali dilakukan sendiri oleh Tim dari BPKAD dengan keanggotaan yang sama dengan tahun 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.

Penyelenggaraan SKM tidak menggunakan jasa unit independen karena belum dialokasikan anggaran guna keperluan SKM di DPA BPKAD TA. 2022. Disamping itu BPKAD 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 tahun 2022 kali ini 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 I tahun 2022 adalah pengguna layanan dari unsur Perangkat Daerah di lingkungan Provinsi Jawa Tengah maupun dari unsur Pemerintah Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah. Unsur masyarakat belum menjadi sasaran Responden SKM kali ini karena UPAD tidak lagi berfungsi sebagai Rumah Sakit Darurat untuk Pasien OTG Covid-19 dan Gedung Asrama Donohudan belum dimanfaatkan oleh calon Jamaah Haji.

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 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.	Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	Pegawai BPKAD (ASN)	143	103
2.	Pendampingan Penyusunan Laporan Barang Milik Daerah	Pengurus Barang SKPD	41	36
3.	Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan	Kasubag Keuangan dan Penyusun Laporan Keuangan Perangkat Daerah	82	66
4.	Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	Bendahara SMA/SMK/SLB Negeri	639	242
5.	Fasilitasi Penyusunan SK Pengelola Keuangan Perangkat Daerah	Sekretaris Perangkat Daerah	41	36
6.	Penerbitan SP2D Perangkat Daerah	Bendahara Pengeluaran SKPD	41	36
	JUMLAH		987	519

Secara keseluruhan jumlah populasi dari layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya adalah sebanyak 987 dan rencana sampling untuk pengisian kuesioner SKM kali ini adalah sebanyak 519 Responden, yang meliputi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi

Jawa Tengah, Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Tengah, dan Pegawai di lingkungan BPKAD.

2.3. PENGUMPULAN DATA

SKM pada BPKAD dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner elektronik (*e-survey*), yaitu kuesioner yang disebarakan melalui media sosial antara lain Whatsapp dan surat resmi (kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah).

Pelaksanaan SKM dengan instrumen Kuesioner yang dilakukan melalui media sosial 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).

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 :

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

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 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 juga masih 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 519 jumlah Sampel yang direncanakan, sampai dengan batas waktu yang ditentukan sebelumnya ternyata telah berhasil masuk 852 Responden (164%). Jumlah ini jauh melebihi dari target sampel yang ditentukan. Namun demikian jumlah Responden yang masuk masih belum merata pada tiap layanan yang direncanakan.

Jumlah responden terbanyak berasal dari layanan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah pada Bidang Akuntansi karena terdiri atas Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan dan Sekolah Luar Biasa Negeri yang tersebar di pemerintah Kabupaten Kota se-Jawa Tengah. Sebagian dari Responden bahkan berasal dari sekolah swasta. Meskipun layanan BPKAD Provinsi Jawa Tengah hanya sampai pada sekolah-sekolah negeri, namun secara umum penilaian dari Responden tersebut cukup baik. Sedangkan jumlah Responden paling sedikit adalah pada Layanan Fasilitasi Penyusunan SK Pengelola Keuangan Perangkat Daerah.

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.	Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	143	103	69	66,99%
2.	Pendampingan Penyusunan Laporan Barang Milik Daerah	41	36	7	19,44%
3.	Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan	82	66	66	100%
4.	Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	639	242	701	289,67%
5.	Fasilitasi Penyusunan SK Pengelola Keuangan Perangkat Daerah	41	36	1	2,78%
6.	Penerbitan SP2D Perangkat Daerah	41	36	8	22,22%
	JUMLAH	987	519	852	164,16%

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

Tabel 3.2.
Responden dalam Jenis Kelamin

NO.	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
1.	Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	69	37	32
2.	Pendampingan Penyusunan Laporan Barang Milik Daerah	7	3	4
3.	Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan	66	25	41
4.	Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	701	186	515
5.	Fasilitasi Penyusunan SK Pengelola Keuangan Perangkat Daerah	1	1	0
6.	Penerbitan SP2D Perangkat Daerah	8	2	6
	JUMLAH	852	254	598

Dari 852 Responden yang masuk, paling banyak adalah Responden Perempuan yaitu sebesar 70,19% dan sisanya 29,81% adalah Responden Laki-laki. Usia Responden yang mengisi kuesioner SKM dari yang termuda usia 20 tahun sampai usia 61 tahun.

Tabel 3.2.
Responden dalam Usia dan Status

NO.	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	USIA	ASN	NON ASN
1.	Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	69	20 – 57	66	3
2.	Pendampingan Penyusunan Laporan Barang Milik Daerah	7	25 – 55	7	0
3.	Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan	66	22 – 57	61	5
4.	Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	701	21 – 61	566	135
5.	Fasilitasi Penyusunan SK Pengelola Keuangan Perangkat Daerah	1	43	1	0
6.	Penerbitan SP2D Perangkat Daerah	8	25 - 56	8	0
	JUMLAH	987	20 – 61	709	143

Tabel 3.3.
Responden dalam Pendidikan Terakhir

NO.	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	S/D SMA	DIPLOMA	SARJANA	PASCA SARJANA
1.	Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	69	21	2	31	15
2.	Pendampingan Penyusunan Laporan Barang Milik Daerah	7	2	1	3	1
3.	Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan	66	5	5	38	18
4.	Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	701	122	45	454	80
5.	Fasilitasi Penyusunan SK Pengelola Keuangan Perangkat Daerah	1	0	0	0	1
6.	Penerbitan SP2D Perangkat Daerah	8	0	1	6	1
	JUMLAH	852	150	54	532	116

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 (82,39%) Responden berlatar belakang pendidikan Diploma dan Sarjana dan hanya Sebagian kecil (17,61%) yang berlatar belakang pendidikan sampai dengan SMA.

Populasi SKM Triwulan I Tahun 2022 kali ini adalah perangkat daerah dan pegawai di lingkungan Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah, karena belum semua layanan diselenggarakan oleh BPKAD pada Triwulan I. Oleh sebab itu sebagian besar Responden adalah Pegawai Negeri Sipil (83,22%) dan sisanya terdiri dari tenaga honorer/wiyatabakti/GTT dan swasta (16,78%).

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 3,053. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja KURANG BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 2,60 – 3,064. Hal ini berarti bahwa Responden menilai persyaratan yang ada *kurang sesuai* dengan jenis pelayanan yang diberikan.

2. Prosedur/Alur Pelayanan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Prosedur Pelayanan adalah 3,065. 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 2,94. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja KURANG BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 2,60 – 3,064. Hal ini berarti bahwa Responden menilai waktu yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan oleh petugas kepada pemohon pelayanan adalah *kurang cepat*.

4. Tarif Pelayanan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Tarif Pelayanan adalah 3,708. 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 3,072. 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 3,133. 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 3,191. 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 3,009. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja KURANG BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 2,60 – 3,064. Hal ini berarti bahwa Responden menilai sarana dan prasarana yang ada dan digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan dalam kondisi *kurang baik*.

9. Penanganan Pengaduan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Penanganan terhadap Pengaduan adalah 3,556. 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	
Σ Nilai / Unsur	2601	2611	2505	3159	2617	2663	2706	2564	3030	
NRR / Unsur	3,053	3,065	2,94	3,708	3,072	3,133	3,191	3,009	3,556	
NRR tertimbang / Unsur	0,339	0,34	0,326	0,412	0,341	0,348	0,354	0,334	0,395	*) 3,189
IKM Unit Pelayanan										**) 79,716

B. Nilai Indeks tiap Produk Pelayanan

1. Layanan Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras yang menunjang Operasional Kantor

Populasi dari layanan ini adalah pegawai di lingkungan BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Dari 69 Responden yang masuk, Sebagian besar Responden memberikan penilaian Baik (dengan memilih jawaban c atau d) pada setiap unsur pelayanan. Nilai terendah diperoleh pada unsur Waktu Pelayanan (U3) dan sebaliknya nilai tertinggi dicapai oleh unsur Biaya (U4). Namun yang perlu dicermati disini adalah beberapa Responden memberi nilai 1 pada unsur layanan Sarana Pengaduan, meskipun secara keseluruhan jumlah nilai unsur adalah Baik.

Secara keseluruhan nilai interval hasil olah data mencapai nilai 3,327 atau masuk kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532.

2. Layanan Pendampingan Penyusunan Laporan Barang Milik Daerah

Melaksanakan 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 mampu mendapat 7 Responden dari 41 Perangkat Daerah yang menjadi populasi layanan ini.

Semua Responden memberikan penilaian Baik (nilai 3 dan 4) pada setiap unsur pelayanan. Sehingga setiap unsur mendapatkan jumlah nilai diatas 3. Nilai terendah pada unsur Waktu Pelayanan (U3) dan sebaliknya nilai tertinggi dicapai pada unsur Biaya Pelayanan (U4).

Secara keseluruhan nilai interval hasil olah data mencapai nilai 3,346 atau masuk kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532.

3. 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.

Pada SKM Triwulan I ini Responden yang berpartisipasi sebanyak 66. Bila dicermati nilai masing-masing unsur maka Responden memberi nilai rendah pada unsur Waktu Pelayanan (U3) dan nilai tinggi pada Unsur Biaya (U4).

Secara keseluruhan nilai interval hasil olah data mencapai nilai 3,414 atau masuk kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532.

4. 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.

Partisipasi pihak sekolah terhadap SKM yang diselenggarakan oleh BPKAD melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya jumlah Responden yang masuk.

Sampai akhir penyelenggaraan SKM Triwulan I Tahun 2022 ternyata berhasil masuk sebanyak 701 Responden. Jumlah ini bahkan 3 (tiga) kali lebih banyak dari target sampel yang ditetapkan sebelumnya.

Berbeda dengan hasil olah data Responden layanan lain, nilai 3 (tiga) unsur pelayanan pada layanan ini hanya bisa mencapai angka dibawah 3,00, yaitu pada unsur kesesuaian Persyaratan (U1), Waktu (U3) dan Kualitas Sarana Prasarana (U8). Nilai tertinggi dicapai pada unsur Biaya Pelayanan (U4).

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.

5. Layanan Fasilitasi Penyusunan SK Pengelola Keuangan

Pada Triwulan I Bidang Anggaran baru menyelenggarakan 1 (satu) layanan yaitu Layanan Fasilitasi Penyusunan SK Pengelola

Keuangan. Dua layanan lainnya akan diselenggarakan pada semester kedua tahun 2022.

Ketidaktifan Bidang Anggaran dalam menyebarluaskan link SKM pada Perangkat Daerah menyebabkan hanya 1 (satu) Responden yang berpartisipasi memberikan penilaian dalam layanan ini. Secara umum Responden memberikan penilaian yang Baik pada semua unsur pelayanan.

Secara keseluruhan nilai interval hasil olah data mencapai nilai 3,441 atau masuk kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532.

6. Layanan Penerbitan SP2D Perangkat Daerah

Layanan ini diselenggarakan oleh Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah, dengan sasaran populasi seluruh pengelola keuangan pada Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten/Kota di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Namun pada Triwulan I Pemerintah Kabupaten/Kota belum masuk dalam sasaran populasi karena layanan Bantuan Keuangan kepada Kabupaten/Kota belum mulai diselenggarakan.

Dalam tiga minggu pelaksanaan SKM kali ini hanya dapat menjangkit 8 Responden. Hal ini disebabkan informasi penyelenggaraan SKM Triwulan I belum tersampaikan kepada semua Perangkat Daerah.

Secara rinci masing-masing unsur pelayanan memperoleh nilai di atas 3, dengan nilai tertinggi pada unsur Biaya/Tarif (U4) dan nilai terendah pada unsur Kualitas Sarana Prasarana. Secara keseluruhan nilai interval hasil olah data Responden mencapai Indeks 3,247 atau masuk kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532

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	0,365	0,367	0,347	0,42	0,36	0,362	0,368	0,349	0,388	3,327
2	0,381	0,349	0,333	0,444	0,349	0,365	0,365	0,349	0,412	3,346
3	0,373	0,367	0,341	0,439	0,36	0,38	0,373	0,352	0,429	3,414
4	0,333	0,335	0,322	0,408	0,337	0,343	0,351	0,331	0,392	3,151
5	0,333	0,444	0,333	0,444	0,444	0,333	0,333	0,333	0,444	3,441
6	0,347	0,347	0,361	0,416	0,347	0,347	0,361	0,333	0,389	3,247
NRR / Unsur	3,053	3,065	2,94	3,708	3,072	3,133	3,191	3,009	3,556	
NRR tertimbang / Unsur	0,339	0,34	0,326	0,412	0,341	0,348	0,354	0,334	0,395	*) 3,189
IKM Unit Pelayanan										**) 79,716

Mencermati jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan, dalam penyelenggaraan SKM Triwulan I Tahun 2022, nilai unsur pelayanan terendah pada unsur Waktu Pelayanan (2,94) dan nilai unsur pelayanan tertinggi pada unsur Biaya Pelayanan (3,708). Secara keseluruhan jumlah nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur pelayanan mencapai **3,189**. Bila dikonversikan maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan (BPKAD Provinsi Jawa Tengah) adalah **79,716**. Indeks Kepuasan Masyarakat ini masih masuk dalam kategori 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 I Tahun 2022 sama dengan tahun 2021 yaitu 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 hampir semua unsur pelayanan mendapatkan penilaian yang BAIK dari sebagian besar Responden, karena bobot nilai rata-rata per unsur (NRR) pada sebagian besar unsur pelayanan mendapatkan hasil nilai diatas 3. Hal itu mencerminkan bahwa sebagian besar Responden PUAS terhadap pelayanan yang diselenggarakan BPKAD Provinsi Jawa Tengah pada Triwulan I tahun 2022. Namun 1 (satu) unsur masih mendapatkan hasil dibawah 3 yaitu unsur **Waktu** dengan nilai rata-rata unsur **2,94**.

Nilai unsur **terendah** ini diperoleh karena Responden masih 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*). 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 **3,708**. 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. Perlu dicermati Responden yang memilih jawaban “Cukup Mahal” pada pertanyaan unsur Biaya/Tarif.

3.2.2. Nilai Indeks Produk Pelayanan

Penyelenggaraan SKM tahun 2022 pada Triwulan I berbeda dengan tahun sebelumnya. Jumlah produk layanan yang dinilai dalam SKM kali ini lebih sedikit yaitu 6 produk layanan. yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah yaitu Layanan Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor dari sub bagian Umum dan Kepegawaian, Layanan Penyusunan Laporan Barang Milik Daerah dari bidang Aset, Layanan Penyusunan Laporan Keuangan dan Pengelolaan Keuangan Sekolah dari bidang Akuntansi, Layanan Fasilitasi Penyusunan SK Pengelola Keuangan dari bidang Anggaran dan Layanan Penerbitan SP2D Perangkat Daerah dari bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah.

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 **3,151**. 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** diraih pada layanan **Fasilitasi Penyusunan SK Pengelola Keuangan** yaitu dengan nilai **3,441**. 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

Pencapaian nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Triwulan I Tahun 2022 kali ini meskipun cukup baik namun lebih rendah dari pencapaian IKM tahun 2021 yang lalu. Bahkan masih dibawah target yang telah ditetapkan dalam RPJMD. Hal ini tentu membutuhkan perhatian para pemangku jabatan dan pelaksana untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya, sebagai upaya pencapaian nilai IKM yang lebih baik pada Triwulan II.

Jumlah nilai semua produk layanan dan hampir semua unsur pelayanan berhasil mencapai nilai diatas 3 yaitu nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur pelayanan mencapai **3,189** (atau **79,716** 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.

3.3. SARAN RESPONDEN

Penyelenggaraan SKM Triwulan I Tahun 2022 ini sama dengan penyelenggaraan SKM Tahun 2021 yang lalu dengan 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.

Namun untuk laporan SKM Triwulan I ini, BPKAD belum mengulas dan membahas saran dan respon dari Responden. Laporan versi lengkap akan disajikan dalam Laporan SKM Tahunan yaitu pada penyelenggaraan SKM Triwulan IV pada bulan Desember 2022.

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 I Tahun 2022 ini dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- A. Jumlah nilai Responden hampir semua unsur pelayanan mencapai nilai diatas 3 (BAIK). Ini berarti sebagian besar Responden mengakui bahwa semua unsur pelayanan yang diterima 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 3,189 atau 79,716. 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 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 Fasilitasi Penyusunan SK Pengelola Keuangan Perangkat Daerah mendapat nilai tertinggi dalam survei ini.

4.2. REKOMENDASI

Capaian hasil penyelenggaraan SKM Triwulan I Tahun 2022 ini memang cukup menggembirakan karena berhasil memperoleh nilai IKM 3,189 atau 79,716 yang berarti BPKAD Provinsi Jawa Tengah memiliki kinerja BAIK. Namun capaian ini masih dibawah target yang telah ditetapkan (80,00) oleh karena itu perlu dilakukan berbagai upaya perbaikan guna meningkatkan kinerja layanan.

Berikut beberapa rekomendasi yang dirumuskan:

- A. 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.
- B. Sosialisasi, koordinasi, komunikasi, pembinaan dan pendampingan kepada masyarakat lebih ditingkatkan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung dengan memanfaatkan berbagai media yang ada.
- C. Mendistribusikan tugas secara bijak serta terus melakukan peningkatan kompetensi pegawai guna meningkatkan kualitas/kinerja pelayanan.
- D. Melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan melengkapi dan meningkatkan sarana prasarana yang ada.
- E. Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam menyebarkan informasi maupun memberikan layanan, terutama dalam masa pandemi seperti sekarang ini.
- F. 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 2022 Triwulan I 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.