

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 oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan. 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 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 yang dilaksanakan Unit Pengelola Asrama Donohudan Boyolali.

Unit Pengelola Asrama Donohudan Boyolali merupakan Asrama Haji milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang dibangun pada Tahun 1996 dan diresmikan oleh Presiden Soeharto pada 28 Februari 1997 dengan tujuan sebagai tempat penampungan sementara pemberangkatan dan pemulangan calon jemaah haji serta dapat dioperasikan diluar waktu musim haji dan atau untuk kepentingan lain yang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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 sejauh mana 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; dan
- c. Bagi masyarakat, dapat mengetahui gambaran kinerja dari unit-unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II METODOLOGI

SKM BPKAD Triwulan III Tahun 2022 masih menysasar pada Jamaah Haji yang melakukan transit pemberangkatan di Asrama Haji Donohudan Boyolali. Unit Pengelola Asrama Donohudan Boyolali (UPAD Boyolali) menjadi sasaran penyelenggaraan SKM kali ini dengan pertimbangan guna mengetahui secara khusus bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPAD Boyolali selama musim haji tahun ini. Pelaksanaan SKM kali ini juga berbeda dengan sebelumnya yaitu menggunakan aplikasi SKM Pemprov Jateng pada link <https://eskm.jatengprov.go.id/>. Aplikasi ini dikelola oleh Biro Organisasi Setda Prov Jateng.

Secara garis besar penyelenggaraan SKM meliputi kegiatan:

1. Persiapan;

Membuat akun, menyusun dan melakukan input daftar pertanyaan ke dalam aplikasi.

2. Koordinasi;

Menyelenggarakan komunikasi dan koordinasi rencana penyelenggaraan SKM dengan UPAD Boyolali.

3. Penetapan Layanan

Sasaran layanan SKM Triwulan II BPKAD kali ini adalah layanan singgah pemberangkatan dan pemulangan calon dan jamaah haji wilayah Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Penentuan Populasi

Sebagaimana layanan yang ditetapkan sebagai sasaran SKM pada Triwulan II ini, maka populasi SKM kali ini adalah Calon dan Jamaah Haji Tahun 2022/1443 H yang melakukan embarkasi melalui UPAD Boyolali, yaitu sejumlah 14.477.000 orang.

5. Penghitungan Jumlah Sampling

Besarnya jumlah populasi atas layanan yang ditetapkan tidak bisa dibarengi dengan penetapan jumlah sampling yang sesuai dengan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Hal ini juga disebabkan adanya keterlambatan pembuatan akun pada aplikasi, keterbatasan waktu guna meminta kesediaan Jamaah Haji memberikan partisipasinya dalam penyelenggaraan SKM dan keterbatasan personil UPAD Boyolali.

6. Pengumpulan Data

Memahami kemampuan calon jamaah haji yang tidak semuanya paham teknologi, maka pelaksanaan pengumpulan data SKM pada Responden dengan menggunakan metode manual/*off-line* yaitu dengan menyebarkan kuesioner.

7. Pengolahan Data

Kuesioner jawaban responden kemudian dikumpulkan dan diinput ke dalam aplikasi sehingga dapat diolah secara otomatis oleh sistem.

8. Penyusunan Laporan

Atas hasil data yang telah diolah sistem, disusunlah laporan hasil pelaksanaan SKM Triwulan II sesuai format yang ada.

2.1. PELAKSANA SKM

SKM BPKAD Triwulan III 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 Unit Pengelola Asrama Donohudan Boyolali.

Penyelenggaraan SKM tidak menggunakan jasa unit independent. BPKAD mampu 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. Apalagi penyelenggaraan SKM kali ini menggunakan sistem yang sudah disediakan Biro Organisasi.

2.2. POPULASI DAN SAMPLING

Melanjutkan pelaksanaan SKM Triwulan sebelumnya, kembali diselenggarakan SKM pada Triwulan III Tahun 2022. Sejak tahun 2022, penyelenggaraan SKM dilakukan tiap triwulan. Hal ini sesuai arahan dari Biro Organisasi Bagian Pelayanan Publik Sekretariat daerah Provinsi Jawa Tengah, 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.

Sama dengan penetapan layanan pada Triwulan II yang lalu, penetapan layanan yang menjadi sasaran SKM Triwulan III kali ini adalah Layanan singgah pemberangkatan dan pemulangan (embarkasi) calon dan jamaah haji wilayah Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Layanan ini memiliki jumlah populasi yang sangat besar dan dalam waktu yang sangat singkat. Jumlah Calon Jamaah Haji yang melakukan pemberangkatan maupun pemulangan melalui UPAD Boyolali sejak kedatangan kloter pertama pada tanggal 14 Juli 2022 hingga terakhir adalah 14.477.000 orang.

Jumlah populasi yang sangat besar, keterbatasan jumlah petugas UPAD Boyolali, keterbatasan waktu penyelenggaraan SKM pada Triwulan III dan kemampuan calon jamaah haji menggunakan

perangkat telpon pintar (*smartphone*), menyebabkan penentuan jumlah sampel tidak bisa menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Bila mendasari Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, jumlah sampel seharusnya adalah 384

Tabel 2.1.
Populasi dan Sampel

JENIS LAYANAN	POPULASI	JUMLAH POPULASI	JUMLAH SAMPEL
Layanan Singgah (embarkasi) Calon dan Jamaah Haji	Jamaah Haji Tahun 2022/ 1443 H	14.477.000	384

Jumlah populasi (jamaah haji tahun 2022/1443 H) sangat besar, keterbatasan jumlah petugas UPAD Boyolali, keterbatasan waktu penyelenggaraan SKM pada Triwulan III dan kemampuan calon jamaah haji menggunakan perangkat telpon pintar (*smartphone*), menyebabkan penentuan jumlah sampel tidak bisa menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Bila mendasari Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, jumlah sampel seharusnya adalah 384. Namun pada tahap pengumpulan data, Petugas hanya sanggup mengumpulkan 243 data Responden.

2.3. PENGUMPULAN DATA

Seperti pelaksanaan SKM tahun sebelumnya, pelaksanaan SKM Tahun 2022 Triwulan III kali inipun menggunakan instrumen 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 SKM ini sebenarnya dapat dibuka dan langsung diisi oleh masing-masing Responden dengan menggunakan *smartphone* (telepon genggam). Namun Kami mencoba memahami karakteristik calon Responden, yaitu Calon Jamaah Haji, yang tidak semuanya paham dan mahir menggunakan telepon genggam. Oleh karena itu kuesioner dicetak dan dibagikan kepada Responden secara langsung. Kuesioner yang sudah diisi oleh Responden dikumpulkan kembali oleh Petugas untuk dilakukan *inputing* jawaban ke dalam aplikasi SKM.

Secara keseluruhan terdapat beberapa pertanyaan dalam instrument kuesioner SKM kali ini, yang terbagi ke dalam 2 (dua) bagian, yaitu:

a. Bagian I : Identitas Responden

Meliputi nama responden, email, no. telp/HP, umur, jenis kelamin, alamat, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.

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.

2. Prosedur 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 / Kemampuan Petugas;

Tingkat pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang dimiliki pelaksana dalam memberikan pelayanan secara langsung.

7. Perilaku Petugas;

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. Penanganan Pengaduan.

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

9. Kualitas 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.

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 terhadap layanan yang diberikan BPKAD UPAD Boyolali.

2.4. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Menghitung *satisfaction index*.

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

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

Nilai indeks kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,5324 –4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
2	3,0644 - 3,532	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. Setiap data/jawaban kuesioner oleh Responden, diinput satu-satu ke dalam sistem (<https://eskm.jatengprov.go.id/>), dan akan langsung diolah oleh sistem

untuk menghasilkan Nilai/Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat langsung dilihat pada layar.

Pengolahan data merupakan rekapitulasi dan rata-rata dari data yang diinput ke dalam sistem. Sistem tidak hanya menampilkan Nilai Indeks Pelayanan secara keseluruhan dari semua unsur penunjang namun ditampilkan juga perolehan Nilai pada masing-masing Unsur Pelayanan.

BAB III

PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

3.1. PENGOLAHAN DATA

3.1.1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pengolahan data dilakukan terhadap hasil pengumpulan data yang berhasil masuk untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPPP) BPKAD Provinsi Jawa Tengah yang dalam penyelenggaraan SKM kali ini dilakukan di Unit Pengelola Asrama Donohudan (UPAD) Boyolali. IKM yang dihasilkan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap Layanan Singgah bagi Calon dan Jamaah Haji. Pengolahan data dilakukan dengan menghitung rata-rata tertimbang seluruh nilai tiap unsur layanan. Jumlah rata-rata tertimbang seluruh nilai unsur layanan akan menghasilkan IKM Unit.

Namun sebelum mengolah data atas penilaian terhadap unsur-unsur layanan, dipandang perlu melakukan pencermatan dan penilaian terhadap karakteristik Responden, guna memberikan keyakinan Penyelenggara Layanan bahwa layanan dinilai oleh orang-orang yang memiliki latar belakang dan kemampuan untuk memberikan penilaian secara obyektif. Karakteristik Responden dalam penyelenggaraan SKM ini meliputi:

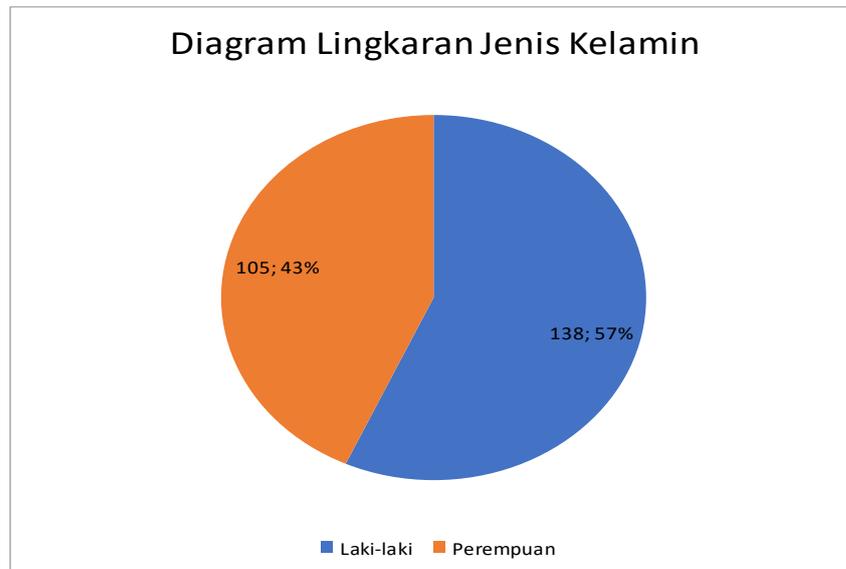
1. Jenis Kelamin;
2. Umur;
3. Pendidikan terakhir; dan
4. Pekerjaan.

Penyelenggaraan SKM Triwulan III Tahun 2022 kali ini berhasil mengumpulkan 243 data Responden. Masing-masing data karakteristik Responden dapat disajikan dan disampaikan sebagai berikut:

Tabel 3.1.
Responden dalam Jenis Kelamin

NO.	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
1.	Layanan Singgah Calon dan Jamaah Haji Tahun 2022/ 1443 H	243	138 (57%)	105 (43%)

Diagram 3.1



Dari 243 Responden yang masuk, jumlah terbanyak adalah Responden laki-laki yaitu sebesar 57% dan sisanya 43% adalah Responden perempuan.

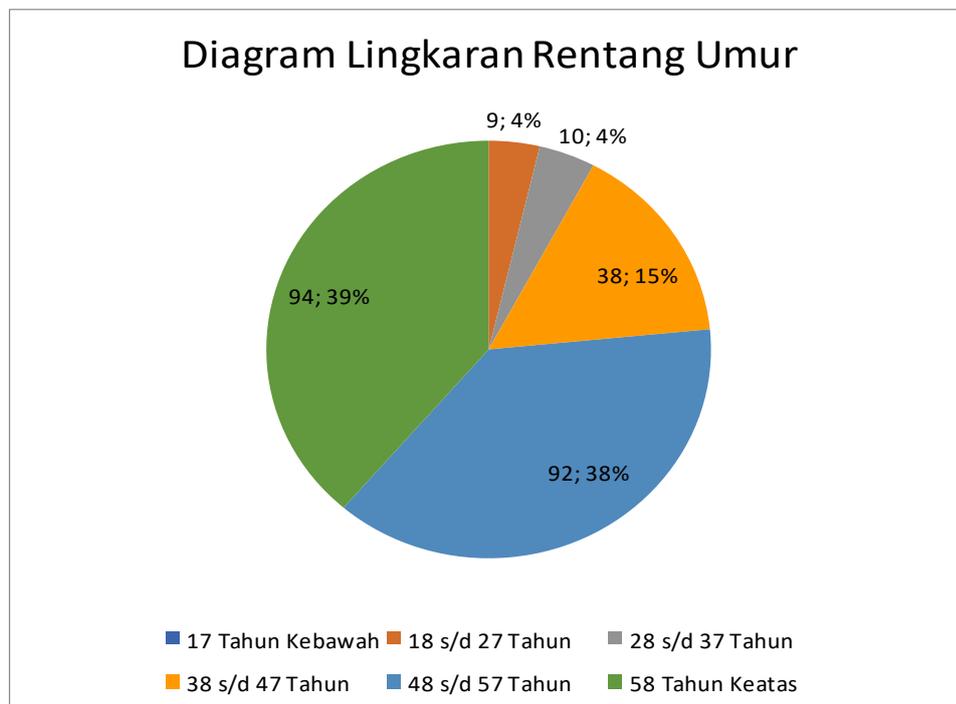
Mencermati umur Responden yang mengisi kuesioner SKM ini cukup lebar, dari yang termuda usia 21 tahun sampai usia 72 tahun, dengan jumlah Responden yang cukup merata dan hampir memenuhi semua umur pada rentang tersebut. Jumlah Responden terbanyak pada rentang usia 58 – 72 tahun sebanyak 94 Responden

(39%), kemudian pada rentang usia 48 – 57 tahun sebanyak 92 Responden (38%), selanjutnya 38 Responden (15%) pada rentang usia 38 – 47 tahun dan sisanya sebesar 8% pada rentang usia 18 – 37 tahun.

Tabel 3.2.
Responden dalam Rentang Umur

NO.	RENTANG UMUR	JUMLAH	
		RESPONDEN	%
1.	Usia 18 – 27 tahun	9	4
2.	Usia 28 – 37 tahun	10	4
3.	Usia 38 – 47 tahun	38	15
4.	Usia 48 – 65 tahun	92	38
5.	Usia 58 – 65 tahun	94	39
	JUMLAH	243	100

Diagram 3.2



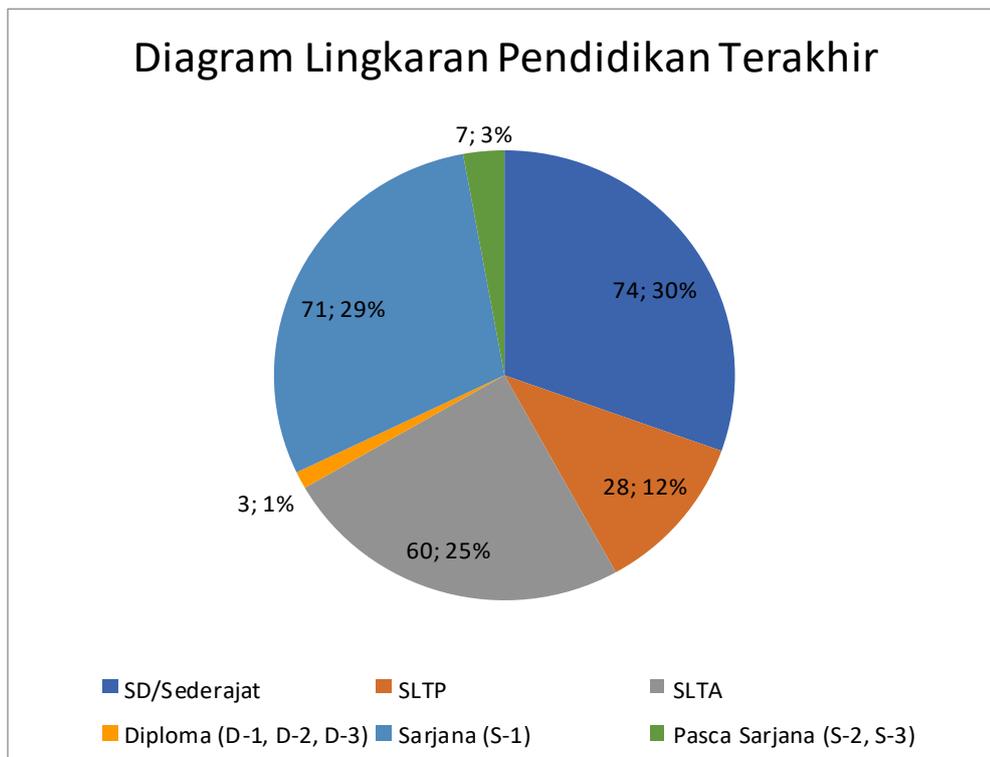
Calon Jamaah Haji sebagai pengguna layanan yang diselenggarakan oleh UPAD Boyolali dalam SKM kali ini memiliki latar belakang Pendidikan yang berbeda-beda pada semua tingkatan

Pendidikan. Responden dengan pendidikan terakhir SD/Sederajat paling banyak jumlahnya (30%), disusul Responden dengan Pendidikan terakhir Sarjana (29%).

Tabel 3.3.
Responden dalam Pendidikan Terakhir

NO.	RENTANG UMUR	JUMLAH	
		RESPONDEN	%
1.	SD dan sederajat	74	30
2.	SLTP	28	12
3.	SLTA	60	25
4.	Diploma (D1 – D3)	3	1
5.	Sarjana	71	29
6.	Pasca Sarjana	7	3
	JUMLAH	243	100

Diagram 3.2



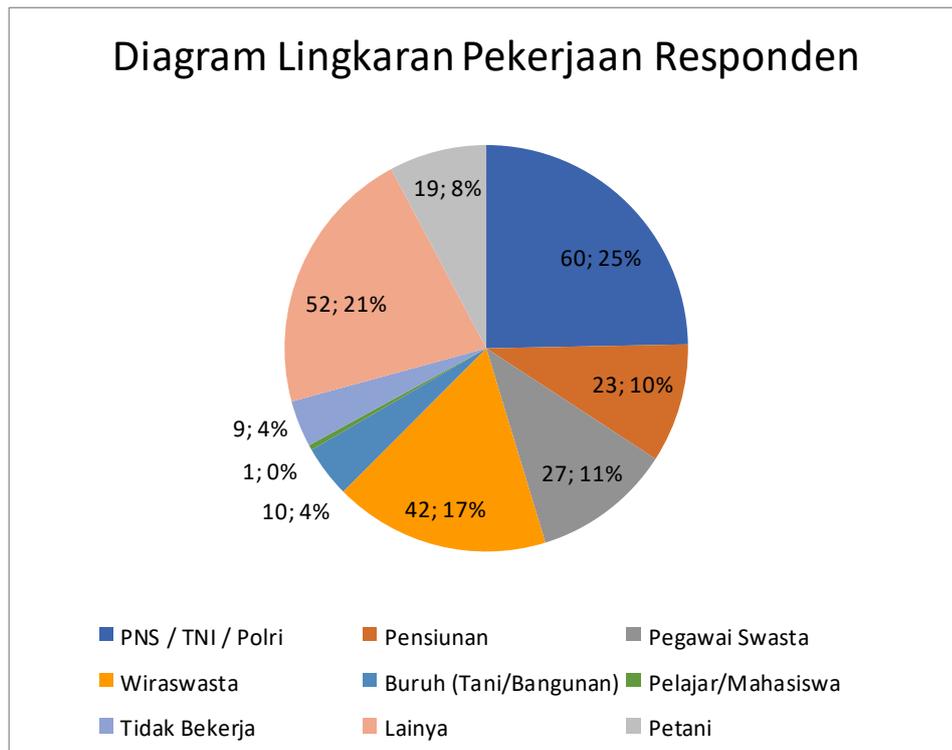
Sebagaimana tingkat pendidikan terakhir, latar belakang pekerjaan Responden juga sangat bervariasi. Responden terbanyak

dari pekerjaan PNS/TNI/Polri, disusul pekerjaan Lainnya sebanyak 52 Responden dan Wiraswasta sebanyak 42 Responden.

Tabel 3.4.
Responden dalam Pekerjaan

NO.	RENTANG UMUR	JUMLAH	
		RESPONDEN	%
1.	PNS/TNI/POLRI	60	25
2.	Pensiunan	23	10
3.	Pegawai Swasta	27	11
4.	Wiraswasta	42	17
5.	Buruh (Tani/Bangunan)	10	4
6.	Pelajar/Mahasiswa	1	0
7.	Petani	9	4
8.	Lainnya	52	21
9.	Tidak Bekerja	19	8
	JUMLAH	243	100

Diagram 3.2



Bila mencermati karakteristik Responden yang telah turut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum Responden SKM pada Triwulan III Tahun 2022 kali ini paham dan mengerti detail pertanyaan yang diajukan dalam SKM, karena sebagian besar Responden berlatar belakang pendidikan minimal SMA dan memiliki pekerjaan.

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 3,26. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,064 – 3,532. Hal ini berarti bahwa Responden menilai persyaratan yang ada *sesuai* dengan jenis pelayanan yang diberikan.

2. Prosedur Pelayanan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan adalah 3,25. 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 3,17. 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 / Biaya Pelayanan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Tarif Pelayanan adalah 3,05. 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 tarif dalam pelayanan (dalam paket biaya haji keseluruhan) yang dibebankan kepada Jamaah Haji *cukup mahal*.

5. Produk Pelayanan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Produk 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 produk/pelayanan yang diberikan *berkualitas*.

6. Kompetensi / Kemampuan Petugas

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Kompetensi/Kemampuan petugas dalam memberikan 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 petugas *berkompeten* dalam penyelenggaraan layanan.

7. Perilaku Petugas

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan adalah 3,33. 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.

8. Penanganan Pengaduan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Penanganan terhadap Pengaduan adalah 3,33. 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 di UPAD Boyolali cepat ditanggapi dan ditindaklanjuti.

9. Kualitas Sarana dan Prasarana

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Sarana/Prasarana adalah 3,17. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval nilai kinerja 3,0644 – 3,532. Hal ini berarti bahwa Responden menilai sarana dan prasarana yang ada dan digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan *berkualitas*.

Tabel 3.5
Nilai Unsur Pelayanan, Nilai Konversi dan
Mutu Pelayanan

Responden 1 - 103	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah / Nilai
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
NRR / Unsur	3,26	3,25	3,17	3,05	3,19	3,19	3,33	3,33	3,17	28,94
Nilai Konversi	81,5	81,25	79,25	76,25	79,75	79,75	83,25	83,25	79,25	723,5
Mutu Pelayanan	B	B	B	C	B	B	B	B	B	B
NRR/Unsur Tertimbang										3,22
Nilai Konversi Tertimbang										80,5

B. Nilai Indeks Produk Pelayanan

Nilai/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terbentuk dari 9 unsur pelayanan. Apabila masing-masing unsur pelayanan memperoleh nilai baik, maka akan dihasilkan IKM yang baik pula. Mencermati uraian hasil olah data nilai indeks tiap unsur pelayanan diatas, maka UPAD

Boyolali bisa merasa lega karena hampir semua unsur pelayanan memperoleh nilai indeks yang Baik kecuali pada unsur Tarif yang mendapatkan nilai Cukup. Sehingga jumlah total keseluruhan unsur pelayanan mencapai nilai 28,94 atau 3,22 secara rata-rata atau nilai 80,5 apabila dikonversikan.

Nilai IKM tersebut masuk dalam interval 3,0644 – 3,532 atau 76,61 – 88,30 yang berarti mendapatkan nilai Mutu Pelayanan B atau dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan UPAD Boyolali dalam penyelenggaraan Layanan Singgah (Keberangkatan dan Kepulangan) Jamaah Haji Tahun 2022/1443 H adalah BAIK (PUAS)

3.2. ANALISA DATA

3.2.1. Nilai Indeks Unsur Pelayanan

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

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 UPAD Boyolali.

Dari sembilan unsur pelayanan yang ditanyakan dalam kuesioner survei, dua unsur sama-sama mendapatkan nilai IKM tertinggi yaitu unsur

Perilaku Pelaksana dan unsur Penanganan Pengaduan sebesar **3,33** atau **83,25** yang berarti mutu pelayanan **B** atau **BAIK**. Responden merasa lebih puas terhadap perilaku petugas dalam menyelenggarakan layanan. Petugas selalu ramah dan sopan melayani Jamaah Haji sejak tiba dan selama di UPAD Boyolali hingga berangkat ke dan pulang kembali dari Tanah Suci. Setiap keluhan dan aduan dari Jamaah akan cepat ditindaklanjuti Petugas.

Sebaliknya hampir semua Responden memberikan nilai kurang baik pada unsur Biaya/Tarif. Sebagian besar Calon Jamaah Haji merasa biaya yang harus dikeluarkan untuk penyelenggaraan Haji terlalu besar. Padahal ibadah Haji adalah salah satu Rukun Islam sehingga seluruh umat muslim berkeinginan memiliki kesempatan dan kemampuan untuk dapat menunaikannya. Nilai pada unsur ini hanya mencapai **3,05** atau **76,25** yang berarti mutu pelayanan adalah **C** atau dapat dikatakan kinerjanya **KURANG BAIK**.

3.2.2. Nilai Indeks Produk Pelayanan

Penyelenggaraan SKM pada Triwulan III kali ini juga sama dengan SKM pada Triwulan II Tahun 2022 yang lalu, yaitu hanya pada Layanan Singgah Jamaah Haji di UPAD (Unit Pengelola Asrama Donohudan) Boyolali. Karena pengumpulan data Responden dilakukan pada akhir Triwulan II sampai dengan awal Triwulan III. Besarnya jumlah populasi layanan dan keterbatasan Petugas yang ada menyebabkan jumlah Responden yang mengisi kuesioner SKM belum menyamai jumlah sampel yang ditetapkan. Namun demikian karakteristik sebagian besar Responden dirasa layak dan mampu memberikan penilaian yang obyektif terhadap survei yang diselenggarakan.

Nilai Indeks Pelayanan Singgah Jamaah Haji Tahun 2022/1443 H di UPAD Boyolali adalah nilai rata-rata tertimbang dari 9 unsur pelayanan yaitu sebesar **3,22** atau **80,5** yang berarti mutu pelayanan adalah **B** atau dapat dikatakan kinerja Produk Pelayanan ini adalah **BAIK**.

3.2.3. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Mengingat hanya satu Layanan yang dijadikan obyek Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kali ini, maka Nilai Indeks Produk Pelayanan sama dengan Nilai Indeks Unit Pelayanan. Nilai Indeks Unit Pelayanan sebesar **3,22** (nilai konversi **80,5**) masuk dalam interval 3,0644 – 3,532, yang berarti mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh UPAD Boyolali adalah **B** atau dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan Asrama Haji Donohudan adalah **BAIK**, karena sebagian besar Jamaah Haji sebagai pengguna layanan, merasa PUAS dengan layanan yang diberikan oleh UPAD Boyolali.

BAB IV

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. SIMPULAN

Berdasar hasil pengolahan dan analisa data Responden Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan BPKAD Provinsi Jawa Tengah Unit Pengelola Asrama Donohudan Boyolali pada Triwulan III Tahun 2022 ini dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- A. Jumlah Responden belum memenuhi jumlah sampel yang ditetapkan (berdasarkan jumlah populasi layanan), disebabkan adanya keterbatasan waktu, jumlah petugas dan kemampuan pengguna layanan pada teknologi. Namun demikian bila mencermati karakteristiknya, Responden dianggap cukup mampu melakukan penilaian dalam SKM secara obyektif.
- B. Hampir semua nilai tiap unsur pelayanan diatas 3,064. Ini berarti sebagian besar Responden mengakui bahwa tiap unsur pelayanan telah diselenggarakan dengan BAIK oleh UPAD Boyolali. Unsur Penanganan Pengaduan dan Perilaku Pelaksana memperoleh nilai paling tinggi (3,33). Hanya satu unsur pelayanan yang memperoleh nilai dibawah 3,064 yaitu unsur Biaya/Tarif yang hanya mendapat nilai 3,05 (Kurang Baik).
- C. Nilai produk pelayanan pada SKM kali ini sama dengan nilai/Indeks Kepuasan Masyarakat, yang berasal dari jumlah rata-rata tertimbang semua nilai unsur pelayanan, yaitu 3,22 dan masuk kategori BAIK. Hal ini berarti Responden merasa PUAS dengan layanan yang diselenggarakan oleh UPAD Boyolali.

4.2. REKOMENDASI

Capaian hasil penyelenggaraan SKM Triwulan III Tahun 2022 ini memang cukup menggembirakan karena kembali berhasil memperoleh nilai IKM 3,22 atau 80,5 yang berarti BPKAD Provinsi Jawa Tengah dalam hal ini Unit Pengelola Asrama Donohudan Boyolali memiliki kinerja BAIK. Meskipun nilai tersebut sudah melebihi target yang telah ditetapkan (80,00) masih perlu dilakukan berbagai upaya perbaikan guna meningkatkan kinerja layanan.

Berikut beberapa rekomendasi yang dirumuskan:

- A. Mensosialisasikan/mengkomunikasikan penyelenggaraan SKM dan unsur-unsur pelayanan yang membangun Nilai/Indeks Kepuasan Masyarakat terutama pada unsur Biaya/Tarif yang memperoleh nilai terendah. Responden perlu diberikan pemahaman terlebih dahulu, bahwa unsur Biaya/Tarif bagi layanan Singgah Jamaah Haji di UPAD Boyolali tidak sama dengan Biaya/Tarif yang dikenakan untuk Ibadah Haji secara keseluruhan.
- B. Mengefektifkan penyelenggaraan SKM dengan mengoptimalkan pemanfaatan sistem yang sudah ada (e-SKM).
- C. Terus melakukan peningkatan sarana dan prasarana guna meningkatkan kenyamanan pengguna layanan selama singgah di UPAD Boyolali.

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.

Unit Pengelola Asrama Donohudan (UPAD) Boyolali merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) BPKAD Provinsi Jawa Tengah, yang didirikan dengan maksud sebagai tempat penampungan sementara (tempat singgah) saat pemberangkatan dan pemulangan calon jamaah haji pada waktu operasional haji serta dapat dioperasikan diluar waktu musim haji dan atau kepentingan lain yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Melaksanakan amanat UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan menindaklanjuti kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah agar dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPPP) setiap Triwulan dan dilaporkan kepada Gubernur Jawa Tengah, melalui Bagian Pelayanan Publik Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.

SKM Triwulan III Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah kali ini menyasar pada Layanan Singgah Jamaah Haji Tahun 2022/1443 H di UPAD Boyolali, melanjutkan pengumpulan data Responden dari akhir Triwulan II Tahun 2022 yang lalu. Meskipun penetapan penyelenggaraan haji tahun ini diinformasikan cukup mendadak oleh Kementerian Agama, setelah 2 (dua) tahun ini mengalami penghentian

dikarenakan Pandemi Covid-19 yang melanda seluruh negara termasuk Negara Arab Saudi, sehingga tidak banyak waktu untuk melakukan persiapan, namun UPAD Boyolali tetap berupaya menyelenggarakan layanannya dengan maksimal.

Hasil SKM pun tidak mengecewakan. Meskipun dengan berbagai keterbatasan yang ada, UPAD Boyolali dapat memperoleh Nilai/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3,22 atau 80,5 yang masuk kategori mutu layanan B atau kinerja unit pelayanan BAIK yaitu sebagian besar responden merasa PUAS. Kedepan masih perlu dilakukan upaya peningkatan baik sarana prasarana maupun kompetensi petugas layanan sehingga bisa mencapai IKM yang lebih baik lagi.