



LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

SEMESTER I

TAHUN 2023



BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI JAWA TENGAH

www.bpkad.jatengprov.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Kami masih diberikan umur, kesehatan, dan kemampuan dalam menyusun dan menyampaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Semester I Tahun 2023.

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. Kemudian mulai Triwulan II tahun 2022, SKM diselenggarakan dengan memanfaatkan sistem ESKM yang dikelola oleh Biro Organisasi.

Menjadi kewajiban setiap Kepala Perangkat Daerah untuk melaporkan hasil penyelenggaraan SKM-nya kepada Gubernur melalui Biro Organisasi Sekretariat Daerah. Demikian pula BPKAD, yang telah melaporkan hasil penyelenggaraan SKM-nya setiap akhir tahun sampai dengan tahun 2021. Pada tahun 2022 penyelenggaraan SKM dilakukan tiap triwulan (empat kali dalam setahun). Namun pada tahun 2023 penyelenggaraan SKM cukup dilakukan setiap semester. Hal ini berpedoman pada amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14

Tahun 2017, bahwa 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, Juni 2023

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

Ada yang berbeda pada penyelenggaraan SKM tahun 2023 kali ini. Penyelenggaraan SKM oleh instansi di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dilaporkan kepada Gubernur melalui Biro Organisasi. Biasanya laporan penyelenggaraan hasil SKM dilaporkan kepada Gubernur tiap Triwulan. Tapi mulai tahun 2023 penyelenggaraan hasil SKM dilaporkan tiap Semester.

Penyelenggaraan SKM BPKAD Tahun 2023 pada Semester I secara garis besar sama seperti penyelenggaraan SKM pada tahun sebelumnya, yaitu 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 tahun 2023 kali ini sama dengan tahun sebelumnya, 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. Jumlah populasi pada masing-masing unit kerja sama dengan pelaksanaan SKM pada periode waktu sebelumnya. Demikian pula pada layanan yang diselenggarakan oleh UPAD Boyolali. Sampai dengan awal bulan Mei 2023 layanan singgah Calon dan Jamaah Haji belum ada.

5. Penghitungan Jumlah Sampling

Mendasari pada Permenpan, jumlah sampling dihitung dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*.

6. Pengumpulan Data

Sama dengan penyelenggaraan SKM tahun 2022 yang lalu, maka pada tahun 2023 kali ini penyelenggaraan SKM Kembali 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. Penyelenggaraan SKM dengan aplikasi e-SKM dirasa lebih efektif dan cepat, karena nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perangkat Daerah bisa langsung diketahui sewaktu-waktu melalui sistem meskipun masih dalam tahapan pengumpulan data.

7. Pengolahan Data

Jawaban responden direkap dan diolah secara otomatis oleh sistem. Sehingga nilai 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 Semester I tahun 2023 dilaksanakan oleh Tim SKM BPKAD dengan keanggotaan yang relative 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 dengan membuat link kuesioner SKM melalui sistem 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. Jadi tiap unit kerja memperoleh link yang berbeda, meskipun dengan pertanyaan yang sama. Hal ini untuk mengetahui nilai IKM pada masing-masing Unit Kerja. Selanjutnya Kepala Unit Kerja akan meneruskan link kuesioner SKM kepada Calon Responden melalui Whatsapp Group yang dimiliki masing-masing unit kerja.

2.2. POPULASI DAN SAMPLING

Penyelenggaraan SKM tahun 2023 kali ini dilakukan tiap Semester. Berbeda dengan tahun 2022 yang lalu yang dilaksanakan setiap Triwulan. Hal ini sesuai kebijakan dari Pemerintah Provinsi melalui Biro Organisasi Bagian Pelayanan Publik dalam rangka efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan SKM guna tetap dapat menggali pendapat masyarakat atas layanan yang diselenggarakan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPPP) lebih baik dan bisa tetap segera dilakukan perbaikan atas kelemahan/ kekurangan yang ditemukan.

Sasaran populasi pada penyelenggaraan SKM Semester 1 tahun 2023 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	23	23
	JUMLAH		1.096	600

Secara keseluruhan jumlah populasi dari layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya adalah sebanyak 1.096 dan rencana sampling untuk pengisian kuesioner SKM kali ini adalah sebanyak 600 Responden.

2.3. PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2023 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 dan pekerjaan Responden. Data ini berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan. Sebagian besar layanan yang diselenggarakan BPKAD, populasinya adalah pegawai dari instansi pemerintah. Sehingga diharapkan SKM dapat menghasilkan nilai IKM yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

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 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. Biaya/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/Kemampuan Petugas;

Tingkat pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang dimiliki Petugas 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 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. 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 :

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

3. Menghitung *satisfaction index*.

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

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

Nilai indeks kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2.

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

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

Pengolahan data 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 582 jumlah Sampel yang direncanakan, sampai dengan batas waktu yang ditentukan sebelumnya ternyata data Responden yang masuk sebanyak 406 Responden (67,67%). Jumlah Responden ini masih belum mencapai target yang diharapkan. Bahkan partisipasinya lebih rendah bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Jumlah responden terbanyak berasal dari layanan Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah pada Bidang Akuntansi (200 Responden) 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 Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah (13 Responden) pada Bidang Aset.

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	200	71,94
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	41	36	34	94,44
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	41	36	13	36,11
4	Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)	41	36	47	130,56
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	35	32	22	68,75
6	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	35	32	25	78,13
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	197	127	42	33,07
8	Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan	23	23	23	100,00
	TOTAL	1.096	600	406	67,67

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

1. Responden yang masuk dalam SKM Semester I Tahun 2023 ini sejumlah 406. Kali ini BPKAD mendapatkan jumlah Responden dengan gender yang sama antara Laki-Laki dan Perempuan yaitu 203 Responden.

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	200	83	117
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	34	21	13
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan BMD	13	9	4
4	Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)	47	21	26
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kab/Kota	22	12	10
6	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	25	16	9
7	Fasilitasi Kepegawaian & Penyediaan Sarpras Kantor	42	25	17
8	Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan	23	16	7
	TOTAL	406	203	203

2. Usia Responden yang mengisi kuesioner SKM bervariasi. Responden dengan usia termuda 21 tahun dan Responden dengan usia tertua adalah 58 tahun. Jumlah Responden terbanyak pada rentang usia 38 – 47 tahun sebanyak 164 Responden (40,39%) dan sebaliknya jumlah Responden paling sedikit pada rentang usia di atas 58 tahun yaitu sebanyak 7 Responden (1,72%).

Tabel 3.3.
Responden dalam Rentang Usia

NO.	RENTANG USIA	LAYANAN								JUMLAH	%
		1	2	3	4	5	6	7	8		
1	17 Tahun kebawah	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
2	18 – 27 Tahun	20	2	3	2	-	-	6	2	35	8,62
3	28 – 37 Tahun	44	8	3	3	3	1	7	4	73	17,98
4	38 – 47 Tahun	80	15	4	13	13	15	17	7	164	40,39
5	48 – 57 Tahun	51	9	3	28	6	9	11	10	127	31,28
6	58 Tahun keatas	5	-	-	1	-	-	1	-	7	1,72
	JUMLAH RESPONDEN	200	34	13	47	22	25	42	23	406	100,00

Tabel 3.4.
Responden dalam Pendidikan Terakhir

NO.	JENIS LAYANAN	S/D SMA	DIPLOMA	SARJANA	PASCA SARJANA	JUMLAH RESPONDEN
1	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	17	24	120	39	200
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	1	1	13	19	34
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan BMD	3	-	7	3	13
4	Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)	4	4	24	15	47
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	-	1	14	7	22
6	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kab/Kota	-	-	12	13	25
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	8	3	18	13	42
8	Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan	12	3	6	2	23
	TOTAL	45	36	214	111	406

- 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 (88,92%) Responden berlatar belakang pendidikan Sarjana dan hanya sebagian kecil (11,08%) yang berlatar belakang pendidikan sampai dengan SMA.
- Penyelenggaraan SKM semester I tahun 2023 sebagian besar populasinya adalah pegawai di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Hanya dua layanan yang melibatkan Responden dari Pemerintah Kabupaten/Kota. Oleh karena itu sebagian besar Responden berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (89,90%).

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 3,24. 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 sama dengan unsur sebelumnya yaitu 3,24. 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 3,14. 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 3,75. 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 3,20. 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 3,24. 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. Nilai SKM dari ketujuh unsur ini mengalami kenaikan dari penyelenggaraan SKM tahun sebelumnya.

8. Penanganan Pengaduan

Nilai interval pada hasil olah data seluruh Responden pada unsur Penanganan terhadap Pengaduan adalah 3,35. 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 3,11. 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.

Namun nilai dari kedua unsur ini mengalami penurunan dari periode penyelenggaraan SKM sebelumnya.

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 Semester I tahun ini berhasil menjangkau 200 Responden atau sebanyak 71,94%.

Mencermati nilai pada masing-masing unsur, Responden memberikan respon yang cukup bagus, karena semua nilai unsur di atas 3. Nilai rendah diperoleh unsur Waktu Pelayanan (U3) sebesar 3,11 dan nilai tinggi dicapai Unsur Biaya (U4) sebesar 3,77. Secara keseluruhan nilai IKM layanan Bidang Akuntansi adalah 3,26 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 Semester I 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 samplingsnya hanya sejumlah 36 saja.

Sampai akhir waktu yang dialokasikan untuk pengisian kuesioner SKM, layanan ini hampir memenuhi target sampel yaitu berhasil menjangking sebanyak 34 Responden atau sebesar 94,44%.

Mencermati jawaban yang diberikan Responden untuk layanan ini sama dengan layanan Bidang Akuntansi. Semua unsur memperoleh nilai Baik yaitu di atas 3. Nilai terendah diperoleh pada unsur Kelengkapan sarana prasarana (U9) sebesar 3,18 dan nilai tertinggi dicapai oleh unsur Biaya (U4) sebesar 3,94. Sedangkan secara keseluruhan nilai IKM layanan Bidang Anggaran adalah 3,44 atau masuk kategori BAIK. Namun pencapaian kali ini menurun bila dibandingkan SKM sebelumnya (Triwulan IV Tahun 2022) yang berhasil mencapai nilai 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.

Respon populasi layanan Bidang Aset pada penyelenggaraan SKM kali ini kurang baik. Selama hampir satu bulan pengumpulan data, Responden yang masuk hanya 13 orang atau 36,11%.

Namun hasil pengolahan nilai dari jawaban Responden cukup bagus. Nilai terendah dan tertinggi unsur masih sama dengan yang diperoleh pada SKM sebelumnya yaitu pada unsur Kelengkapan sarana prasarana (U9) sebesar 3,08 dan unsur Biaya (U4) sebesar 3,77. Sehingga secara keseluruhan nilai IKM layanan Bidang Aset adalah 3,31 atau masuk kategori BAIK. Pencapaian ini sedikit lebih baik dari sebelumnya.

4. Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)

Sama dengan tahun sebelumnya, Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah mengajukan satu layanan yang memang menjadi tugas pokok dan fungsinya yaitu Fasilitasi Pencairan Anggaran. Detail layanan ini adalah melakukan verifikasi kelengkapan berkas yang diajukan oleh perangkat daerah sebagai syarat dalam penerbitan SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana) oleh unit kerja ini yang dibutuhkan perangkat daerah dalam pencairan anggaran.

Populasi pada layanan ini sama dengan 3 layanan sebelumnya yaitu 41 perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Sehingga jumlah sampling sebanyak 36. Namun ternyata populasi yang memberikan respon terhadap penyelenggaraan SKM pada layanan ini melebihi target sampel dan bahkan melebihi populasi yaitu sebanyak 47 Responden. Hal ini dimungkinkan karena tiap perangkat daerah tidak hanya satu petugas saja yang menangani proses pencairan anggaran.

Berbeda dengan tahun sebelumnya, dalam SKM kali ini hanya unsur Kelengkapan Sarana Prasarana (U9) yang memperoleh nilai terendah yaitu sebesar 3,19. Sebaliknya unsur Biaya kembali menjadi pilihan Responden menjadi unsur dengan nilai terbaik yaitu 3,89. Secara keseluruhan nilai IKM layanan ini lebih baik 0,03 poin dibandingkan sebelumnya yaitu mendapatkan nilai sebesar 3,38 atau masuk kategori BAIK.

5. Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota

Unit kerja Sekretariat pada BPKAD mengajukan satu layanan pada masing-masing Sub Bagian. Fasilitasi 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 22 Responden (68,75%) yang masuk. Meskipun capaian ini lebih baik dari penyelenggaraan SKM sebelumnya.

Meskipun nilainya sedikit meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 3,32 namun unsur Waktu pelayanan (U3) dan Kelengkapan sarpras (U9) sama-sama memperoleh nilai terendah. Sedangkan unsur Biaya (U4) kembali meraih nilai tertinggi 3,91.

Secara keseluruhan IKM unit kerja ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu 3,51 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. Meskipun unit kerja ini memiliki layanan lain seperti penyusunan program dan indikator kinerja, penyusunan renja, dan penyusunan laporan kinerja perangkat daerah. Namun ketiga layanan tersebut merupakan layanan internal bagi lingkungan BPKAD sendiri.

Layanan Fasilitasi Evaluasi Raperda Raperkada Pemerintah Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Tengah memiliki jumlah populasi yang sama dengan layanan sub bagian Keuangan, yaitu 35 pemerintah kabupaten/kota. Meskipun jumlah populasinya sama namun sasaran populasinya berbeda. Populasi layanan Fasilitasi

Evaluasi Raperda Raperkada biasanya adalah petugas di bidang Anggaran dan Akuntansi, sedangkan populasi layanan Fasilitas Pencairan Bantuan Keuangan adalah petugas di bidang Pencairan.

Berbanding terbalik dengan penyelenggaraan SKM sebelumnya, jumlah responden yang masuk dalam SKM kali ini masih dibawah target sampel yaitu sebanyak 25 responden atau 78,13%.

Sama dengan layanan Fasilitas Pencairan Bantuan Keuangan, layanan sub bagian Program ini juga memperoleh nilai terendah pada 2 unsur yaitu unsur Waktu (U3) dan unsur Kelengkapan Sarpras (U9) dengan nilai 3,12, serta mencapai nilai sempurna pada unsur Biaya (U4) dengan nilai 4. Nilai sempurna pada unsur pelayanan ini baru kali ini berhasil dicapai, setelah beberapa kali penyelenggaraan SKM sejak tahun 2020.

Namun bila membandingkan hasil pengolahan jawaban responden semua unsur pelayanan secara keseluruhan oleh sistem, layanan ini mendapatkan nilai IKM dibawah layanan Sub Bagian Keuangan, yaitu 3,4 atau masuk dalam kategori BAIK. Meskipun capaian ini lebih baik 0,03 poin dari sebelumnya.

7. Fasilitas 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 waktu pengisian kuesioner, layanan ini kembali kurang mendapatkan respon yang baik, karena hanya 42 responden (33,07%) dari jumlah sampling yang ditetapkan sebanyak 127. Respon kali ini bahkan lebih rendah bila dibandingkan dari penyelenggaraan SKM sebelumnya.

Meskipun masih masuk dalam kategori BAIK dan mengalami sedikit peningkatan dari sebelumnya, perolehan nilai IKM secara keseluruhan pada unit kerja ini lebih rendah dari perolehan nilai IKM dari dua sub bagian lainnya, yaitu sebesar 3,22.

Nilai terendah pada unsur Kelengkapan sarpras (U9) sebesar 3 dan nilai tertinggi pada unsur Biaya sebesar 3,81.

8. Fasilitasi Ruang Pertemuan

Unit Pengelola Asrama Donohudan (UPAD) Boyolali merupakan UPT BPKAD. Unit kerja ini menyediakan layanan Singgah untuk jamaah haji dan ruang pertemuan. Namun saat penyelenggaraan SKM semester I tahun ini UPAD Boyolali belum melakukan layanan bagi jamaah haji.

Pengguna layanan Fasilitasi Ruang Pertemuan biasanya adalah perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Belum terlalu banyak perangkat daerah yang menggunakan jasa UPAD Boyolali dalam penyelenggaraan rapatnya. Pada SKM kali ini UPAD Boyolali hanya berhasil memperoleh 23 responden.

Berbeda dengan sebelumnya dimana unsur Biaya menjadi unsur dengan perolehan nilai terendah, kali ini unsur Kelengkapan Sarpras (U9) memperoleh nilai paling rendah yaitu 2,87 (yang berarti KURANG BAIK). Bahkan nilai ini menjadi perolehan nilai unsur pelayanan terendah dari semua layanan yang diselenggarakan BPKAD. Beberapa nilai unsur pelayanan pada layanan ini juga mendapat raport merah karena hanya bisa memperoleh nilai dibawah 3,064 yang berarti memiliki kinerja KURANG BAIK, yaitu unsur pelayanan Waktu (U3), Biaya (U4), Produk (U5), Kompetensi Pelaksana (U6) dan Kelengkapan Sarpras (U9).

Sebaliknya unsur pelayanan Kemudahan Prosedur (U2) dan Penanganan Pengaduan (U8) memperoleh nilai tertinggi sebesar 3,23. Secara keseluruhan IKM UPAD Boyolali berhasil memperoleh nilai 3,07. Meskipun masih masuk dalam kategori kinerja BAIK namun capaian ini lebih rendah (-0,11) dari capaian sebelumnya dan bahkan nyaris masuk ke dalam kategori kinerja KURANG BAIK (2,60 – 3,064). Semestinya hal ini menjadi catatan penting bagi BPKAD mengingat pengguna layanan UPAD Boyolali tidak hanya perangkat

daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah namun juga masyarakat dan stake holder lain. Apalagi bila menimbang pada target pendapatan UPAD yang ditetapkan cukup tinggi.

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.

Capaian nilai Indeks pada penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2023 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. Namun terdapat beberapa catatan yang perlu mendapatkan perhatian oleh pimpinan, terutama unsur pelayanan yang mendapatkan raport merah, seperti pada layanan UPAD Boyolali (Unsur Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi Pelaksana dan Kelengkapan Sarpras) dan Sub Bagian Umum Kepegawaian (unsur Kelengkapan Sarpras).

Mencermati nilai indeks pada masing-masing unsur pelayanan, capaian kinerja dalam penyelenggaraan SKM kali ini ternyata tidak berbeda dengan sebelumnya. Nilai unsur pelayanan terendah masih

sama yaitu pada unsur Kelengkapan sarpras (U9) dengan nilai 3,11, disusul unsur Waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,14. Sedangkan nilai unsur pelayanan tertinggi pada unsur Biaya pelayanan (U4) dengan nilai 3,75, diikuti unsur Penanganan Pengaduan (U8) dengan nilai 3,35.

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	3,19	3,17	3,11	3,77	3,18	3,23	3,29	3,26	3,14	3,26
2	3,44	3,38	3,29	3,94	3,32	3,38	3,47	3,56	3,18	3,44
3	3,31	3,15	3,15	3,77	3,23	3,38	3,31	3,38	3,08	3,31
4	3,36	3,4	3,26	3,89	3,3	3,23	3,28	3,47	3,19	3,38
5	3,41	3,59	3,32	3,91	3,36	3,41	3,55	3,73	3,32	3,51
6	3,28	3,32	3,12	4	3,28	3,4	3,64	3,48	3,12	3,4
7	3,21	3,14	3,1	3,81	3,12	3,12	3,24	3,26	3	3,22
8	3,1	3,23	3,03	3,03	2,97	3,05	3,1	3,23	2,87	3,07
IKM	3,24	3,24	3,14	3,75	3,2	3,24	3,32	3,35	3,11	3,29
	81	81	78,5	93,75	80	81	83	83,75	77,75	82,25

Sedangkan bila mencermati capaian kinerja tiap layanan, layanan Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan dari UPAD Boyolali memperoleh nilai IKM terendah. Bahkan mengalami penurunan nilai IKM bila dibandingkan nilai IKM sebelumnya. Penurunan nilai IKM juga dialami oleh layanan Fasilitasi Proses Penyusunan APBD dari Bidang Anggaran. Sebaliknya nilai IKM tertinggi dicapai oleh layanan Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan kepada Kabupaten/Kota dengan nilai 3,51.

Secara keseluruhan jumlah nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur pelayanan mencapai **3,29**, mengalami kenaikan sebesar 0,04 poin dari nilai IKM sebelumnya. Bila dikonversikan maka nilai Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) Perangkat Daerah (BPKAD Provinsi Jawa Tengah) adalah **82,25**. 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 Semester I Tahun 2023 masih sama dengan tahun-tahun sebelumnya. Karena penyelenggaraan SKM masih mempedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Terdapat 9 unsur pelayanan yang dilakukan penilaian dalam SKM 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 3,064. Hal itu mencerminkan bahwa sebagian besar Responden PUAS terhadap pelayanan yang diselenggarakan BPKAD Provinsi Jawa Tengah sepanjang Semester I Tahun 2023.

Dalam penyelenggaraan SKM kali ini nilai unsur **terendah** diperoleh dari unsur Kelengkapan sarana prasarana dengan nilai **3,11**. 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 kompleks Gubernur.

Gedung baru BPKAD meskipun sudah selesai dibangun namun belum ditempati karena belum memiliki sarpras pendukung yang dibutuhkan.

Disamping unit gedung kantor BPKAD yang ada di wilayah Kota Semarang, Unit Pengelola Asrama Donohudan yang ada di wilayah Boyolali pun memperoleh nilai yang sangat rendah yaitu 2,87 (dibawah 3,064 atau masuk kategori KURANG BAIK) untuk unsur Sarprasnya, bahkan merupakan nilai terendah dari semua unsur pada semua layanan. Mengingat bahwa UPAD Boyolali adalah Unit Pelaksana Teknis BPKAD yang memiliki target pendapatan tertentu setiap tahunnya maka dipandang perlu untuk merencanakan rehabilitasi/pemeliharaan gedung, perbaikan dan peningkatan sarana prasarana yang dibutuhkan sehingga dapat memperbaiki apresiasi pengguna terhadap layanan UPAD.

Nilai unsur pelayanan **tertinggi** dicapai dari unsur Biaya dengan nilai **3,75**. 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 Fasilitas Penggunaan Ruang Pertemuan dan layanan Singgah Asrama Donohudan.

3.2.2. Nilai Indeks Produk Pelayanan

Penyelenggaraan SKM untuk layanan BPKAD beberapa kali mengalami perubahan, baik metode maupun sistem pelaporan. Tahun 2020 dan 2021, SKM dilaksanakan dan dilaporkan sekali pada akhir tahun. Pengumpulan data dilakukan secara manual (offline). Tahun 2022 SKM dilaksanakan dan dilaporkan empat kali yaitu setiap triwulan. Pengumpulan data dilakukan dengan memanfaatkan media *google form* pada pelaksanaan SKM Triwulan I sampai Triwulan III. Kemudian pada Triwulan IV, BPKAD mulai menggunakan sistem/aplikasi *e-SKM* yang dibuat oleh Biro Organisasi dalam pengumpulan data respondennya.

Kembali mengalami perubahan kebijakan pada penyelenggaraan SKM di tahun 2023 kali ini. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Biro Organisasi sebagai perangkat daerah yang mempunyai tugas fungsi bidang Pembinaan Pelayanan Publik, mengeluarkan kebijakan baru dalam penyelenggaraan SKM dan pelaporan hasil SKM, yaitu dilakukan setiap Semester atau 2 kali dalam satu tahun. Kebijakan ini dirasa lebih efektif dan efisien dalam menyerap aspirasi masyarakat dan stake holder sebagai pengguna layanan.

Jumlah produk yang dinilai pada tahun 2023 ini sama dengan tahun sebelumnya yaitu 8 produk layanan dari 4 Bidang, 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 Penggunaan Ruang Pertemuan pada UPAD Boyolali dengan nilai 3,07. Capaian nilai ini lebih rendah dari tahun sebelumnya. Perolehan nilai IKM yang kurang baik ini disumbang oleh beberapa nilai unsur pelayanan yang masuk dalam interval Kurang Baik (2,60 – 3,064). Hal ini tentunya menjadi pekerjaan rumah (PR) yang harus mendapatkan perhatian dan penanganan yang serius oleh Pimpinan guna memperbaiki nilai IKM di periode penilaian berikutnya. Tidak hanya dialami oleh UPAD Boyolali, ternyata layanan Fasilitasi Penyusunan APBD dari Bidang Anggaran juga mengalami penurunan kinerja dari capaian IKM tahun sebelumnya. Pada semester I tahun 2023, layanan dari Bidang Anggaran ini hanya memperoleh nilai IKM 3,44. Namun nilai IKM ini masih lebih baik bila dibandingkan dengan nilai IKM dari layanan unit kerja lainnya.

Sebaliknya nilai **tertinggi** pada penyelenggaraan SKM kali ini diraih oleh layanan Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan kepada Kabupaten/Kota dari Sub Bagian Keuangan dengan nilai 3,51. 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 pada Semester I Tahun 2023 sebenarnya sudah mengalokasikan waktu yang lebih longgar bila dibandingkan dengan penyelenggaraan SKM pada periode sebelumnya. Namun jumlah responden yang masuk masih jauh dari target sampel (67,67%).

Berdasarkan hasil olah data melalui sistem ESKM, semua produk layanan dan unsur pelayanan Unit Pelayanan berhasil mencapai nilai diatas 3,064, sehingga secara keseluruhan nilai/Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan (BPKAD) adalah **3,29** (atau **82,25** 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 pada Semester I Tahun 2023. Karena capaian nilai IKM secara keseluruhan lebih baik dari IKM tahun sebelumnya (Triwulan IV Tahun 2022 dengan nilai IKM 3,25).

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 Semester I Tahun 2023 dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

- A. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan mencapai nilai 3,29 atau 82,25. 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 3,064 (BAIK), pada setiap unsur pelayanan dan setiap produk layanan. Ini berarti sebagian besar Responden merasa PUAS pada setiap layanan yang diselenggarakan BPKAD pada tahun 2023 Semester I.
- C. Unsur pelayanan Kelengkapan Sarana Prasarana mendapat penilaian terendah sebesar 3,11. Keterbatasan sarana prasarana memang menjadi kendala dalam pelayanan, dikarenakan BPKAD masih menempati gedung sementara.
- D. Unsur pelayanan Biaya meraih penilaian tertinggi sebesar 3,75. Meskipun sebagian besar layanan tidak dikenakan biaya (Gratis), namun capaian pada unsur ini juga dipengaruhi oleh jawaban Responden pengguna layanan UPAD Boyolali, karena layanan ini menetapkan tarif/biaya tertentu untuk memperolehnya.
- E. Layanan Fasilitas Penggunaan Ruang Pertemuan pada UPAD Boyolali mendapat nilai IKM terendah, sebesar 3,07. Hal ini disebabkan bangunan/gedung di UPAD adalah bangunan/gedung lama yang belum dilakukan renovasi maupun rehabilitasi berat. Sehingga beberapa titik

bagunan/gedung sudah mengalami perubahan warna/bentuk meskipun tidak mengganggu fungsi utamanya. Begitupun kondisi sarana prasarana yang ada, dirasa masih bisa ditingkatkan lagi.

- F. Layanan Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota meraih nilai IKM tertinggi, sebesar 3,51. Namun capaian ini baru didukung oleh 68,75% saja dari jumlah sampling yang ditetapkan.

4.2. REKOMENDASI

Capaian hasil penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2023 ini memang cukup menggembirakan karena berhasil memperoleh nilai IKM 3,29 atau 82,25 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. Melakukan renovasi/rehabilitasi pada bangunan-bangunan di UPAD Boyolali dan meningkatkan sarana prasarana yang dibutuhkan.
- 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.

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. Pada semester I tahun 2023, 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 semester I tahun 2023.