



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

*Jateng*  
gayeng

# Laporan

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**SEMESTER II TAHUN 2023**

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



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Kami masih diberikan umur, kesehatan, dan kemampuan dalam menyusun dan menyampaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2023. Survei ini merupakan upaya BPKAD Provinsi Jawa Tengah untuk mengetahui dan memahami harapan, kebutuhan serta pengalaman pengguna layanan dalam berinteraksi dengan layanan yang ada di BPKAD Provinsi Jawa Tengah.

Kami memahami bahwa menjadi kewajiban kami untuk memberikan pelayanan yang berkualitas seperti yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Maka survei ini menjadi sarana bagi kami untuk memastikan bahwa setiap langkah yang kami ambil sejalan dengan prinsip-prinsip tersebut. Di sisi lain, survei ini tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan regulasi, melainkan lebih dari itu merupakan upaya bersama guna menciptakan pelayanan yang sesuai dengan tuntutan dan perkembangan yang ada.

Kami memahami bahwa setiap umpan balik yang diberikan melalui survei ini memiliki dampak langsung pada perbaikan dan pengembangan pelayanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Karena survei ini bukan hanya sebatas penilaian kinerja, melainkan juga sebagai sarana untuk membangun hubungan yang lebih erat antara BPKAD Provinsi Jawa Tengah dengan *stakeholder* yang kami layani, baik masyarakat, perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah maupun Kabupaten/Kota. Hasil survei ini akan menjadi panduan berharga bagi kami dalam merancang strategi perbaikan dan pengembangan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Kami percaya bahwa kolaborasi ini akan membentuk

fondasi yang kuat untuk membangun pemerintahan yang responsif, transparan, efektif dan akuntabel.

Meskipun kami telah berusaha sebaik mungkin pada pelaksanaan SKM Semester II tahun 2023 ini, kami menyadari bahwa belum tentu semua aspek dapat tercakup sepenuhnya. Oleh karena itu, kami ingin menyampaikan permohonan maaf jika terdapat ketidaknyamanan atau ketidaksempurnaan dalam pelaksanaan survei ini baik dari awal perencanaan, pengisian kuisioner dan penyajian laporan.

Terima kasih atas partisipasi dan kontribusi dari para responden, semoga dengan kerjasama yang telah dilakukan ini dapat mewujudkan layanan pemerintah yang mudah, murah dan cepat demi kesejahteraan masyarakat.

Semarang, 30 November 2023  
Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah  
Provinsi Jawa Tengah



**SLAMET, AK**

Pembina Utama Muda  
NIP: 196602151986031001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. 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.

Kepuasan masyarakat dapat dikatakan sebagai salah satu tolak ukur kesuksesan pengelolaan informasi publik. Sebagaimana yang dikatakan oleh Mowen (1995), "*Customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or service after its acquisition and uses*". Selain itu, Bateson (2008) juga berpendapat, "*Without customers, the service firm has no reason to exist*". Berdasarkan pendapat kedua ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dilihat dari sikapnya terhadap segala

sesuatu yang berkaitan dengan pengelolaan informasi publik. Tanpa ada rasa kepuasan dari masyarakat, maka pelayanan publik yang telah dilakukan menjadi tak memiliki arti.

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, dan fasilitasi penggunaan ruang pertemuan Asrama Donohudan.

Kendatipun, BPKAD sebagai unsur penunjang lebih menyelenggarakan layanan bagi sesama Perangkat Daerah, sebagai Badan Publik, juga memberikan layanan kepada pihak lain (*stake holder*) dan masyarakat. Salah satu output dari pelaksanaan tugas dan fungsinya, BPKAD secara periodik menghasilkan berbagai data yang dibutuhkan oleh *stake holder*, seperti dokumen APBD dan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah yang informasinya dapat digunakan oleh pihak-pihak lain dan masyarakat.

Sarana prasarana di Asrama Donohudan selain digunakan perangkat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk penyelenggaraan rapat/pertemuan koordinasi dan sosialisasi, namun dapat juga dimanfaatkan oleh pihak lain (*stake holder*) dan masyarakat. Antara lain penggunaan asrama sebagai tempat transit saat penyelenggaraan ibadah haji, penggunaan ruang pertemuan untuk acara seremonial seperti resepsi pernikahan dan penggunaan lapangan untuk latihan manasik haji dan umroh.

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).

Tata kelola yang baik akan berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator suksesnya pelaksanaan program, sebagaimana yang diharapkan pemerintah. Oleh karena itu penting untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana efektivitas pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah.

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.

## **B. TUJUAN**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah, 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 Provinsi Jawa Tengah;
2. Mengetahui kinerja pelayanan setiap unit kerja BPKAD Provinsi Jawa Tengah 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.

### **C. SASARAN**

Sasaran penyelenggaraan SKM ini adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan BPKAD Provinsi Jawa Tengah;
2. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik;
3. Mendorong tiap unit kerja BPKAD Provinsi Jawa Tengah melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan hasil survei yang dilakukan secara berkala;
4. Mendorong BPKAD Provinsi Jawa Tengah menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
5. Mendorong BPKAD Provinsi Jawa Tengah meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

#### **D. MANFAAT**

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat memberikan manfaat sebagai berikut:

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

## **BAB II METODOLOGI**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II BPKAD Provinsi Jawa Tengah dilakukan dengan metode survei kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden adalah pengguna layanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Detail metode survei adalah sebagai berikut:

### 1. Persiapan

Persiapan dimulai dengan 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.

Layanan yang digunakan pada SKM Semester II tahun 2023 ini adalah sebagai berikut :

- a. Fasilitasi penyusunan laporan keuangan perangkat daerah dan pendampingan pengelolaan keuangan sekolah;
- b. Fasilitasi proses penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD);
- c. Fasilitasi pengelolaan dan penatausahaan Barang Milik Daerah;
- d. Fasilitasi pencairan anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan);
- e. Fasilitasi pencairan bantuan keuangan;

- f. Fasilitasi evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota;
- g. Fasilitasi kepegawaian dan penyediaan sarpras kantor; dan
- h. Fasilitasi penggunaan ruang pertemuan.

#### 4. Penentuan Populasi dan Sampel

Berdasarkan pada penetapan layanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah, tim kemudian menghitung dan menentukan populasi dan sampel. Mendasari pada Permenpan, jumlah sampel dihitung dengan menggunakan table sampel dari *Krejcie and Morgan*. Adapun populasi dan sampel yang ditetapkan pada masing-masing layanan sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Jenis Layanan dan Populasi**

| No | Jenis Layanan   | Populasi   |
|----|---|--|
| 1  | Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah | Kasubag Keuangan SKPD dan Bendahara SMA/SMK/SLB Negeri |
| 2  | Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)   | SKPD Pemprov Jateng                                    |
| 3  | Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah  | Pengurus Barang SKPD Pemprov Jateng                    |
| 4  | Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)                                 | Bendahara Pengeluaran SKPD Pemprov Jateng              |
| 5  | Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota  | Pemda Kab/Kota se-Jawa Tengah                          |
| 6  | Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota                | Pemda Kab/Kota se-Jawa Tengah                          |
| 7  | Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor  | Pegawai BPKAD Provinsi Jawa Tengah                     |
| 8  | Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan   | SKPD Pemprov Jawa Tengah dan pengguna layanan UPAD     |

#### 5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui 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.

#### 6. 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).

#### 7. Penyusunan Laporan

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

#### 8. 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.

### **A. PELAKSANA SKM**

Penyelenggaraan SKM BPKAD Semester II tahun 2023 dilaksanakan oleh Tim SKM BPKAD dengan keanggotaan yang relatif sama dengan semester 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 pelaksanaan 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.

## **B. POPULASI DAN SAMPLING**

Sasaran populasi pada penyelenggaraan SKM Semester II tahun 2023 sama dengan semester I yaitu 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 tertuang dalam tabel 2.2.

## **C. PENGUMPULAN DATA**

Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2023 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 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.

**Tabel 2.2**  
**Jumlah Populasi dan Sampel**

| No | Jenis Layanan   | Populasi   | Jumah 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 Pemprov Jateng                    | 41             | 36            |
| 4  | Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)                                 | Bendahara Pengeluaran SKPD Pemprov Jateng              | 41             | 36            |
| 5  | Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota  | Pemda Kab/Kota se-Jawa Tengah                          | 35             | 32            |
| 6  | Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota                | Pemda Kab/Kota se-Jawa Tengah                          | 35             | 32            |
| 7  | Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor  | Pegawai BPKAD Provinsi Jawa Tengah                     | 197            | 127           |
| 8  | Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan   | SKPD Pemprov Jawa Tengah dan pengguna layanan UPAD     | 23             | 23            |

Secara keseluruhan instrumen kuesioner SKM dibagi ke dalam 2 bagian, yaitu :

## 1. 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.

## 2. Bagian II : Penilaian Tingkat Kepuasan

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

### a. 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).

### b. 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).

### c. 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).

### d. 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).

e. 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).

f. 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).

g. 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).

h. 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).

i. 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.

#### **D. TEKNIK PENGOLAHAN**

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 berikut :

**Tabel 2.3**  
**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 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 ANALISIS DATA**

#### **A. PENGOLAHAN DATA**

##### **1. KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Pengolahan data dilakukan terhadap hasil pengumpulan data yang sudah masuk dalam sistem ESKM. Dari total 600 sampel yang direncanakan, sampai dengan batas waktu yang ditentukan sebelumnya ternyata data responden yang masuk sebanyak 850 responden. Jumlah responden ini telah mencapai target secara umum dan lebih tinggi dibanding SKM pada Semester I yakni hanya 406 responden.

Jumlah responden terbanyak berasal dari layanan Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah pada Bidang Akuntansi (325 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. Sementara jumlah responden paling sedikit adalah dari layanan Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD) dari Bidang Anggaran sebanyak 22 responden.

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 berikut ini :

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Responden di Tiap Layanan**

| No.           | Jenis Layanan   | Jumlah Populasi | Jumlah Sampel | Jumlah Responden | Presentase    |
|---------------|---|-----------------|---------------|------------------|---------------|
| 1             | Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah | 683             | 278           | 325              | 116.91        |
| 2             | Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)   | 41              | 36            | 22               | 61.11         |
| 3             | Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah  | 41              | 36            | 54               | 150.00        |
| 4             | Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)                                 | 41              | 36            | 62               | 172.22        |
| 5             | Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota  | 35              | 32            | 38               | 118.75        |
| 6             | Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota                | 35              | 32            | 42               | 131.25        |
| 7             | Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor  | 197             | 127           | 57               | 44.88         |
| 8             | Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan   | 23              | 23            | 250              | 1,086.96      |
| <b>JUMLAH</b> |   | <b>1,096</b>    | <b>600</b>    | <b>850</b>       | <b>141.67</b> |

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

1. Responden yang masuk dalam SKM Semester II Tahun 2023 ini sejumlah 850 dengan rincian 422 responden laki-laki dan 428 responden Perempuan.

**Tabel 3.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

| No.           | Jenis Layanan   | Laki-Laki  | Perempuan  | Jumlah     |
|---------------|---|------------|------------|------------|
| 1             | Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah | 133        | 192        | 325        |
| 2             | Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)   | 14         | 8          | 22         |
| 3             | Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah  | 35         | 19         | 54         |
| 4             | Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)                                 | 25         | 37         | 62         |
| 5             | Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota  | 22         | 16         | 38         |
| 6             | Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota                | 26         | 16         | 42         |
| 7             | Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor  | 26         | 31         | 57         |
| 8             | Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan   | 141        | 109        | 250        |
| <b>Jumlah</b> |   | <b>422</b> | <b>428</b> | <b>850</b> |

2. Usia responden yang mengisi kuesioner SKM BPKAD Provinsi Jawa Tengah bervariasi. Responden usia termuda adalah 15 tahun dan responden dengan usia tertua adalah 65 tahun. Keduanya merupakan responden yang mengisi kuisisioner layanan di UPAD Boyolali. Sementara, jumlah responden terbanyak rentang usia 48 s/d 57 tahun sebanyak 312 responden (37,23%) dan jumlah responden paling sedikit di rentang usia 17 tahun ke bawah sebanyak 3 responden (0,36%)
3. Pendidikan yang ditempuh oleh responden paling banyak lulusan S1 dengan jumlah 430 responden (51,31%). Sementara paling sedikit lulusan SMP sebanyak 6 responden (0,72%).

**Tabel 3.3**  
**Tingkat Pendidikan Responden**

| <b>No</b>     | <b>Jenis Layanan</b>  | <b>SD</b> | <b>SMP</b> | <b>SMA</b> | <b>Diploma</b> | <b>S1</b>  | <b>S2/<br/>S3</b> | <b>Jumlah</b> |
|---------------|---|-----------|------------|------------|----------------|------------|-------------------|---------------|
| 1             | Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah | 4         | 0          | 23         | 24             | 194        | 80                | 325           |
| 2             | Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)   | 1         | 0          | 1          | 1              | 15         | 4                 | 22            |
| 3             | Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah  | 1         | 2          | 16         | 8              | 19         | 8                 | 54            |
| 4             | Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)                                 | 0         | 0          | 6          | 4              | 39         | 13                | 62            |
| 5             | Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota  | 1         | 0          | 1          | 1              | 27         | 8                 | 38            |
| 6             | Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota                | 1         | 0          | 0          | 1              | 17         | 23                | 42            |
| 7             | Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor  | 2         | 1          | 6          | 0              | 25         | 23                | 57            |
| 8             | Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan   | 24        | 3          | 82         | 15             | 94         | 32                | 250           |
| <b>Jumlah</b> |   | <b>34</b> | <b>6</b>   | <b>135</b> | <b>54</b>      | <b>430</b> | <b>191</b>        | <b>850</b>    |

4. Pelayanan yang ada di BPKAD Povinsi Jawa Tengah didominasi oleh pelayanan internal pemerintah terkait keuangan dan aset daerah. Oleh karena itu pekerjaan responden pada survei SKM kali ini didominasi oleh PNS yakni sebesar 734 responden (87,59%). Pekerjaan beragam lainnya seperti wiraswasta, buruh berasal dari layanan UPAD Boyolali yang memiliki layanan juga kepada masyarakat umum. Adapun rincian pekerjaan responden sebagai berikut.

**Tabel 3.4**  
**Pekerjaan Responden**

| <b>No.</b>    | <b>Jenis Layanan</b>  | <b>PNS / TNI / Polri</b> | <b>Pensiunan</b> | <b>Pegawai Swasta</b> | <b>Wiras wasta</b> | <b>Buruh</b> | <b>Pelajar</b> | <b>Tidak Bekerja</b> | <b>Lainnya</b> | <b>Jumlah</b> |
|---------------|---|--------------------------|------------------|-----------------------|--------------------|--------------|----------------|----------------------|----------------|---------------|
| 1             | Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah | 303                      | 0                | 2                     | 0                  | 0            | 0              | 0                    | 20             | <b>325</b>    |
| 2             | Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)   | 19                       | 1                | 0                     | 1                  | 0            | 0              | 0                    | 1              | <b>22</b>     |
| 3             | Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah  | 48                       | 0                | 1                     | 1                  | 0            | 0              | 0                    | 4              | <b>54</b>     |
| 4             | Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)                                 | 61                       | 0                | 0                     | 0                  | 0            | 0              | 0                    | 1              | <b>62</b>     |
| 5             | Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota  | 37                       | 0                | 1                     | 0                  | 0            | 0              | 0                    | 0              | <b>38</b>     |
| 6             | Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota                | 42                       | 0                | 0                     | 0                  | 0            | 0              | 0                    | 0              | <b>42</b>     |
| 7             | Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor  | 54                       | 0                | 1                     | 0                  | 0            | 0              | 0                    | 2              | <b>57</b>     |
| 8             | Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan   | 170                      | 1                | 22                    | 17                 | 1            | 22             | 4                    | 13             | <b>250</b>    |
| <b>Jumlah</b> |   | <b>734</b>               | <b>2</b>         | <b>27</b>             | <b>19</b>          | <b>1</b>     | <b>22</b>      | <b>4</b>             | <b>41</b>      | <b>850</b>    |

## **2. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan hasil SKM yang telah dilakukan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah di semua unsur pelayanan telah mendapatkan hasil sebagai berikut:

### **A. Nilai Indeks Tiap Unsur Pelayanan**

#### **1) Persyaratan Pelayanan (U1)**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai interval sebesar 3,24. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval kinerja 3,0644 – 3,532. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai persyaratan pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah SESUAI dengan jenis pelayanan yang diberikan.

#### **2) Prosedur Pelayanan (U2)**

Nilai IKM yang diperoleh pada unsur pelayanan terkait prosedur sebesar 3,23. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja BAIK karena berada dalam interval kinerja 3,0644 – 3,532. Hal ini berarti prosedur pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah SESUAI dengan tahapan / SOP yang ada dan mudah dipahami oleh responden.

#### **3) Waktu Pelayanan (U3)**

Unsur pelayanan terkait waktu pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,16. Nilai interval ini masuk kategori BAIK karena berada dalam interval kinerja 3,0644 – 3,532. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah TEPAT WAKTU.

#### **4) Biaya Pelayanan (U4)**

Semua Pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah gratis dan tidak dipungut biaya. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, unsur pelayanan terkait biaya mendapatkan nilai IKM sebesar 3,57. Nilai interval ini masuk dalam kategori kinerja SANGAT BAIK karena berada dalam interval kinerja 3,5324 – 4,00. Dari hasil tersebut dapat

disimpulkan bahwa pelayanan GRATIS ini benar-benar telah diterangkan dan dirasakan oleh responden.

**5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**

Nilai IKM yang diperoleh mengenai unsur produk spesifikasi dan jenis pelayanan mendapatkan nilai sebesar 3,2. Nilai interval ini masuk kategori BAIK karena berada dalam interval kinerja 3,0644 – 3,532. Berdasarkan nilai tersebut menunjukkan bahwa responden menilai produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah BERKUALITAS.

**6) Kompetensi Pelaksana (U6)**

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai sebesar 3,23 untuk unsur pelayanan mengenai kompetensi pelaksana. Nilai interval ini masuk kategori BAIK karena berada dalam interval kinerja 3,0644 – 3,532. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan yang dimiliki oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah BERKOMPETEN dalam memberikan pelayanan.

**7) Perilaku Pelaksana (U7)**

Hasil nilai IKM terkait perilaku pelaksana sebesar 3,31. Nilai interval ini masuk kategori BAIK karena berada dalam interval kinerja 3,0644 – 3,532. Melalui hasil tersebut dapat disampaikan bahwa responden menilai petugas layanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah memiliki perilaku yang SOPAN dan RAMAH dalam memberikan pelayanan.

**8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai IKM sebesar 3,28. Nilai interval ini masuk kategori BAIK karena berada dalam interval kinerja 3,0644 – 3,532. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan aduan maupun saran dari pengguna layanan BPKAD Provinsi Jawa Tengah sudah DITANGANI dan DITINDAKLANJUTI.

## **9) Kelengkapan Sarana dan Prasarana (U9)**

Nilai IKM terkait unsur pelayanan kelengkapan sarana dan prasarana sebesar 3,13. Nilai interval ini masuk kategori BAIK karena berada dalam interval kinerja 3,0644 – 3,532. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa responden merasa sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah LENGKAP.

### **B. Nilai Indeks Tiap Produk Pelayanan**

#### **1) Fasilitas Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah**

Pelayanan fasilitas penyusunan laporan keuangan perangkat daerah dan pendampingan pengelolaan keuangan sekolah dilakukan oleh Bidang Akuntansi BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Populasi dari pelayanan ini adalah Kasubbag Keuangan SKPD Pemprov Jawa Tengah dan Bendahara SMA/SMK/SLB Negeri di Jawa Tengah. Dari 278 sampel yang ditetapkan, terdapat 325 responden yang ikut serta mengisi SKM atau sebesar 116,91%. Jumlah responden melebihi target sampel yang telah ditentukan dan mengalami peningkatan dibanding SKM Semester I yang hanya diisi oleh 200 responden. Hal ini berarti, semakin banyak responden yang ikut serta mengisi SKM maka semakin banyak pula responden yang turut menilai pelayanan fasilitas penyusunan laporan keuangan perangkat daerah dan pendampingan pengelolaan keuangan sekolah.

Dari pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh nilai IKM sebesar 3,23 yang berarti masuk kategori BAIK. Nilai IKM tertinggi pada biaya atau tarif pelayanan sebesar 3,62. Hal ini dapat dipahami karena layanan yang diselenggarakan oleh Bidang Akuntansi ini memang gratis atau tidak dipungut biaya. Sementara nilai terendah terkait waktu sebesar 3,1.

**Tabel 3.5**  
**IKM Bidang Akuntansi**  
**Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan**  
**Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah**

| No               | Unsur Pelayanan                         | Nilai IKM   | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Ukuran Kinerja |
|------------------|---|-------------|----------------|----------------|----------------|
| 1                | Persyaratan                             | 3.2         | 80             | B              | Baik           |
| 2                | Prosedur                                | 3.15        | 78.75          | B              | Baik           |
| 3                | Waktu Pelayanan                         | 3.1         | 77.5           | B              | Baik           |
| 4                | Biaya                                   | 3.62        | 90.5           | A              | Sangat Baik    |
| 5                | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.17        | 79.25          | B              | Baik           |
| 6                | Kompetensi Pelaksana                    | 3.19        | 79.75          | B              | Baik           |
| 7                | Perilaku Pelaksana                      | 3.28        | 82             | B              | Baik           |
| 8                | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.22        | 80.5           | B              | Baik           |
| 9                | Kelengkapan Sarana dan Prasarana        | 3.13        | 78.25          | B              | Baik           |
| Jumlah           |   | 29.06       | 726.5          |                |                |
| <b>Nilai IKM</b> |   | <b>3.23</b> | <b>80.75</b>   | <b>B</b>       | <b>BAIK</b>    |
| Jumlah Responden |   | 325         |                |                |                |

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

Layanan Fasilitasi proses penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD) dilakukan oleh Bidang Anggaran BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Jumlah populasi dari SKPD Pemprov Jateng sejumlah 41, diharapkan masing-masing SKPD terdapat 1 orang yang mengisi. Dari jumlah populasi tersebut jumlah sampel yang ditentukan adalah 36. Berdasarkan hasil survei SKM yang telah dilakukan terdapat 22 responden yang mengisi atau sebesar 61,11%. Jumlah responden ini mengalami penurunan dibanding survei SKM pada semester sebelumnya yang berhasil memperoleh 34 responden.

Dari hasil pengolahan data, nilai IKM Layanan Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD) adalah 3,42. Nilai ini masuk kategori BAIK. Nilai IKM tertinggi pada unsur biaya/tarif yakni sebesar 3,95. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan yaitu pelayanan fasilitasi proses penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD) tidak dikenakan biaya apapun. Sementara nilai terendah adalah perihal waktu pelayanan sebesar 3,23.

**Tabel 3.6**  
**IKM Bidang Anggaran**  
**Fasilitasi proses penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)**

| No.              | Unsur Pelayanan                         | Nilai IKM   | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Ukuran Kinerja |
|------------------|---|-------------|----------------|----------------|----------------|
| 1                | Persyaratan                             | 3.36        | 84             | B              | Baik           |
| 2                | Prosedur                                | 3.45        | 86.25          | B              | Baik           |
| 3                | Waktu Pelayanan                         | 3.23        | 80.75          | B              | Baik           |
| 4                | Biaya                                   | 3.95        | 98.75          | A              | Sangat Baik    |
| 5                | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.32        | 83             | B              | Baik           |
| 6                | Kompetensi Pelaksana                    | 3.41        | 85.25          | B              | Baik           |
| 7                | Perilaku Pelaksana                      | 3.32        | 83             | B              | Baik           |
| 8                | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.45        | 86.25          | B              | Baik           |
| 9                | Kelengkapan Sarana dan Prasarana        | 3.32        | 83             | B              | Baik           |
| Jumlah           |   | 30.81       | 770.25         |                |                |
| <b>Nilai IKM</b> |   | <b>3.42</b> | <b>85.5</b>    | <b>B</b>       | <b>BAIK</b>    |
| Jumlah Responden |   | 22          |                |                |                |

### 3) Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah

Fasilitasi pengelolaan dan penatausahaan barang milik daerah dilakukan oleh Bidang Aset BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Jumlah populasi layanan ini sebanyak 41 yang terdiri dari pengurus barang di masing-masing SKPD Pemprov Jawa Tengah dan jumlah sampel yang disepakati adalah 36. Terdapat 54 responden yang telah mengisi survei SKM. Jumlah ini melebihi populasi dikarenakan pengurus barang di SKPD bisa saja tidak hanya 1 orang. Jumlah responden semester II ini mengalami peningkatan dibanding survei SKM semester I yang hanya diisi oleh 13 responden.

Dari hasil olah data yang telah dilakukan nilai IKM layanan fasilitasi pengelolaan dan penatausahaan Barang Milik Daerah mendapatkan nilai 3.32 dan masuk kategori BAIK. Nilai terendah terkait waktu pelayanan sebesar 3.15 dan nilai tertinggi terkait biaya / tarif pelayanan sebesar 3,67.

**Tabel 3.7**  
**IKM Bidang Aset**  
**Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah**

| No               | Unsur Pelayanan                         | Nilai IKM   | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Ukuran Kinerja |
|------------------|---|-------------|----------------|----------------|----------------|
| 1                | Persyaratan                             | 3.28        | 82             | B              | Baik           |
| 2                | Prosedur                                | 3.17        | 79.25          | B              | Baik           |
| 3                | Waktu Pelayanan                         | 3.15        | 78.75          | B              | Baik           |
| 4                | Biaya                                   | 3.67        | 91.75          | A              | Sangat Baik    |
| 5                | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.28        | 82             | B              | Baik           |
| 6                | Kompetensi Pelaksana                    | 3.33        | 83.25          | B              | Baik           |
| 7                | Perilaku Pelaksana                      | 3.39        | 84.75          | B              | Baik           |
| 8                | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.41        | 85.25          | B              | Baik           |
| 9                | Kelengkapan Sarana dan Prasarana        | 3.2         | 80             | B              | Baik           |
| Jumlah           |   | 29.88       | 747            |                |                |
| <b>Nilai IKM</b> |   | <b>3.32</b> | <b>83</b>      | <b>B</b>       | <b>BAIK</b>    |
| Jumlah Responden |   | 54          |                |                |                |

#### 4) Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)

Fasilitasi pencairan anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan) dilakukan oleh Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Sama seperti Bidang Anggaran dan Bidang Aset, populasi fasilitasi pencairan anggaran sebanyak 41 yang terdiri dari Bendahara Pengeluaran SKPD Pemprov Jateng. Sampel yang ditentukan juga sebanyak 36. Jumlah responden yang mengisi survei IKM sebanyak 62 dan melebihi jumlah populasi. Hal ini dikarenakan kemungkinan tidak hanya Bendahara Pengeluaran saja yang ikut serta mengisi

SKM namun Bendahara Pengeluaran Pembantu juga turut serta mengisi survei SKM ini. Jumlah tersebut mengalami peningkatan dibanding survei SKM Semester I yang diisi oleh 47 responden.

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan, nilai IKM yang diperoleh pada layanan ini sebesar 3,37 dan masuk kategori BAIK. Nilai tertinggi unsur pelayanan terkait biaya sebesar 3,92, sementara nilai terendah adalah kelengkapan sarana prasarana sebesar 3,18.

**Tabel 3.8**  
**IKM Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah**  
**Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi Berkas Pengajuan**  
**Pencairan)**

| No               | Unsur Pelayanan                         | Nilai IKM   | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Ukuran Kinerja |
|------------------|---|-------------|----------------|----------------|----------------|
| 1                | Persyaratan                             | 3.34        | 83.5           | B              | Baik           |
| 2                | Prosedur                                | 3.29        | 82.25          | B              | Baik           |
| 3                | Waktu Pelayanan                         | 3.21        | 80.25          | B              | Baik           |
| 4                | Biaya                                   | 3.92        | 98             | A              | Sangat Baik    |
| 5                | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.26        | 81.5           | B              | Baik           |
| 6                | Kompetensi Pelaksana                    | 3.27        | 81.75          | B              | Baik           |
| 7                | Perilaku Pelaksana                      | 3.39        | 84.75          | B              | Baik           |
| 8                | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.44        | 86             | B              | Baik           |
| 9                | Kelengkapan Sarana dan Prasarana        | 3.18        | 79.5           | B              | Baik           |
| Jumlah           |   | 30.3        | 757.5          |                |                |
| <b>Nilai IKM</b> |   | <b>3.37</b> | <b>84.25</b>   | <b>B</b>       | <b>BAIK</b>    |
| Jumlah Responden |   | 62          |                |                |                |

#### 5) Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota

Fasilitasi pencairan bantuan keuangan Kabupaten/Kota dilakukan oleh Sub Bagian Keuangan Sekretariat BPKAD Prov. Jateng. Jumlah populasi layanan ini sesuai dengan jumlah Kabupaten/Kota yang ada di Jawa Tengah yakni 35. Sementara sampel yang ditentukan adalah 32. Jumlah responden pada

survei SKM kali ini sebanyak 38 responden dan mengalami peningkatan dari Semester I yang hanya 22 responden.

**Tabel 3.9**  
**IKM Sub Bagian Keuangan**  
**Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten / Kota**

| No               | Unsur Pelayanan                         | Nilai IKM   | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Ukuran Kinerja |
|------------------|---|-------------|----------------|----------------|----------------|
| 1                | Persyaratan                             | 3.37        | 84.25          | B              | Baik           |
| 2                | Prosedur                                | 3.47        | 86.75          | B              | Baik           |
| 3                | Waktu Pelayanan                         | 3.39        | 84.75          | B              | Baik           |
| 4                | Biaya                                   | 3.89        | 97.25          | A              | Sangat Baik    |
| 5                | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.37        | 84.25          | B              | Baik           |
| 6                | Kompetensi Pelaksana                    | 3.37        | 84.25          | B              | Baik           |
| 7                | Perilaku Pelaksana                      | 3.58        | 89.5           | A              | Sangat Baik    |
| 8                | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.58        | 89.5           | A              | Sangat Baik    |
| 9                | Kelengkapan Sarana dan Prasarana        | 3.29        | 82.25          | B              | Baik           |
| Jumlah           |   | 31.31       | 782.75         |                |                |
| <b>Nilai IKM</b> |   | <b>3.48</b> | <b>87</b>      | <b>B</b>       | <b>BAIK</b>    |
| Jumlah Responden |   | 38          |                |                |                |

Nilai IKM yang diperoleh pada layanan fasilitasi pencairan bantuan Keuangan Kabupaten/Kota sebesar 3,48 dan masuk kategori BAIK. Nilai tertinggi terkait unsur pelayanan biaya/tarif pelayanan sebesar 3,89 dan nilai terendah terkait kelengkapan sarana dan prasarana sebesar 3,29.

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

Pelayanan terkait fasilitasi evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota dilakukan oleh Sub Bagian Program Sekretariat BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Sama halnya dengan fasilitasi pencairan bantuan keuangan, fasilitasi evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan pertanggungjawaban APBD ini adalah 35 Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah dengan jumlah sampel sebanyak 32. Dari hasil olah

data yang telah dilakukan terdapat 42 responden yang telah mengisi survei SKM Semester II. Jumlah ini mengalami peningkatan dibanding Semester I yang hanya memperoleh 25 responden.

Untuk hasil nilai yang diperoleh, nilai IKM semester II sebesar 3,44 dan masuk kategori BAIK dengan nilai tertinggi terkait biaya atau tarif pelayanan dan nilai terendah terkait waktu pelayanan.

**Tabel 3.10**  
**IKM Sub Bagian Program**  
**Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan**  
**Pertanggungjawaban APBD Kabupaten / Kota**

| No               | Unsur Pelayanan                         | Nilai IKM   | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Ukuran Kinerja |
|------------------|---|-------------|----------------|----------------|----------------|
| 1                | Persyaratan                             | 3.45        | 86.25          | B              | Baik           |
| 2                | Prosedur                                | 3.38        | 84.5           | B              | Baik           |
| 3                | Waktu Pelayanan                         | 3.19        | 79.75          | B              | Baik           |
| 4                | Biaya                                   | 3.98        | 99.5           | A              | Sangat Baik    |
| 5                | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.29        | 82.25          | B              | Baik           |
| 6                | Kompetensi Pelaksana                    | 3.4         | 85             | B              | Baik           |
| 7                | Perilaku Pelaksana                      | 3.55        | 88.75          | A              | Sangat Baik    |
| 8                | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.48        | 87             | B              | Baik           |
| 9                | Kelengkapan Sarana dan Prasarana        | 3.24        | 81             | B              | Baik           |
| Jumlah           |   | 30.96       | 774            |                |                |
| <b>Nilai IKM</b> |   | <b>3.44</b> | <b>86</b>      | <b>B</b>       | <b>BAIK</b>    |
| Jumlah Responden |   | 42          |                |                |                |

#### 7) Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor

Layanan fasilitasi kepegawaian dan penyediaan sarpras kantor dilakukan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Sekretariat BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Populasi layanan ini adalah pegawai BPKAD sebanyak 197 dan sampel ditetapkan sebanyak

127. Namun dalam pelaksanaan SKM, responden yang mengisi survei SKM Semester II ini hanya 57 responden (44,88%). Responden pada layanan ini mendapatkan presentase terendah dibandingkan dengan layanan lainnya dan tidak mencapai 50% sampel.

Berdasarkan olah data yang dilakukan, nilai IKM yang diperoleh pada layanan ini sebesar 3,18. Nilai tertinggi diperoleh pada biaya/tarif pelayanan yaitu 3,74. Sebaliknya nilai terendah pada layanan ini adalah pada kelengkapan sarana dan prasarana dengan nilai 2,98 yang berarti pada ukuran kinerja Kurang Baik. Selain itu unsur waktu pelayanan juga mendapatkan nilai kinerja yang Kurang Baik yaitu sebesar 3,05.

Namun demikian hasil ini dirasa masih belum akurat karena jumlah responden yang mengisi survei belum memenuhi syarat sampel yang telah ditentukan.

**Tabel 3.11**  
**IKM Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**  
**Fasilitas Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor**

| No               | Unsur Pelayanan                         | Nilai IKM   | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Ukuran Kinerja |
|------------------|---|-------------|----------------|----------------|----------------|
| 1                | Persyaratan                             | 3.12        | 78             | B              | Baik           |
| 2                | Prosedur                                | 3.16        | 79             | B              | Baik           |
| 3                | Waktu Pelayanan                         | 3.05        | 76.25          | C              | Kurang Baik    |
| 4                | Biaya                                   | 3.74        | 93.5           | A              | Sangat Baik    |
| 5                | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.09        | 77.25          | B              | Baik           |
| 6                | Kompetensi Pelaksana                    | 3.09        | 77.25          | B              | Baik           |
| 7                | Perilaku Pelaksana                      | 3.21        | 80.25          | B              | Baik           |
| 8                | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.19        | 79.75          | B              | Baik           |
| 9                | Kelengkapan Sarana dan Prasarana        | 2.98        | 74.5           | C              | Kurang Baik    |
| Jumlah           |   | 28.63       | 715.75         |                |                |
| <b>Nilai IKM</b> |   | <b>3.18</b> | <b>79.5</b>    | <b>B</b>       | <b>BAIK</b>    |
| Jumlah Responden |   | 57          |                |                |                |

### 8) Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan

Pelayanan terkait fasilitasi penggunaan ruang pertemuan dilakukan oleh Unit Pengelola Asrama Donohudan (UPAD) Boyolali. Jumlah populasi yang ditentukan sebanyak 23 dari SKPD Pemprov Jawa Tengah dengan sampel yang sama 23. Namun pada pelaksanaannya survei SKM Semester II ini responden tidak hanya dari SKPD namun juga diisi oleh masyarakat umum. Hal ini dikarenakan kondisi di lapangan penyewa yang menggunakan ruang pertemuan tidak hanya SKPD namun juga masyarakat umum.

**Tabel 3.12**  
**Unit Pengelola Asrama Doohudan**  
**Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan**

| No               | Unsur Pelayanan                         | Nilai IKM  | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Ukuran Kinerja |
|------------------|---|------------|----------------|----------------|----------------|
| 1                | Persyaratan                             | 3.2        | 80             | B              | Baik           |
| 2                | Prosedur                                | 3.25       | 81.25          | B              | Baik           |
| 3                | Waktu Pelayanan                         | 3.2        | 80             | B              | Baik           |
| 4                | Biaya                                   | 3.22       | 80.5           | B              | Baik           |
| 5                | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.17       | 79.25          | B              | Baik           |
| 6                | Kompetensi Pelaksana                    | 3.22       | 80.5           | B              | Baik           |
| 7                | Perilaku Pelaksana                      | 3.25       | 81.25          | B              | Baik           |
| 8                | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.21       | 80.25          | B              | Baik           |
| 9                | Kelengkapan Sarana dan Prasarana        | 3.08       | 77             | B              | Baik           |
| Jumlah           |   | 28.8       | 720            |                |                |
| <b>Nilai IKM</b> |   | <b>3.2</b> | <b>80</b>      | <b>B</b>       | <b>BAIK</b>    |
| Jumlah Responden |   | 250        |                |                |                |

Jumlah responden yang mengikuti survei SKM Semester II pada layanan UPAD Boyolali ini sebanyak 250 responden. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, nilai

IKM yang diperoleh sebesar 3,2 dan masuk kategori BAIK. Nilai tertinggi terkait prosedur pelayanan dan perilaku pelaksana yaitu sebesar 3,25. Hal ini berarti prosedur sewa ruang di UPAD Boyolali MUDAH dan pelayanannya BAIK. Sementara nilai terendah terkait kelengkapan sarana dan prasarana sebesar 3,08 dan masih masuk kategori BAIK.

### C. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Capaian nilai Indeks pada penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2023 secara keseluruhan 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 Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor (Unsur Waktu dan Kelengkapan Sarpras).

**Tabel 3.13**  
**Nilai IKM BPKAD Provinsi Jawa Tengah**

| No.                    | Unsur Pelayanan                         | Nilai IKM   | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan | Ukuran Kinerja |
|------------------------|---|-------------|----------------|----------------|----------------|
| 1                      | Persyaratan                             | 3.24        | 81             | B              | Baik           |
| 2                      | Prosedur                                | 3.23        | 80.75          | B              | Baik           |
| 3                      | Waktu Pelayanan                         | 3.16        | 79             | B              | Baik           |
| 4                      | Biaya                                   | 3.57        | 89.25          | A              | Sangat Baik    |
| 5                      | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.2         | 80             | B              | Baik           |
| 6                      | Kompetensi Pelaksana                    | 3.23        | 80.75          | B              | Baik           |
| 7                      | Perilaku Pelaksana                      | 3.31        | 82.75          | B              | Baik           |
| 8                      | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.28        | 82             | B              | Baik           |
| 9                      | Kelengkapan Sarana dan Prasarana        | 3.13        | 78.25          | B              | Baik           |
| Jumlah                 |   | 29.35       | 733.75         |                |                |
| <b>Nilai IKM</b>       |   | <b>3.26</b> | <b>81.5</b>    | <b>B</b>       | <b>BAIK</b>    |
| Jumlah Responden = 850 |   |             |                |                |                |

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 3,18, disusul unsur Waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,19. Sedangkan nilai unsur pelayanan tertinggi pada unsur Biaya pelayanan (U4) dengan nilai 3,75, diikuti unsur Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan Pengaduan (U8) dengan nilai 3,37.

Secara keseluruhan jumlah nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur pelayanan pada seluruh layanan mencapai **3,26** mengalami penurunan sebesar 0,03 poin dari nilai IKM semester I (3,29).

## **B. ANALISIS DATA**

### **1. Nilai Indeks Unsur Pelayanan**

Unsur pelayanan dalam penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2023 masih sama dengan tahun-tahun sebelumnya, karena penyelenggaraan SKM masih berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Terdapat 9 unsur pelayanan yang dilakukan penilaian dalam SKM ini meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan dan kelengkapan sarana prasarana.

Mencermati satu per satu hasil olah data pada 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 mendapatkan hasil nilai diatas 3,064. Hal itu mencerminkan bahwa sebagian besar Responden merasa PUAS terhadap pelayanan yang diselenggarakan BPKAD Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2023.

**Tabel 3.13**  
**Nilai Unsur Pelayanan, Nilai IKM Tiap Layanan dan Nilai IKM Unit Pelayanan**

| Layanan | Nilai Unsur Pelayanan |       |       |       |       |       |       |       |       | NRR tertimbang/<br>Layanan | Konversi 100 |
|---------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------------------|--------------|
|         | U1                    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |                            |              |
| 1       | 3,2                   | 3,15  | 3,1   | 3,62  | 3,17  | 3,19  | 3,28  | 3,22  | 3,13  | 3,23                       | 80,75        |
| 2       | 3,36                  | 3,45  | 3,23  | 3,95  | 3,32  | 3,41  | 3,32  | 3,45  | 3,32  | 3,42                       | 85,5         |
| 3       | 3,28                  | 3,17  | 3,15  | 3,67  | 3,28  | 3,33  | 3,39  | 3,41  | 3,2   | 3,32                       | 83           |
| 4       | 3,34                  | 3,29  | 3,21  | 3,92  | 3,26  | 3,27  | 3,39  | 3,44  | 3,18  | 3,37                       | 84,25        |
| 5       | 3,37                  | 3,47  | 3,39  | 3,89  | 3,37  | 3,37  | 3,58  | 3,8   | 3,29  | 3,48                       | 87           |
| 6       | 3,45                  | 3,38  | 3,19  | 3,98  | 3,29  | 3,4   | 3,55  | 3,48  | 3,24  | 3,44                       | 86           |
| 7       | 3,12                  | 3,16  | 3,05  | 3,74  | 3,09  | 3,09  | 3,21  | 3,19  | 2,98  | 3,18                       | 79,5         |
| 8       | 3,2                   | 3,25  | 3,2   | 3,22  | 3,17  | 3,22  | 3,25  | 3,21  | 3,08  | 3,2                        | 80           |
| IKM     | 26,32                 | 26,32 | 25,52 | 29,99 | 25,95 | 26,28 | 26,97 | 26,98 | 25,42 | 26,64                      | 81,5         |
|         | 3,24                  | 3,23  | 3,16  | 3,57  | 3,2   | 3,23  | 3,31  | 3,28  | 3,13  | 3,26                       | BAIK         |
|         | 81                    | 80,75 | 79    | 89,25 | 80    | 80,75 | 82,75 | 82    | 78,25 | 81,5                       |              |

Dalam penyelenggaraan SKM Semester II tahun 2023 kali ini nilai unsur terendah dan unsur tertinggi ternyata masih sama dengan Semester I yang lalu. Nilai **unsur terendah** diperoleh pada unsur kelengkapan sarana prasarana yaitu dengan nilai **3,13**. Sarana prasarana yang tersedia memang belum cukup memadai dalam penilaian Responden. Hal tersebut dapat dimaklumi mengingat 3 unit kerja BPKAD masih menempati gedung sementara di Gedung Wanita dan 2 unit kerja lainnya bertempat di kompleks Gubernur. Disamping itu, Unit Pengelola Asrama Donohudan yang ada di Boyolali juga mendapatkan nilai yang cukup rendah meskipun sudah lebih baik dari perolehan nilai pada Semester I (3,11). Hal ini salah satunya disebabkan dengan dilaksanakannya beberapa paket pekerjaan pemeliharaan gedung dan prasarana lainnya di lingkungan Asrama Donohudan sepanjang tahun 2023 ini.

Sebaliknya **unsur tertinggi** kembali dicapai oleh unsur biaya/tarif sebesar **3,57**. Karena memang sebagian besar layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah tidak dikenakan biaya alias gratis. Namun pencapaian nilai tertinggi pada unsur biaya kali ini lebih rendah bila dibandingkan pencapaian periode SKM sebelumnya (3,75). Layanan yang membutuhkan tarif atau dikenakan biaya adalah Fasilitas penggunaan ruang pertemuan di Asrama Donohudan bagi masyarakat dan *stake holder* di luar Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Biaya/tarif yang dikenakan juga sudah menggunakan biaya/tarif yang baru, yaitu berdasarkan pada Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah.

## **2. Nilai Indeks Produk Layanan**

Pelaksanaan SKM Semester II ini sama dengan pelaksanaan SKM Semester I yaitu menetapkan 8 produk layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah untuk dinilai oleh Responden.

Dari 8 produk tersebut nilai **terendah** diperoleh layanan **Fasilitas Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor** dengan nilai IKM sebesar **3,13**. Perolehan nilai ini cukup bagus karena masih masuk dalam interval BAIK (3,0644 – 3,532). Namun demikian hasil nilai IKM layanan ini masih belum bisa disebut akurat mengingat jumlah responden masih jauh dari sampel yang ditentukan. Perolehan nilai ini harus dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian untuk menentukan upaya/langkah yang diperlukan guna meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sebaliknya nilai **tertinggi** kembali dicapai oleh layanan **Fasilitas Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota** dengan nilai IKM sebesar **3,48**. Meskipun capaian ini mengalami penurunan 0,03 poin dibandingkan penyelenggaraan SKM periode sebelumnya (3,51).

### 3. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Dari pengolahan data yang dilakukan di setiap unsur pelayanan pada masing-masing unit kerja, dapat diketahui kelebihan dan kelemahan masing-masing unit dan masing-masing unsur pelayanan. Melalui nilai tersebut, diketahui pula mana unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki, ditingkatkan dan unsur pelayanan mana yang harus dipertahankan kualitasnya. Hal tersebut nantinya dapat dievaluasi dengan kondisi yang ada, baik dari segi kompetensi SDM, anggaran dan faktor lainnya.

Secara keseluruhan pencapaian nilai indeks pada penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2023 cukup bagus, karena nilai rata-rata tertimbang pada **semua unsur pelayanan** mendapatkan nilai di atas 3,0644 atau 76,61 (dalam konversi 100) yang berarti memperoleh **kinerja BAIK**. Meskipun untuk satu produk layanan, masih terdapat dua unsur pelayanan yang memperoleh nilai kurang baik karena mendapatkan nilai di bawah 3,064 yaitu unsur waktu pelayanan dan unsur kelengkapan sarana dan prasarana pada layanan Fasilitasi kepegawaian dan penyediaan sarpras kantor.

Menjadi catatan dalam penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2023 ini adalah capaian **nilai unsur pelayanan terendah** yang mendominasi pada sebagian besar produk layanan yaitu pada unsur **waktu pelayanan** dan unsur **kelengkapan sarana prasarana**. Produk layanan yang sangat terkait dengan waktu pelayanan adalah layanan-layanan yang memang membutuhkan waktu dalam penyampaiannya kepada pengguna layanan, yaitu Fasilitasi penyusunan anggaran dan Fasilitasi evaluasi raperda raperkada dan pertanggungjawaban APBD kabupaten/kota. Sedangkan produk layanan yang erat terkait dengan kelengkapan sarana prasarana yaitu Fasilitasi kepegawaian dan penyediaan sarpras kantor dan Fasilitasi penggunaan ruang pertemuan. Oleh karena itu perlu dirumuskan upaya-upaya yang diperlukan sehingga waktu pelayanan menjadi lebih cepat. Alokasi anggaran untuk pemeliharaan prasarana dan pengadaan sarana yang

dibutuhkan; terutama pada layanan yang diselenggarakan oleh **Sub Bagian Umum dan Kepegawaian** dan **UPAD Boyolali**; agar dapat menjadi prioritas dalam penganggaran sehingga kualitas sarana prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih baik.

Sebaliknya **nilai unsur pelayanan tertinggi** pada unit pelayanan adalah unsur **Biaya/Tarif**. Hampir semua produk layanan mencapai nilai tertinggi pada satu unsur ini kecuali layanan yang diselenggarakan oleh UPAD Boyolali. Hal ini wajar karena ketujuh produk layanan tersebut tidak membutuhkan biaya (tidak dikenakan tarif). Nilai unsur biaya pada layanan yang diselenggarakan oleh UPAD Boyolali pun, meskipun tidak memperoleh hasil tertinggi, namun juga tidak menjadi unsur dengan nilai terendah. Hal ini menunjukkan bahwa tarif sewa fasilitas yang ada di UPAD Boyolali masih TERJANGKAU bagi masyarakat.

**Tabel. 3.14**  
**Nilai Unsur Pelayanan Masing-masing Produk Layanan**

| No. | Jenis Layanan   | Unsur Layanan |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----|---|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|     |   | U1            | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| 1   | Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah | 3.2           | 3.15 | 3.1  | 3.62 | 3.17 | 3.19 | 3.28 | 3.22 | 3.13 |
| 2   | Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)   | 3.36          | 3.45 | 3.23 | 3.95 | 3.32 | 3.41 | 3.32 | 3.45 | 3.32 |
| 3   | Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah  | 3.28          | 3.17 | 3.15 | 3.67 | 3.28 | 3.33 | 3.39 | 3.41 | 3.2  |
| 4   | Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)                                 | 3.34          | 3.29 | 3.21 | 3.92 | 3.26 | 3.27 | 3.39 | 3.44 | 3.18 |
| 5   | Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota  | 3.37          | 3.47 | 3.39 | 3.89 | 3.37 | 3.37 | 3.58 | 3.58 | 3.29 |
| 6   | Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota                | 3.45          | 3.38 | 3.19 | 3.98 | 3.29 | 3.4  | 3.55 | 3.48 | 3.24 |
| 7   | Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor  | 3.12          | 3.16 | 3.05 | 3.74 | 3.09 | 3.09 | 3.21 | 3.19 | 2.98 |
| 8   | Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan   | 3.2           | 3.25 | 3.2  | 3.22 | 3.17 | 3.22 | 3.25 | 3.21 | 3.08 |

**Tabel 3.15.**  
**Nilai IKM Tiap Layanan**

| <b>No.</b> | <b>Jenis Layanan</b>  | <b>Unit Kerja</b>                    | <b>IKM</b>  | <b>Konversi</b> |
|------------|---|--------------------------------------|-------------|-----------------|
| 1          | Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah | BIDANG AKUNTANSI                     | 3.23        | 80.75           |
| 2          | Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)   | BIDANG ANGGARAN                      | 3.42        | 85.5            |
| 3          | Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah  | BIDANG ASET DAERAH                   | 3.32        | 83              |
| 4          | Fasilitasi Pencairan Anggaran (Verifikasi berkas pengajuan pencairan)                                 | BIDANG PERBENDAHARAAN DAN KAS DAERAH | 3.37        | 84.25           |
| 5          | Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota  | SUB BAG KEUANGAN                     | <b>3.48</b> | 87              |
| 6          | Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota                | SUB BAG PROGRAM                      | 3.44        | 86              |
| 7          | Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor  | SUB BAG UMPEG                        | <b>3.18</b> | 79.5            |
| 8          | Fasilitasi Penggunaan Ruang Pertemuan   | UPAD BOYOLALI                        | 3.2         | 80              |
|            | <b>Jumlah</b>   |                                      | <b>3.26</b> | <b>81.5</b>     |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan pada pelaksanaan survei SKM BPKAD Provinsi Jawa Tengah Semester II tahun 2023 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,26 atau 81. 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.
2. 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 sepanjang tahun 2023.
3. Unsur pelayanan terkait kelengkapan sarana dan prasarana mendapat nilai IKM terendah sebesar 3,13 atau 78,25 dan masih berada dalam interval kategori BAIK. Sebagaimana diketahui bahwa BPKAD Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2023 ini masih menempati gedung sementara dengan sarana dan prasarana yang terbatas.
4. Unsur pelayanan terkait biaya mendapat nilai IKM tertinggi sebesar 3,57 atau 89,25 dan masuk kategori SANGAT BAIK. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah tidak dikenakan biaya dan tarif fasilitas sewa di UPAD Boyolali masih terjangkau bagi masyarakat.
5. Layanan fasilitasi kepegawaian dan penyediaan sarpras kantor mendapatkan nilai IKM terendah sebesar 3,18 atau 79,5. Tanpa mengesampingkan nilai yang diperoleh, namun dapat disampaikan bahwa nilai tersebut belum akurat dikarenakan jumlah responden tidak memenuhi sampel yang ditentukan.

6. Layanan fasilitasi pencairan bantuan keuangan Kabupaten / Kota memperoleh nilai IKM tertinggi yaitu 3,48 atau 87 dan masuk kategori BAIK.

## **B. REKOMENDASI**

Capaian hasil penyelenggaraan SKM Semester II tahun 2023 telah mencapai target RPJMD (80,00) dengan perolehan sebesar 3,26 atau 81,5. Meskipun hasil kali ini melebihi target RPJMD namun masih harus ditingkatkan lagi, terlebih nilai semester II ini mengalami penurunan 0,03 dibandingkan SKM semester I tahun 2023. Berikut beberapa rekomendasi yang dirumuskan:

1. Melakukan pemeliharaan dan/atau rehabilitasi bangunan gedung dan prasarana UPAD Boyolali serta menyediakan sarana yang dibutuhkan;
2. Melengkapi dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana kantor serta memenuhi kebutuhan masing-masing unit kerja dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya;
3. Melakukan review dan evaluasi pelaksanaan SOP yang ada guna mengetahui kelemahan/kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
4. Menggali kreatifitas dan menciptakan inovasi penyelenggaraan layanan guna menyederhanakan prosedur dan mempercepat waktu pelayanan;
5. Mengoptimalkan fungsi kanal-kanal pengaduan yang ada sehingga keluhan dan permasalahan yang ditemui dapat ditindaklanjuti dengan lebih cepat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dalam setiap penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), BPKAD Provinsi Jawa Tengah telah melibatkan *stakeholder* dan masyarakat untuk turut serta melakukan evaluasi pelayanan yang ada. Hal ini merupakan langkah penting untuk memastikan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. BPKAD Provinsi Jawa Tengah sangat mengapresiasi partisipasi aktif para responden dalam mengisi survei dan tentunya hal ini menjadi pendorong perbaikan dan peningkatan layanan di masa mendatang.

Hasil SKM Semester II tahun 2023 ini memberikan landasan yang kuat bagi BPKAD Provinsi Jawa Tengah untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Hasil ini adalah cerminan dari dedikasi dan kerja keras para pelaksana layanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah yang telah melakukan kinerjanya dengan transparan dan akuntabel.

Tentu saja, hasil SKM Semester II tahun 2023 ini tidak berusaha untuk mengklaim keberhasilan penuh atau menutup mata terhadap aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan. Namun demikian, hasil-hasil ini memberikan landasan yang kokoh bagi pengembangan kebijakan dan tindakan lanjutan untuk meningkatkan efisiensi dan keberlanjutan pengelolaan keuangan dan aset daerah di Jawa Tengah. Oleh karena itu BPKAD Provinsi Jawa Tengah terus berkomitmen dalam membangun pelayanan publik yang mudah, murah, dan cepat.