



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester I Tahun 2024



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) di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Semester I Tahun 2024. 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 kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas seperti yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, survei ini menjadi sarana bagi kami untuk memastikan bahwa setiap Langkah yang kami ambil sejalan dengan prinsip-prinsip tersebut.

Di sisi lain, survei ini juga tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan regulasi, melainkan lebih dari itu merupakan upaya bersama untuk 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.

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 tahunnya.

Survei Kepuasan Masyarakat, 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, SKPD Pemprov Jateng 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 I tahun 2024 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, Juni 2024

a.n. **Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah**

Provinsi Jawa Tengah

Sekretaris



RUDI NUGROHO, SE, MM

Pembina Tingkat I

NIP: 197005241996031003



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang baik merupakan tulang punggung bagi kemajuan dan kesejahteraan suatu daerah. Di era modern ini, masyarakat semakin kritis dan menuntut pelayanan yang mudah, murah, cepat, transparan, dan efisien. Untuk memenuhi ekspektasi tersebut, pemerintah perlu terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanannya. 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 berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, memperkuat legitimasi pemerintah, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan,



menurunkan kepercayaan publik, dan bahkan memicu ketidakstabilan sosial.

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) 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. Sebagai unsur penunjang, BPKAD juga menyelenggarakan layanan kepada pihak lain. Salah satu output dari pelaksanaan tugas dan fungsinya, BPKAD secara periodik menghasilkan berbagai data yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti dokumen APBD dan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah sebagai bagian dari transparansi pemerintah kepada masyarakat.

Oleh karena itu, penting bagi BPKAD Provinsi Jawa Tengah untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan tuntutan reformasi birokrasi yang mengharuskan setiap instansi pemerintah untuk selalu berupaya meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah salah satu alat yang efektif untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui survei ini, instansi pemerintah dapat mengumpulkan data empiris mengenai pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Informasi



yang diperoleh dapat digunakan untuk menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih tepat sasaran dan berbasis bukti.

Dengan adanya survei kepuasan masyarakat, BPKAD Provinsi Jawa Tengah dapat memperoleh umpan balik yang objektif dan komprehensif dari masyarakat, yang kemudian dapat dijadikan sebagai dasar untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan.

Mendasari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, SKM diselenggarakan oleh Badan Publik secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. 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.

Dengan landasan hukum tersebut, BPKAD Provinsi Jawa Tengah melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai bagian dari upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan ke depan.

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 Provinsi Jawa Tengah 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 sebagai berikut :

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 I BPKAD Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024 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.

Adapun jenis layanan yang digunakan pada SKM Semester I tahun 2024 ini adalah sebagai berikut :

- a. Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah
- b. Verifikasi Rencana Kerja Anggaran Perangkat Daerah
- c. Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah
- d. Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan)



- e. Fasilitas Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota
 - f. Fasilitas Evaluasi Rancangan APBD, Perubahan APBD, dan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD Kabupaten/Kota
 - g. Fasilitas Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor
 - h. Fasilitas Pemanfaatan/Penggunaan Prasarana Asrama Donohudan dan Fasilitas Layanan bagi Jamaah Haji di Asrama Donohudan
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	Fasilitas Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	Kasubag Keuangan SKPD dan Bendahara SMA/SMK/SLB Negeri
2	Verifikasi Rencana Kerja Anggaran Perangkat Daerah	SKPD Pemprov Jateng
3	Fasilitas Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	Pengurus Barang SKPD
4	Fasilitas Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan)	Bendahara Pengeluaran SKPD
5	Fasilitas Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	Pemda Kab/Kota
6	Fasilitas Evaluasi Rancangan APBD, Perubahan APBD, dan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD Kabupaten/Kota	Pemda Kab/Kota
7	Fasilitas Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	Pegawai BPKAD
8	Fasilitas Pemanfaatan/Penggunaan Prasarana Asrama Donohudan dan Fasilitas Layanan bagi Jamaah Haji di Asrama Donohudan	SKPD dan jamaah haji embarkasi Solo



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 I tahun 2024 dilaksanakan oleh tim SKM BPKAD dengan keanggotaan yang relatif sama dengan tahun sebelumnya. Tim Pelaksana SKM terdiri dari ketua dan sekretaris yang berasal dari Sekretariat BPKAD dan beberapa



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

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.

B. POPULASI DAN SAMPLING

Sasaran populasi pada penyelenggaraan SKM Semester I tahun 2024 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 2.2.
Jumlah 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	Verifikasi Rencana Kerja Anggaran Perangkat Daerah	SKPD Pemprov Jateng	41	36
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	Pengurus Barang SKPD	41	36
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan)	Bendahara Pengeluaran SKPD	41	36
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	Pemda Kab/Kota	35	32
6	Fasilitasi Evaluasi Rancangan APBD, Perubahan APBD, dan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD Kabupaten/Kota	Pemda Kab/Kota	35	32
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	Pegawai BPKAD	197	127
8	Fasilitasi Pemanfaatan/Penggunaan Prasarana Asrama Donohudan dan Fasilitasi Layanan bagi Jamaah Haji di Asrama Donohudan	SKPD dan jamaah haji embarkasi Solo	34.000	500

C. PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2024 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 disebarkan melalui Whatsapp Group Responden yang dimiliki masing-masing unit kerja.

Secara keseluruhan instrument kuesioner SKM kali ini 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 Provinsi Jawa Tengah.

D. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

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

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai

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



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

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

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

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

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

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

3. Menghitung *satisfaction index*

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

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

Nilai indeks kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel 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	3,06443,532	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. Melalui 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

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, dari total 1.077 sampel yang direncanakan terdapat 690 responden yang turut serta mengikuti dan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Berbeda dengan pelaksanaan SKM pada Semester II Tahun 2023, jumlah sampel pada pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2024 ini mengalami peningkatan signifikan, mengingat jenis layanan di UPAD Boyolali juga bertambah yaitu Fasilitasi Layanan bagi Jamaah Haji di Asrama Donohudan karena bertepatan dengan musim haji. Meski demikian, jumlah responden yang masuk juga mengalami penurunan. Pada pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2023 jumlah responden yang masuk sebanyak 850 responden sementara pada pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2024 responden yang masuk sebanyak 690 responden.

Layanan dengan responden terbanyak adalah layanan Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan) Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah dengan responden Bendahara Pengeluaran, dengan presentase 261.11%. Jumlah tersebut melebihi jumlah sampel yang ditentukan. Hal ini dimungkinkan responden tidak hanya Bendahara Pengeluaran namun juga Bendahara Pengeluaran Pembantu di masing-masing unit kerja OPD yang sama-sama melakukan tupoksi sebagai bendahara.

Layanan dengan responden dengan presentase paling sedikit adalah Fasilitasi Pemanfaatan/Penggunaan Prasarana Asrama Donohudan dan Fasilitasi Layanan bagi Jamaah Haji di Asrama Donohudan yakni hanya 25,80%. Hal ini dimungkinkan



kurangnya sosialisasi bagi para jamaah haji untuk mengikuti survei SKM ini.

Adapun jumlah responden di masing-masing layanan sebagai berikut :

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	171	61.51
2	Verifikasi Rencana Kerja Anggaran Perangkat Daerah	41	36	34	94.44
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	41	36	23	63.89
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan)	41	36	94	261.11
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	35	32	36	112.50
6	Fasilitasi Evaluasi Rancangan APBD, Perubahan APBD, dan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD Kabupaten/Kota	35	32	45	140.63
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	197	127	158	124.41
8	Fasilitasi Pemanfaatan/Penggunaan Prasarana Asrama Donohudan dan Fasilitasi Layanan bagi Jamaah Haji di Asrama Donohudan	34.000	500	129	25.80
JUMLAH		35,073	1,077	690	64.07

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.

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

1. Responden yang masuk dalam SKM Semester I Tahun 2024 ini sejumlah 690 dengan rincian 381 responden laki-laki dan 309 responden Perempuan.
2. Usia responden yang mengisi kuesioner SKM BPKAD Provinsi Jawa Tengah bervariasi. Responden usia termuda adalah 17 tahun dan responden dengan usia tertua adalah 67 tahun. Sementara, jumlah responden terbanyak rentang usia 48 s/d 57 tahun sebanyak 239 responden (35%) dan jumlah responden paling sedikit di rentang usia 17 tahun ke bawah sebanyak 2 responden (0,28%).
3. Pendidikan yang ditempuh oleh responden paling banyak lulusan S1 dengan jumlah 279 responden (41%). Sementara paling sedikit lulusan SMP sebanyak 19 responden (3%).
4. Pelayanan yang ada di BPKAD Provinsi Jawa Tengah didominasi oleh pelayanan internal pemerintah baik OPD Pemprov Jateng maupun Pemerintah Kabupaten/Kota terkait keuangan dan aset daerah. Oleh karena itu pekerjaan responden pada survei SKM kali ini didominasi oleh PNS yakni sebesar 554 responden (80%). Pekerjaan beragam lainnya seperti wiraswasta, buruh berasal dari layanan UPAD Boyolali yang memiliki layanan juga kepada masyarakat umum. Adapun rincian pekerjaan responden sebagai berikut.



2. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BPKAD PROVINSI JAWA TENGAH

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

a. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai interval sebesar 3,3. 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.

b. Prosedur Pelayanan

Nilai IKM yang diperoleh pada unsur pelayanan terkait prosedur sebesar 3,28. 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.

c. Waktu Pelayanan

Unsur pelayanan terkait waktu pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,26. 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.

d. Biaya Pelayanan

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 3,69. 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 diterapkan dan dirasakan oleh responden.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Nilai IKM yang diperoleh mengenai unsur produk spesifikasi dan jenis pelayanan mendapatkan nilai sebesar 3,34. 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.

f. Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai sebesar 3,35 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.

g. Perilaku Pelaksana

Hasil nilai IKM terkait perilaku pelaksana sebesar 3,42. 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.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai IKM sebesar 3,44. 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 DITINDAKLANJUTI.



i. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Nilai IKM terkait unsur pelayanan kelengkapan sarana dan prasarana sebesar 3,28. 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.

3. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI TIAP PRODUK PELAYANAN

a. Fasilitas Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah

Pelayanan fasilitasi 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 dipilih, terdapat 171 responden yang ikut serta mengisi Jumlah responden pada SKM Semester I Tahun 2024 ini mengalami penurunan signifikan dibandingkan pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2023.

Dari pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh nilai IKM sebesar 3,32 yang berarti masuk kategori BAIK. Nilai IKM tertinggi perihal biaya atau tarif pelayanan sebesar 3,82 yang artinya pelayanan fasilitasi penyusunan laporan keuangan perangkat daerah dan pendampingan pengelolaan keuangan sekolah yang dilakukan oleh Bidang Akuntansi BPKAD Provinsi Jawa Tengah TIDAK DIPUNGUT BIAYA. Sementara nilai terendah terkait kelengkapan sarana prasarana yaitu sebesar 3,18 dan masih kategori BAIK.



Tabel 3.2.
Nilai 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	3.24	81	B	Baik
2	Prosedur	3.19	79.75	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.2	80	B	Baik
4	Biaya	3.82	95.5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.26	81.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.31	82.75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.31	82.75	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.37	84.25	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.18	79.5	B	Baik
JUMLAH		29.88	747		
NILAI IKM		3.32	83	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 171					

b. Fasilitasi Verifikasi Rencana Kerja Anggaran Perangkat Daerah

Fasilitasi Verifikasi Rencana Kerja Anggaran Perangkat Daerah 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 34 responden yang mengisi atau sebesar 94,44%. Jumlah ini mengalami peningkatan dibanding pelaksanaan SKM periode sebelumnya yang hanya 61,11%.

Dari hasil pengolahan data, nilai IKM fasilitasi Verifikasi Rencana Kerja Anggaran Perangkat Daerah adalah 3,42. Nilai ini masuk kategori BAIK. Nilai IKM tertinggi perihal unsur biaya / tarif yakni sebesar 3,82 yang berarti SANGAT BAIK. Hal ini sesuai dengan



ketentuan yang telah ditetapkan yaitu pelayanan fasilitasi Verifikasi Rencana Kerja Anggaran Perangkat Daerah TIDAK DIPUNGUT BIAYA. Sementara nilai terendah adalah perihal waktu pelayanan dan prosedur pelayanan sebesar 3,32 dan masih masuk kategori BAIK.

Tabel 3.3.
Bidang Anggaran
Fasilitasi Verifikasi Rencana Kerja Anggaran Perangkat Daerah

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.26	81.5	B	Baik
2	Prosedur	3.32	83	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.32	83	B	Baik
4	Biaya	3.82	95.5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.44	86	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.41	85.25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.44	86	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.44	86	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.35	83.75	B	Baik
JUMLAH		30.8	770		
NILAI IKM		3.42	85.5	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 34					

c. 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 23 responden atau 63,89% yang telah mengisi survei SKM. Jumlah ini mengalami penurunan yang sangat signifikan dibanding pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2023 yang berjumlah 54 responden. Dari hasil olah data yang



telah dilakukan nilai IKM layanan fasilitasi pengelolaan dan penatausahaan Barang Milik Daerah mendapatkan nilai 3.62 dan masuk kategori SANGAT BAIK. Nilai terendah terkait waktu pelayanan sebesar 3.52 dan nilai tertinggi terkait biaya / tarif pelayanan sebesar 3,87. Meski demikian nilai yang diperoleh pada unit pelayanan ini dapat dikatakan kurang akurat karena jumlah responden yang tidak memenuhi sampel yang telah ditentukan.



Tabel 3.4.
Bidang Aset
Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.61	90.25	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.57	89.25	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.52	88	B	Baik
4	Biaya	3.87	96.75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.61	90.25	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.57	89.25	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.61	90.25	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.61	90.25	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.57	89.25	A	Sangat Baik
JUMLAH		32.54	813.5		
NILAI IKM		3.62	90.5	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 23					

d. Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan)

Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan) dilakukan oleh Bidang Perbendaharaan dan Kasda BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Sama seperti Bidang Anggaran dan Bidang Aset, populasi fasilitasi pencairan anggaran sebanyak 41 yang terdiri dari Bendahara Pengeluaran SKPD di Pemprov Jateng. Sampel yang ditentukan juga sebanyak 36. Jumlah responden yang mengisi survei IKM sebanyak 94 responden 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 dikarenakan sama-sama memiliki tupoksi yang sama. Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan, nilai IKM yang diperoleh pada layanan ini sebesar 3,43 dan masuk kategori BAIK. Nilai tertinggi unsur pelayanan terkait biaya sebesar 3,87 dan masuk kategori SANGAT BAIK, sementara nilai terendah adalah terkait kompetensi pelaksana sebesar 3,3 dan masih masuk kategori BAIK.

Tabel 3.5.
Bidang Perbendaharaan dan Kasda
Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi
pengajuan pencairan)

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.33	83.25	B	Baik
2	Prosedur	3.37	84.25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.31	82.75	B	Baik
4	Biaya	3.87	96.75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.37	84.25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.3	82.5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.4	85	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.57	89.25	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.31	82.75	B	Baik
JUMLAH		30.83	770.75		
NILAI IKM		3.43	85.75	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 94					

e. Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten / Kota

Fasilitasi pencairan bantuan keuangan Kabupaten / Kota dilakukan oleh Sub Bagian Keuangan Sekretarian BPKAD Provinsi Jawa Tengah. 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 36 responden. Nilai IKM yang diperoleh pada layanan fasilitasi pencairan bantuan Keuangan Kabupaten / Kota sebesar 3,4 dan masuk kategori BAIK. Nilai tertinggi terkait unsur pelayanan biaya / tarif pelayanan sebesar 3,81 yang berarti SANGAT BAIK dan nilai terendah terkait kelengkapan sarana dan prasarana sebesar 3,19 dan masih masuk kategori BAIK.

Tabel 3.6.
Sub Bagian Keuangan
Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten / Kota

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.31	82.75	B	Baik
2	Prosedur	3.28	82	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.28	82	B	Baik
4	Biaya	3.81	95.25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.31	82.75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.44	86	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.42	85.5	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.56	89	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.19	79.75	B	Baik
JUMLAH		30.6	765		
NILAI IKM		3.4	85	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 36					

f. Fasilitasi Evaluasi Rancangan APBD, Perubahan APBD, dan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD Kabupaten/Kota

Pelayanan terkait fasilitasi Evaluasi Rancangan APBD, Perubahan APBD, dan Pertanggungjawaban Pelaksanaan 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 45 responden yang telah mengisi survei SKM Semester I Tahun 2024. Untuk hasil nilai yang diperoleh, nilai IKM semester I sebesar 3,45 dan masuk kategori BAIK dengan nilai tertinggi terkait biaya atau tarif pelayanan dan nilai terendah terkait waktu pelayanan.

Tabel 3.7.
Sub Bagian Program
Fasilitasi Fasilitasi Evaluasi Rancangan APBD, Perubahan
APBD, dan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD
Kabupaten/Kota

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.36	84	B	Baik
2	Prosedur	3.36	84	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.24	81	B	Baik
4	Biaya	3.91	97.75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.38	84.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.49	87.25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.62	90.5	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.44	86	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.27	81.75	B	Baik
JUMLAH		31.07	776.75		
NILAI IKM		3.45	86.25	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 45					



g. Fasilitas Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor

Layanan fasilitas kepegawaian dan penyediaan sarpras kantor dilakukan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Sekretariat BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Jumlah populasi layanan ini adalah 197 dengan sampel sebanyak 127. Dalam pelaksanaannya responden yang mengisi survei SKM Semester I pada layanan kepegawaian dan penyediaan sarpras kantor sebanyak 158 responden. Berdasarkan olah data yang dilakukan nilai IKM yang diperoleh pada layanan fasilitas kepegawaian dan penyediaan sarpras kantor sebesar 3,31 dengan nilai tertinggi terkait biaya pelayanan. Sementara pelayanan yang masih KURANG BAIK adalah terkait waktu pelayanan dengan nilai 3,2.

Tabel 3.8.
Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
Fasilitas Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.25	81.25	B	Baik
2	Prosedur	3.24	81	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.2	80	B	Baik
4	Biaya	3.73	93.25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.26	81.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.23	80.75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.32	83	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.33	83.25	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.23	80.75	B	Baik
JUMLAH		29.79	744.75		
NILAI IKM		3.31	82.75	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 158					



h. Fasilitas Pemanfaatan/Penggunaan Prasarana Asrama Donohudan dan Fasilitas Layanan bagi Jamaah Haji di Asrama Donohudan

Pelayanan terkait fasilitas Pemanfaatan/Penggunaan Prasarana Asrama Donohudan dan Fasilitas Layanan bagi Jamaah Haji di Asrama Donohudan dilakukan oleh Unit Pengelola Asrama Donohudan (UPAD) Boyolali. Jumlah populasi yang ditentukan sebanyak 34.000 dari jamaah haji dan SKPD Pemprov Jawa Tengah dengan sampel 500 responden. Namun pada pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2024 ini hanya 129 responden atau 25,80% dari jumlah sampel yang ditentukan. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, nilai IKM yang diperoleh sebesar 3,39 dan masuk kategori BAIK. Nilai tertinggi terkait perilaku pelaksana yaitu sebesar 3,59. Hal ini berarti perilaku pelaksana di UPAD Boyolali RAMAH dan SOPAN. Sementara nilai terendah terkait kelengkapan biaya sebesar 3,17 dan masih masuk kategori BAIK.



Tabel 3.9.
Unit Pengelola Asrama Doohudan
Fasilitas Pemanfaatan/Penggunaan Prasarana Asrama
Donohudan dan Fasilitas Layanan bagi Jamaah Haji di Asrama
Donohudan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.35	83.75	B	Baik
2	Prosedur	3.31	82.75	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.29	82.25	B	Baik
4	Biaya	3.17	79.25	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.45	86.25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.44	86	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.59	89.75	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.5	87.5	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.43	85.75	B	Baik
JUMLAH		30.53	763.25		
NILAI IKM		3.39	84.75	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 129					

B. ANALISIS DATA

1. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Dari pengolahan data yang dilakukan di setiap unsur pelayanan di unit masing-masing, 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.



Capaian nilai indeks pada penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2024 cukup bagus, karena semua unsur dan produk pelayanan mendapatkan nilai diatas 3,0644 atau 76,61 (dalam konversi 100) yang berarti memperoleh kinerja BAIK.

Nilai IKM tertinggi diperoleh dari unit pelayanan Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah (BMD) dengan nilai IKM sebesar 3,62. Meski demikian nilai tersebut dapat dikatakan kurang akurat karena jumlah responden yang mengisi survei tersebut tidak memenuhi jumlah sampel yang telah ditentukan.

Nilai IKM tertinggi selanjutnya adalah unit pelayanan Evaluasi APBD, Perubahan APBD, dan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD Kabupaten/Kota yang diampu oleh Subbagian Program Sekretariat BPKAD Provinsi Jawa Tengah dengan perolehan nilai sebesar 3,45. Pada layanan Evaluasi APBD, Perubahan APBD, dan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD Kabupaten/Kota nilai tertinggi terkait unsur pelayanan biaya karena gratis dan nilai terendah terkait unsur waktu pelayanan dengan perolehan nilai 3,24.

Pada peringkat ke tiga, diperoleh dari unit layanan Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan) dengan nilai IKM sebesar 3,43. Pada unit layanan Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan) perolehan nilai tertinggi dari unsur pelayanan biaya sebesar 3,87 dan unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah terkait waktu pelayanan dan kelengkapan sarana prasarana.

Unit pelayanan Verifikasi Rencana Kerja Anggaran Perangkat Daerah memperoleh nilai IKM sebesar 3,42. Unsur layanan dengan nilai tertinggi pada layanan ini adalah terkait biaya sebesar 3,82, sementara nilai terendah dari unsur pelayanan persyaratan pelayanan dengan nilai 3,26.

Unit pelayanan Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota memperoleh nilai IKM sebesar 3,4 dan masuk kategori BAIK. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah terkait kelengkapan



sarana dan prasarana pelayanan dengan nilai sebesar 3,19. Sementara nilai tertinggi masih sama dengan unit pelayanan lain yaitu terkait biaya pelayanan dengan nilai 3,81.

Pelayanan Fasilitas Pemanfaatan/Penggunaan Prasarana Asrama Donohudan dan Fasilitas Layanan bagi Jamaah Haji di Asrama Donohudan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,39. Nilai ini bisa dikatakan belum akurat karena jumlah responden yang belum memenuhi sampel. Meski demikian, dengan jumlah responden yang mengisi, unsur pelayanan terkait biaya mendapatkan nilai terendah yaitu 3,17. Meski demikian nilai ini masih masuk kategori BAIK. Sementara nilai tertinggi dari unsur pelayanan terkait perilaku pelaksana dengan nilai sebesar 3,59.

Pada unit pelayanan Fasilitas Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah, unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah unsur kelengkapan sarana prasarana dengan nilai 3,18 dan unsur prosedur dengan nilai 3,19. Meskipun keduanya masih kategori BAIK namun harus tetap menjadi perhatian karena mendapatkan nilai terendah dari responden. Namun nilai tersebut dapat dikatakan belum akurat karena jumlah responden tidak memenuhi sampel yang telah ditentukan.

Unit pelayanan Fasilitas Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor kembali mendapat nilai terendah pada pelaksanaan survei SKM Semester I Tahun 2024 ini. Nilai IKM yang diperoleh adalah sebesar 3,31. Nilai terendah terkait waktu pelayanan dengan nilai 3,2, kompetensi pelaksana dengan nilai 3,23 dan produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,26. Seperti unit pelayanan lain, unsur pelayanan terkait biaya juga mendapatkan nilai tertinggi yakni sebesar 3,73.



Tabel. 3.10.
Nilai Unsur Pelayanan di Masing-masing Unit Layanan

NO.	JENIS LAYANAN	UNSUR LAYANAN									Nilai IKM
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	3.24	3.19	3.2	3.82	3.26	3.31	3.31	3.37	3.18	3.32
2	Verifikasi Rencana Kerja Anggaran Perangkat Daerah	3.26	3.32	3.32	3.82	3.44	3.41	3.44	3.44	3.35	3.42
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	3.61	3.57	3.52	3.87	3.61	3.57	3.61	3.61	3.57	3.62
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan)	3.33	3.37	3.31	3.87	3.37	3.3	3.4	3.57	3.31	3.43
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	3.31	3.28	3.28	3.81	3.31	3.44	3.42	3.56	3.19	3.4
6	Fasilitasi Evaluasi Rancangan APBD, Perubahan APBD, dan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD Kabupaten/Kota	3.36	3.36	3.24	3.91	3.38	3.44	3.62	3.44	3.27	3.45
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	3.25	3.24	3.2	3.73	3.26	3.23	3.32	3.33	3.23	3.31
8	Fasilitasi Pemanfaatan/Penggunaan Prasarana Asrama Donohudan dan Fasilitasi Layanan bagi Jamaah Haji di Asrama Donohudan	3.35	3.31	3.29	3.17	3.45	3.44	3.59	3.5	3.43	3.39
	Jumlah Nilai	26.71	26.64	26.36	30	27.08	27.14	27.71	27.82	26.53	27.33
	IKM	3.34	3.33	3.30	3.75	3.39	3.39	3.46	3.48	3.32	3.42



2. Nilai Indeks Unsur Pelayanan

Mencermati nilai indeks pada masing-masing unsur pelayanan, capaian kinerja dalam penyelenggaraan SKM kali ini tidak jauh berbeda dengan pelaksanaan SKM Semester II tahun 2023.

Adapun rata-rata Nilai IKM pada SKM Semester I Tahun 2024 adalah 3.37, yang setelah dikonversi menjadi nilai 84.25. Berdasarkan konversi tersebut, mutu pelayanan keseluruhan berada pada kategori B dengan ukuran kinerja BAIK.

Sebagian besar unsur pelayanan (8 dari 9 unsur) berada dalam kategori mutu pelayanan B dengan ukuran kinerja BAIK. Hanya satu unsur, yaitu **biaya pelayanan** yang berada dalam kategori mutu pelayanan A dengan ukuran kinerja SANGAT BAIK dan memperoleh nilai **tertinggi** yaitu **3,69**. Hal ini berarti penerapan di lapangan dilaksanakan sesuai regulasi yang ada bahwa biaya pelayanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah GRATIS kecuali pelayanan di UPAD Boyolali yang membayar sesuai Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Jawa Tengah Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Tarif Retribusi Daerah Provinsi Jawa Tengah. Namun berdasarkan hasil survei SKM yang dilakukan unsur pelayanan terkait biaya di UPAD masih TERJANGKAU dengan mendapat nilai 3,17 yang masih kategori BAIK. Meskipun nilai ini merupakan nilai terendah dari setiap unsur pelayanan di semua unit pelayanan yang ada di BPKAD Provinsi Jawa Tengah.

Nilai IKM **terendah** berkaitan dengan **waktu pelayanan** dengan nilai sebesar 3,26. Unit pelayanan dengan nilai waktu pelayanan terendah adalah layanan Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor dari Subbagian Umum dan Kepegawaian.



Tabel 3.11.
Nilai IKM BPKAD Provinsi Jawa Tengah

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.3	82.5	B	Baik
2	Prosedur	3.28	82	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.26	81.5	B	Baik
4	Biaya	3.69	92.25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.34	83.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.35	83.75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.42	85.5	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.44	86	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.28	82	B	Baik
JUMLAH		30.36	759		
NILAI IKM		3.37	84.25	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 690					

3. Nilai Indeks Produk Layanan

Pada pelaksanaan SKM Semester I tahun 2024 terdapat 8 produk layanan BPKAD Provinsi Jawa Tengah diantaranya adalah sebagai berikut :

- Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah
- Fasilitasi Verifikasi Rencana Kerja Anggaran Perangkat Daerah
- Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah
- Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan)
- Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota
- Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota
- Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor
- Fasilitasi Pemanfaatan/Penggunaan Prasarana Asrama Donohudan dan Fasilitasi Layanan bagi Jamaah Haji di Asrama Donohudan



Rata-rata Nilai IKM dari seluruh jenis layanan adalah 3.42, dengan nilai konversi total sebesar 75.06. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum, layanan yang diberikan berada dalam kategori BAIK.

Dari 8 produk tersebut **nilai terendah** jenis layanan **Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor dengan nilai IKM** sebesar **3,31**. Perolehan nilai IKM ini masih masuk dalam interval baik (2,60 – 3,064). Dari hasil nilai yang diperoleh dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah, mengingat pada periode sebelumnya layanan ini juga mendapatkan nilai terendah.

Nilai **tertinggi** pada survei SKM Semester I Tahun 2024 ini diperoleh layanan **Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah** dengan nilai IKM sebesar **3,62** dan masuk kategori **SANGAT BAIK**. Meski demikian, nilai ini sebenarnya masih belum akurat mengingat jumlah responden pada layanan tersebut tidak memenuhi jumlah sampel yang telah ditentukan.

Nilai konversi yang diperoleh pada pelaksanaan survei SKM Semester I Tahun 2024 berkisar antara 82.75 hingga 90.5, menunjukkan variasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah.



Tabel 3.12.
Nilai IKM Tiap Layanan

NO.	JENIS LAYANAN	UNIT KERJA	IKM	Konversi
1	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	Bidang Akuntansi	3.32	83
2	Verifikasi Rencana Kerja Anggaran Perangkat Daerah	Bidang Anggaran	3.42	85.5
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	Bidang Aset	3.62	90.5
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan)	Bidang Perbendaharaan	3.43	85.75
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	Sub Bag Keuangan	3.4	85
6	Fasilitasi Evaluasi Rancangan APBD, Perubahan APBD, dan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD Kabupaten/Kota	Sub Bag Program	3.45	86.25
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	Sub Bag Umpeg	3.31	82.75
8	Fasilitasi Pemanfaatan/Penggunaan Prasarana Asrama Donohudan dan Fasilitasi Layanan bagi Jamaah Haji di Asrama Donohudan	Upad Boyolali	3.39	84.75
JUMLAH			3.42	75.06



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 I tahun 2024 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,37 atau 84,25. Nilai tersebut berada dalam interval 3,0644 – 3,532 atau 76,61 – 88,30 yang berarti mutu/kinerja pelayanan BPKAD Provinsi Jawa Tengah 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 kurun waktu Semester I Tahun 2024.
3. Unsur pelayanan terkait waktu pelayanan mendapat nilai IKM terendah sebesar 3,26 atau 81,5 dan masih berada dalam interval kategori BAIK. Meskipun sudah berada dalam kategori BAIK, upaya peningkatan efisiensi dan percepatan waktu pelayanan perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di unsur ini.
4. Unsur pelayanan terkait biaya mendapat nilai IKM tertinggi sebesar 3,69 atau 92,25 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 3,31 atau 82,75. Diharapkan, Subbagian Umum dan Kepegawaian yang menjalankan fasilitas tersebut dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses kepegawaian dan penyediaan sarpras



kantor. Sehingga mampu meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan ini untuk memenuhi harapan masyarakat.

6. Layanan Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah memperoleh nilai IKM tertinggi yaitu 3,62 atau 90,5 dan masuk kategori SANGAT BAIK. Meski demikian, nilai tersebut belum tentu diamini oleh semua pengguna layanan mengingat jumlah responden yang mengisi tidak memenuhi jumlah sampel yang telah ditentukan.

B. REKOMENDASI

Capaian hasil penyelenggaraan SKM Semester I tahun 2024 telah mencapai target RPJMD (80,00) dengan perolehan sebesar 3,37 atau 84,25. Bahkan nilai ini mengalami peningkatan sebesar 0,11 dibandingkan nilai SKM Semester II Tahun 2023. Selanjutnya berikut beberapa rekomendasi yang dirumuskan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah atas hasil survei SKM Semester I Tahun 2024 :

1. Melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses kepegawaian sesuai standar dan ketentuan yang berlaku.
2. Memastikan kelengkapan dan kualitas sarana serta prasarana yang memadai untuk mendukung setiap jenis layanan yang diberikan.
3. Melakukan pemeliharaan rutin dan pembaruan fasilitas yang diperlukan sesuai kebutuhan masing-masing unit kerja.
4. Memberikan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi staf dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
5. Menyederhanakan prosedur dan proses layanan untuk mengurangi waktu dan meningkatkan kepuasan masyarakat.
6. Mengintegrasikan teknologi dalam proses layanan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses bagi masyarakat maupun pengguna layanan.



7. Membuka kanal pengaduan bagi pengguna layanan guna menindaklanjuti permasalahan yang ditemu dalam proses pelayanan sehingga penanganan lebih cepat.



BAB V

PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah telah memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi masyarakat terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan. Dengan rata-rata nilai IKM sebesar 3.37 dan nilai konversi 84.25, mutu pelayanan keseluruhan berada dalam kategori "Baik". Meskipun ini menunjukkan bahwa BPKAD telah memberikan layanan yang memadai, terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal waktu pelayanan dan kelengkapan sarana dan prasarana.

Hasil survei menunjukkan bahwa biaya layanan mendapatkan penilaian tertinggi, menunjukkan bahwa masyarakat sangat menghargai transparansi dan kejelasan dalam biaya yang dikenakan. Namun, aspek lain seperti waktu pelayanan dan prosedur, meskipun masih dalam kategori baik, memerlukan perhatian lebih untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya efisien tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini menunjukkan perlunya evaluasi berkelanjutan dan peningkatan dalam proses dan prosedur operasional.

Rekomendasi yang telah diuraikan sebelumnya menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan kompetensi staf, peningkatan sistem penanganan pengaduan, serta penyederhanaan prosedur dan peningkatan kelengkapan sarana prasarana. Implementasi dari rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan dan mengangkat mutu pelayanan BPKAD ke tingkat yang lebih tinggi.

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.



Dengan komitmen untuk terus memperbaiki dan berinovasi, BPKAD Provinsi Jawa Tengah 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. Diharapkan, BPKAD Provinsi Jawa Tengah dapat mencapai standar pelayanan yang lebih tinggi, yang tidak hanya memenuhi tetapi juga melebihi harapan masyarakat.