



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester II 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) Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Semester II 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 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 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 kuisisioner 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, 13 November 2024

Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah  
Provinsi Jawa Tengah



Pembina Utama Madya  
NIP: 196602151986031001



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	2
BAB I PENDAHULUAN .....	5
1.1. LATAR BELAKANG .....	5
1.2. DASAR PELAKSANAAN .....	7
1.3. MAKSUD DAN TUJUAN .....	8
1.4. SASARAN .....	8
1.5. MANFAAT .....	9
BAB II METODOLOGI .....	10
2.1. PELAKSANA SKM .....	11
2.2. POPULASI DAN SAMPLING .....	12
2.3. PENGUMPULAN DATA .....	14
2.4. PENGOLAHAN DATA .....	16
BAB III PENGOLAHAN DATA .....	18
3.1. KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	18
3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	20
BAB IV ANALISIS DATA .....	26
4.1. ANALISIS UNSUR PELAYANAN .....	26
4.2. ANALISIS PRODUK LAYANAN .....	27
4.3. ANALISIS INDEKS UNIT PELAYANAN PUBLIK .....	29
4.4. TREND NILAI IKM .....	31
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT .....	33
5.1. RENCANA TINDAK LANJUT .....	33
5.2. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT .....	33
BAB VI KESIMPULAN .....	35
BAB VII PENUTUP .....	36
LAMPIRAN .....	37



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. LATAR BELAKANG**

Memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara adalah kewajiban setiap penyelenggara negara. Hal ini sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebutuhan dasar warga negara meliputi atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai penyelenggara negara di tingkat daerah tentunya mengemban amanat tersebut. Selaras dengan nafas pembaharuan dalam era reformasi birokrasi yang dicanangkan Presiden, pemerintah daerah wajib menjamin penyediaan pelayanan publik yang 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 publik yang berkualitas, yang mampu menjawab tantangan global dan kemajuan di berbagai bidang. Merupakan salah satu indikator dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan adalah terwujudnya pelayanan publik prima yang dapat memenuhi ekspektasi dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, memperkuat legitimasi pemerintah dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah (BPKAD), merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang menjalankan



fungsi penunjang urusan pemerintahan. Meskipun hanya menjalankan fungsi penunjang, namun BPKAD memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan tercapainya tujuan pembangunan di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, karena BPKAD menjalankan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang keuangan. Dimana pelaksanaan berbagai program dan kegiatan yang telah direncanakan dalam pembangunan nasional tidak akan dapat berjalan lancar tanpa dukungan keuangan.

Sebagai salah satu perangkat daerah yang menjalankan fungsi penunjang, BPKAD memberikan layanan kepada seluruh Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah yaitu fasilitasi dalam pengelolaan keuangan dan aset daerah yang meliputi fasilitasi penyusunan anggaran, penatausahaan keuangan daerah, penyusunan laporan keuangan, pengelolaan aset daerah, hingga fasilitasi pencairan bantuan keuangan kepada kabupaten/kota, dan evaluasi rancangan APBD beserta rancangan pertanggungjawaban APBD kabupaten/kota.

Salah satu output dari pelaksanaan tugas dan fungsinya, BPKAD menghasilkan berbagai data keuangan pemerintah daerah provinsi secara periodik. Data ini banyak dibutuhkan oleh masyarakat dan stake holder, antara lain sebagai bahan pembuatan jurnal/karya ilmiah oleh pelajar dan mahasiswa, bahan berita untuk media massa, materi evaluasi untuk pakar ekonomi, dan lain sebagainya. Data keuangan yang dihasilkan ini akan dipublikasikan secara terbuka melalui website resmi BPKAD sebagai wujud dari transparansi pemerintah kepada masyarakat.

Selain memberikan layanan kepada perangkat daerah, BPKAD juga merupakan Badan Publik yang menyelenggarakan layanan kepada masyarakat. BPKAD memiliki 1 (satu) unit pelaksana teknis (UPT) di Kabupaten Boyolali yaitu Unit Pelaksana Asrama Donohudan Boyolali (UPAD Boyolali). UPAD Boyolali memberikan layanan berupa Fasilitasi Layanan bagi Jamaah Haji pada musim haji dan Pemanfaatan/Penggunaan Prasarana yang ada di UPAD Boyolali bagi masyarakat maupun instansi.



Sebagai perangkat daerah yang juga merupakan badan publik karena menyelenggarakan layanan kepada masyarakat, maka kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah sangat penting. Bahkan tingkat kepuasan masyarakat (IKM) menjadi salah satu indikator kinerja perangkat daerah. Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah harus menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala yaitu tiap semester dalam 1 (satu) tahun anggaran. Hasil SKM dilaporkan kepada Gubernur secara berjenjang melalui Biro Organisasi.

SKM digunakan sebagai salah satu alat yang efektif guna 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 diterima. Sehingga instansi pemerintah dalam hal ini BPKAD, dapat memperoleh umpan balik yang obyektif dan komprehensif dari pengguna layanan, yang kemudian dijadikan sebagai bahan evaluasi dan penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan dengan lebih tepat karena berbasis pada data yang ada.

Pelaksanaan SKM merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Selaras dengan nafas reformasi birokrasi yang digaungkan oleh Pemerintah, maka pelayanan publik prima adalah tujuan yang ingin diraih BPKAD dan sebagai upaya guna membangun kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan secara terus-menerus, berkesinambungan dan sinergis dalam berbagai aspek oleh Badan Publik sebagai penyelenggara pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah.

## 1.2. DASAR PELAKSANAAN

Pelaksanaan SKM di instansi pemerintah didasarkan pada:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;



- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
- d. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.

### 1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyelenggaraan SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna terhadap layanan yang diselenggarakan oleh badan publik serta sebagai bahan evaluasi guna menetapkan kebijakan dan penyusunan strategi seperti perbaikan tata kelola sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Sedangkan maksud penyelenggaraan SKM adalah:

- a. mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh BPKAD;
- b. mengetahui kinerja pelayanan setiap unit kerja BPKAD secara berkala;
- c. 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
- d. sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan dan penetapan kebijakan baik internal maupun eksternal dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

### 1.4. SASARAN

Sasaran penyelenggaraan SKM ini adalah:

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan BPKAD;



- b. mendorong unit-unit kerja BPKAD melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan hasil survei; dan
- c. mendorong BPKAD menjadi lebih inovatif untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara keseluruhan.

### 1.5. MANFAAT

Penyelenggaraan SKM memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. mengetahui pencapaian kualitas penyelenggaraan pelayanan yang diselenggarakan BPKAD selama periode waktu tertentu;
- b. memperoleh masukan dan saran yang menjadi dasar untuk menetapkan kebijakan pengembangan pelayanan dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
- c. memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, dan
- d. bagi masyarakat, dapat mengetahui gambaran kinerja dari unit-unit penyelenggara pelayanan publik.



## BAB II METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penyelenggaraan SKM adalah elaborasi dari Metode Kuantitatif dan Kualitatif, yaitu dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada sejumlah calon responden. Calon responden adalah pengguna layanan/penerima manfaat atas layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah.

Secara ringkas tahapan yang dilalui dalam penyelenggaraan SKM 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.

### 4. Penentuan Populasi dan Sampel

Berdasarkan pada penetapan layanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah, tim kemudian menghitung dan menentukan populasi dan jumlah sampel. Mendasari pada Permenpan, jumlah sampel dihitung dengan menggunakan table sampel dari *Krejcie and Morgan*.



## 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.

### 2.1. PELAKSANA SKM

Penyelenggaraan SKM BPKAD Semester II tahun 2024 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.

## 2.2. POPULASI DAN SAMPLING

Sasaran populasi pada penyelenggaraan SKM Semester II tahun 2024 sama dengan semester I yaitu pengguna layanan dari masyarakat dan 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/Bidang Perbendaharaan 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.



Adapun jenis layanan dan populasi, jumlah 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 Perangkat Daerah Pemprov Jateng dan Bendahara SMA/SMK/SLB Negeri
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	Perangkat Daerah Pemprov Jateng
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	Pengurus Barang Perangkat Daerah Pemprov Jateng
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi Pengajuan Pencairan)	Bendahara Perangkat Daerah Pemprov Jateng
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota se-Jawa Tengah
6	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota se-Jawa Tengah
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	Pegawai BPKAD Provinsi Jawa Tengah
8	Layanan Tempat Singgah Saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji dan Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD	Perangkat Daerah Pemprov Jateng dan Masyarakat

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

No	Jenis Layanan	Jumah Populasi	Jumlah Sampel
1	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	683	278
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	41	36
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	41	36
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi Pengajuan Pencairan)	41	36
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	35	32
6	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	35	32
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	188	123
8	Layanan Tempat Singgah Saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji dan Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD	N/A	N/A
	JUMLAH	1064	573



### 2.3. PENGUMPULAN DATA

Masih sama seperti penyelenggaraan SKM periode sebelumnya, pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2024 kali ini juga 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.

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 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 menggunakan sistem. 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 terhadap layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD.

## 2.4. PENGOLAHAN DATA

Penyelenggaraan SKM yang menggunakan aplikasi/sistem membuat pengolahan data menjadi lebih mudah dan akurat. Karena setiap jawaban yang diberikan responden akan langsung diolah datanya secara otomatis oleh sistem begitu responden memposting semua jawaban atas pertanyaan yang ada pada form kuesioner SKM.

Penggunaan sistem dalam pengolahan data dalam SKM juga memberikan keuntungan lain yaitu nilai/indeks kepuasan masyarakat (IKM) dapat dilihat lebih cepat pada saat dibutuhkan, berapapun jumlah responden yang telah melakukan pengisian kuesioner. Nilai



IKM akan terus bergerak selama Responden masih melakukan pengisian form ke dalam link ESKM tersebut. Sistem ini memudahkan Admin untuk mengetahui perkembangan nilai IKM 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.

Skala nilai kepuasan pengguna atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB 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)



## BAB III PENGOLAHAN DATA

### 3.1. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pengolahan data dilakukan terhadap hasil pengumpulan data yang sudah masuk dalam sistem ESKM. Dari total 573 sampel yang direncanakan, sampai dengan batas waktu yang ditentukan sebelumnya ternyata data responden yang masuk sebanyak 437 responden (diluar responden layanan UPAD Boyolali). Jumlah responden ini masih dibawah jumlah target yang telah ditentukan. Namun secara keseluruhan, apabila memperhitungkan jumlah responden yang memberikan penilaian atas layanan pada UPAD Boyolali, jumlah responden yang masuk adalah sebanyak 745. Jumlah responden ini lebih banyak bila dibandingkan jumlah responden SKM pada Semester I yang lalu yaitu 690 responden.

Secara keseluruhan berikut data tabel karakteristik responden:

**Tabel 3.1**  
Rekapitulasi Responden berdasarkan Rentang Umur

NO	RENTANG UMUR	JUMLAH	PERSENTASE
1	17 tahun kebawah	1	0.13
2	18 – 27 tahun	117	15.70
3	28 – 37 tahun	172	23.09
4	38 – 47 tahun	252	33.83
5	48 – 57 tahun	198	26.58
6	58 tahun keatas	5	0.67
JUMLAH		745	100.00

**Tabel 3.2**  
Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Laki – Laki	473	63.49
2	Perempuan	272	36.51
JUMLAH		745	100.00



**Tabel 3.3**  
**Jumlah Sampel dan Jumlah Responden**

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH SAMPEL	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
1	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	278	139	50.00
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	36	15	41.67
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	36	41	113.89
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi Pengajuan Pencairan)	36	99	275.00
5	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	32	58	181.25
6	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	32	38	118.75
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	123	47	38.21
8	Layanan Tempat Singgah Saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji dan Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD	n/a	308	n/a
<b>JUMLAH</b>		<b>1064</b>	<b>573</b>	<b>76.27</b>

**Tabel 3.4**  
**Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan**

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	PNS / TNI / Polri	632	84.83
2	Pensiunan	3	0.40
3	Pegawai Swasta	22	2.95
4	Wiraswasta	34	4.56
5	Pelajar/Mahasiswa	3	0.40
6	Tidak Bekerja	2	0.27
7	Lainnya	49	6.58
<b>JUMLAH</b>		<b>745</b>	<b>100.00</b>



**Tabel 3.5**  
**Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan**

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PERSENTASE
1	SD / Sederajat	33	4.43
2	SLTA	138	18.52
3	Diploma (D1, D2, D3)	40	5.37
4	Sarjana (S1)	418	56.11
5	Pasca Sarjana (S2, S3)	116	15.57
<b>JUMLAH</b>		<b>745</b>	<b>100.00</b>

### 3.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pengolahan data oleh sistem ESKM untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 ringkas hasil pengolahan data yang disajikan oleh ESKM untuk BPKAD adalah sebagai berikut:

#### A. Nilai Indeks Tiap Produk Pelayanan



1) Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah

**Tabel 3.6**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Akuntansi**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.27	81.75	B	BAIK
2	Prosedur	3.27	81.75	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3.22	80.5	B	BAIK
4	Biaya	3.87	96.75	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.26	81.5	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.29	82.25	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.28	82	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.37	84.25	B	BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.22	80.5	B	BAIK
JUMLAH		30.05	751.25		
NILAI IKM		<b>3.34</b>	<b>83.5</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 139</b>					

2) Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)

**Tabel 3.7**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Anggaran**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.33	83.25	B	BAIK
2	Prosedur	3.53	88.25	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3.33	83.25	B	BAIK
4	Biaya	3.8	95	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.4	85	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.4	85	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.67	91.75	A	SANGAT BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.67	91.75	A	SANGAT BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.33	83.25	B	BAIK
JUMLAH		31.46	786.5		
NILAI IKM		<b>3.5</b>	<b>87.5</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 15</b>					



3) Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah

**Tabel 3.8**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Aset Daerah**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.32	83	B	BAIK
2	Prosedur	3.32	83	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3.24	81	B	BAIK
4	Biaya	3.78	94.5	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.34	83.5	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.37	84.25	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.41	85.25	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.41	85.25	B	BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.32	83	B	BAIK
JUMLAH		30.51	762.75		
NILAI IKM		<b>3.39</b>	<b>84.75</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 41</b>					

4) Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan)

**Tabel 3.9**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Perbendaharaan dan Kas Daerah**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.47	86.75	B	BAIK
2	Prosedur	3.47	86.75	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3.42	85.5	B	BAIK
4	Biaya	3.87	96.75	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.41	85.25	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.43	85.75	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.47	86.75	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.55	88.75	A	SANGAT BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.42	85.5	B	BAIK
JUMLAH		31.51	787.75		
NILAI IKM		<b>3.5</b>	<b>87.5</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 99</b>					



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

**Tabel 3.10**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Program**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.5	87.5	B	BAIK
2	Prosedur	3.59	89.75	A	SANGAT BAIK
3	Waktu Pelayanan	3.38	84.5	B	BAIK
4	Biaya	3.95	98.75	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.45	86.25	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.66	91.5	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.76	94	A	SANGAT BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.6	90	A	SANGAT BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.28	82	B	BAIK
JUMLAH		32.17	804.25		
<b>NILAI IKM</b>		<b>3.57</b>	<b>89.25</b>	<b>A</b>	<b>SANGAT BAIK</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 58</b>					

6) Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota

**Tabel 3.11**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Keuangan**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.42	85.5	B	BAIK
2	Prosedur	3.47	86.75	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3.37	84.25	B	BAIK
4	Biaya	3.89	97.25	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.45	86.25	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.55	88.75	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.55	88.75	A	SANGAT BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.63	90.75	A	SANGAT BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.42	85.5	B	BAIK
JUMLAH		31.75	793.75		
<b>NILAI IKM</b>		<b>3.53</b>	<b>88.25</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 38</b>					



7) Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor

**Tabel 3.12**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Umum dan Kepegawaian**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.26	81.5	B	BAIK
2	Prosedur	3.26	81.5	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3.15	78.75	B	BAIK
4	Biaya	3.85	96.25	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.15	78.75	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.15	78.75	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.28	82	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.3	82.5	B	BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.04	76	C	KURANG BAIK
JUMLAH		29.44	736		
<b>NILAI IKM</b>		<b>3.27</b>	<b>81.75</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 58</b>					

8) Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD dan Tempat Singgah saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji

**Tabel 3.13**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pengelola Asrama Donohudan Boyolali**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.34	83.5	B	BAIK
2	Prosedur	3.13	78.25	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3.11	77.75	B	BAIK
4	Biaya	3.02	75.5	C	KURANG BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.1	77.5	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.11	77.75	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.12	78	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.11	77.75	B	BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.09	77.25	B	BAIK
JUMLAH		28.13	703.25		
<b>NILAI IKM</b>		<b>3.13</b>	<b>78.25</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 58</b>					



## B. Nilai Indeks Unsur Pelayanan dan Unit Pelayanan

Capaian nilai Indeks pada penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2024 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.

**Tabel 3.14**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan BPKAD**

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.35	83.75	B	BAIK
2	Prosedur	3.28	82	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3.22	80.5	B	BAIK
4	Biaya	3.52	88	B	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.24	81	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.28	82	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.3	82.5	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.32	83	B	BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.21	80.25	B	BAIK
JUMLAH		29.72	743		
<b>NILAI IKM</b>		<b>3.3</b>	<b>82.5</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
<b>JUMLAH RESPONDEN = 745</b>					

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 3.21, disusul unsur Waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3.22. Sedangkan nilai unsur pelayanan tertinggi pada unsur Biaya pelayanan (U4) dengan nilai 3.52.

Secara keseluruhan jumlah nilai rata-rata tertimbang dari semua unsur pelayanan pada seluruh layanan mencapai **3.3** mengalami penurunan sebesar 0.07 poin dari nilai IKM semester I (3.37).



## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

#### **4.1. ANALISIS UNSUR PELAYANAN**

Unsur pelayanan dalam penyelenggaraan SKM Semester II Tahun 2024 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 2024.

Secara ringkas atas capaian hasil dari masing-masing unsur pelayanan dapat kami sampaikan sebagai berikut:

- a. Nilai tertinggi dari kesembilan unsur pelayanan diraih oleh unsur Biaya (3.52) disusul unsur Persyaratan (3.35). Hal ini menyiratkan bahwa responden cukup puas dengan besarnya biaya yang ditetapkan dan menganggap wajar persyaratan yang diajukan untuk memperoleh layanan.
- b. Nilai terendah pada pelaksanaan survei semester ini adalah pada unsur Kelengkapan Sarana Prasarana sebesar 3.21 disusul kemudian oleh unsur Waktu Pelayanan sebesar 3,22. Hal ini menjelaskan bahwa responden masih menganggap sarana prasarana yang ada masih kurang baik dan waktu pelayanan yang dibutuhkan masih relatif lama.



- c. Bila dicermati pada tiap unsur pelayanan ternyata perolehan nilai semua unsur pelayanan pada SKM kali ini mengalami penurunan dari periode SKM sebelumnya. Bahkan nilai dari unsur Biaya yang biasanya mencapai kinerja SANGAT BAIK namun pada semester II tahun 2024 ini hanya bisa mencapai kinerja BAIK.

**Tabel 4.1**  
**Perbandingan IKM Unsur Pelayanan Unit Pelayanan BPKAD Tahun 2024**

NO	UNSUR PELAYANAN	SEMESTER I		SEMESTER II		KINERJA
		IKM	Konversi	IKM	Konversi	
1	Persyaratan	3.3	82.5	3.35	83.75	TURUN
2	Prosedur	3.28	82	3.28	82	SAMA
3	Waktu Pelayanan	3.26	81.5	3.22	80.5	TURUN
4	Biaya	3.69	92.25	3.52	88	TURUN
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.34	83.5	3.24	81	TURUN
6	Kompetensi Pelaksana	3.35	83.75	3.28	82	TURUN
7	Perilaku Pelaksana	3.42	85.5	3.3	82.5	TURUN
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.44	86	3.32	83	TURUN
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.28	82	3.21	80.25	TURUN
JUMLAH		30.36		29.72	743	
NILAI IKM		3.37	84.25	3.3	82.5	TURUN

#### 4.2. ANALISIS 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 Responden.

Secara ringkas atas capaian hasil dari masing-masing produk layanan dapat kami sampaikan sebagai berikut:

- Lima layanan memperoleh nilai kinerja yang lebih baik dari periode SKM sebelumnya yaitu layanan dari Unit Anggaran, Akuntansi, Perbendaharaan, Program, dan Keuangan.
- Tiga layanan memperoleh nilai kinerja yang lebih rendah dari capaian nilai SKM sebelumnya yaitu layanan dari Unit Aset, Umum Kepegawaian dan UPAD Boyolali.



- c. Sebenarnya sebagian besar produk layanan mengalami kenaikan nilai kinerja pada penyelenggaraan SKM kali ini, namun penurunan nilai kinerja masih lebih besar dibandingkan kenaikannya sehingga secara keseluruhan capaian nilai IKM Unit Pelayanan BPKAD lebih rendah dari capaian IKM sebelumnya.
- d. Nilai IKM terendah diperoleh dari Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD dan Layanan Tempat Singgah saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji unit UPAD Boyolali (3.13). Sebaliknya nilai IKM tertinggi bisa dicapai oleh Layanan Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota unit Program (3.57).

**Tabel 4.2**  
**Perbandingan IKM Produk Layanan Unit Pelayanan BPKAD Tahun 2024**

NO	UNSUR PELAYANAN	SEMESTER I		SEMESTER II		KINERJA
		IKM	Konversi	IKM	Konversi	
1	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	3.32	83	3.34	83.5	NAIK
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	3.42	85.5	3.5	87.5	NAIK
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	3.62	90.5	3.39	84.75	TURUN
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan)	3.43	85.75	3.5	87.5	NAIK
5	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	3.45	86.25	3.57	89.25	NAIK
6	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	3.4	85	3.53	88.25	NAIK
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	3.31	82.75	3.27	81.75	TURUN
8	Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD dan Layanan Tempat Singgah saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji	3.39	84.75	3.13	78.25	TURUN



#### 4.3. ANALISIS INDEKS UNIT PELAYANAN PUBLIK

Secara keseluruhan rekapitulasi hasil pengolahan data responden dalam sistem ESKM Unit Pelayanan BPKAD Semester II Tahun 2024 kali ini cukup bagus, karena sebagian besar memperoleh penilaian kinerja BAIK. Namun nilai IKM ini sedikit lebih rendah dari capaian nilai IKM sebelumnya. Hal ini disebabkan 2 (dua) unsur pelayanan pada 2 (dua) produk layanan mendapat nilai Kurang Baik, yaitu unsur Biaya pada layanan UPAD Boyolali dan unsur Sarana Prasarana pada unit Sub Bagian Umum Kepegawaian.

Hasil kinerja yang kurang baik tersebut sebenarnya dapat dimaklumi. Untuk Unit UPAD Boyolali, nilai kurang baik pada unsur biaya disebabkan tarif retribusi pemanfaatan/penggunaan sarpras di lingkungan AHD pada tahun 2024 sudah menerapkan tarif retribusi baru yang besaran tarifnya mengalami peningkatan dari besaran tarif sebelumnya. Hal ini menindaklanjuti adanya Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 64 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Untuk Unit Sub Bagian Umum Kepegawaian, nilai kurang baik yang diperoleh pada unsur Kelengkapan Sarana Prasarana disebabkan BPKAD masih menempati gedung sementara (belum menempati bangunan gedung/kantor sendiri) dengan keterbatasan sarana prasarana yang ada.

**Tabel 4.3**  
**Nilai IKM Unsur Pelayanan, Produk Layanan dan Unit Pelayanan**

Layanan	Nilai Unsur Pelayanan									NRR tertimbang/ Layanan	Konversi 100
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	3.27	3.27	3.22	3.87	3.26	3.29	3.28	3.37	3.22	3.34	83.5
2	3.33	3.53	3.33	3.8	3.4	3.4	3.67	3.67	3.33	3.5	87.5
3	3.32	3.32	3.24	3.78	3.34	3.37	3.41	3.41	3.32	3.39	84.75



Layanan	Nilai Unsur Pelayanan									NRR tertimbang/ Layanan	Konversi 100
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
4	3.47	3.47	3.42	3.87	3.41	3.43	3.47	3.55	3.42	3.5	87.5
5	3.5	3.59	3.38	3.95	3.45	3.66	3.76	3.6	3.28	3.57	89.25
6	3.42	3.47	3.37	3.89	3.45	3.55	3.55	3.63	3.42	3.53	88.25
7	3.26	3.26	3.15	3.85	3.15	3.15	3.28	3.3	3.04	3.27	81.75
8	3.34	3.13	3.11	3.02	3.1	3.11	3.12	3.11	3.09	3.13	78.25
IKM										28.13	703.25
	3.35	3.28	3.22	3.52	3.24	3.28	3.3	3.32	3.21	3.3	BAIK
	83.75	82	80.5	88	81	82	82.5	83	80.25	82.5	

Disamping itu, bila lebih mencermati perolehan nilai tiap unsur pelayanan maka akan terlihat bahwa, tidak hanya nilai unsur Kelengkapan Sarana Prasarana saja yang rata-rata mendapatkan nilai paling rendah pada tiap produk layanan, namun nilai unsur Waktu Pelayanan juga mendominasi mendapatkan nilai rendah bila dibandingkan unsur-unsur pelayanan lainnya. Sebagian besar produk layanan BPKAD memang membutuhkan waktu dalam penyampaiannya, antara lain seperti layanan Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota yang membutuhkan waktu penyelesaian 15 hari kerja. Waktu tersebut sudah sesuai dengan SOP yang ada, karena layanan ini melibatkan pihak lain di luar BPKAD. Oleh karena itu perlu dikomunikasikan secara intens kepada pengguna layanan agar tidak salah memaknai kebutuhan waktu layanan.

Sebaliknya, selain unsur Biaya, beberapa unsur pelayanan lain pada beberapa produk layanan juga dapat meraih nilai kinerja SANGAT BAIK (diatas 3.53). Capaian ini menunjukkan bahwa responden merasa PUAS dan memberikan apresiasi yang baik untuk unsur-unsur layanan tersebut. Unsur pelayanan tersebut adalah unsur Kompetensi, Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Upaya peningkatan kompetensi pelaksana secara terus menerus,

melalui diklat, bintek maupun pelatihan kerja sendiri, akhirnya mampu meningkatkan nilai kinerja pada ketiga unsur tersebut.

#### **4.4. TREND NILAI IKM**

Pelaksanaan SKM secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja penyelenggaraan layanan publik, baik dari sisi produk layanan maupun dari sisi pelaksana layanan. Kesembilan unsur pelayanan yang menjadi pertanyaan dalam survei, diharapkan mampu memberikan informasi yang lebih jelas atas persepsi pengguna layanan atas ke-Puas-an maupun ke-Tidak Puas-an terhadap layanan yang diterima. Unsur pelayanan mana yang masih meninggalkan perasaan Tidak Puas pengguna layanan. Sehingga penyelenggara layanan dapat menyusun strategi/kebijakan yang tepat guna perbaikan layanan.

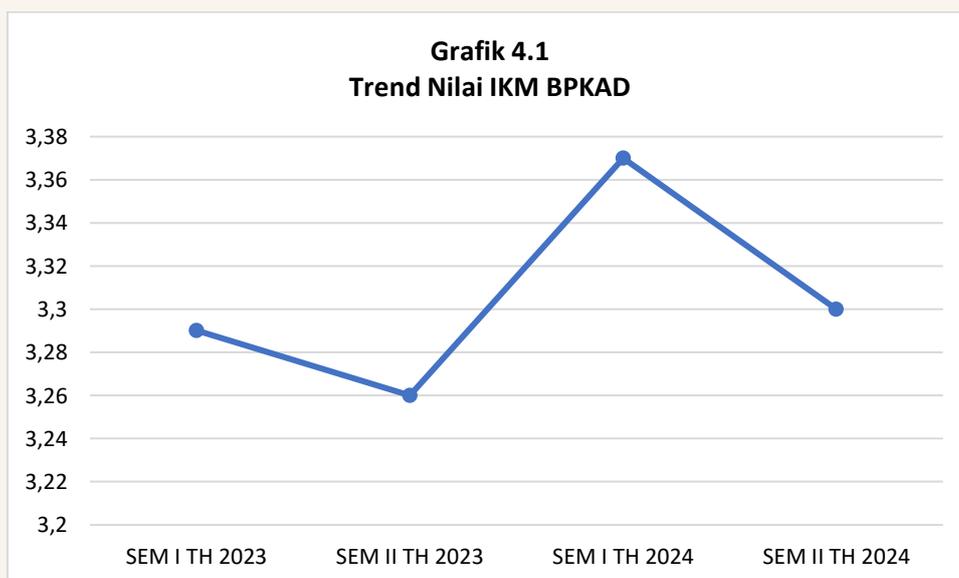
Mencermati hasil SKM dari beberapa periode (trend nilai IKM), penyelenggara layanan dapat mengevaluasi apakah strategi/kebijakan yang diambil sudah tepat dan dapat mengatasi masalah atau memperbaiki kelemahan yang ada, atau masih diperlukan strategi lain untuk meningkatkan nilai IKM yang masih rendah.

Berdasarkan data pada tabel, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di BPKAD dari tahun sebelumnya. Meskipun nilai kinerja semester II mengalami penurunan dari semester I pada kedua tahun, namun secara keseluruhan mengalami peningkatan kinerja. Hanya layanan dari UPAD Boyolali yang mengalami penurunan, karena nilai IKM semester II tahun 2024 lebih rendah dari nilai IKM semester II tahun 2023. Hal ini disebabkan pemberlakuan tarif retribusi baru yang mengalami peningkatan dari tarif sebelumnya (dengan ditetapkannya Perda Nomor 12 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah). Untuk itu perlu dirumuskan strategi yang jitu sehingga pengguna layanan tidak menganggap bahwa tarif baru yang mulai diberlakukan terlalu mahal.



**Tabel 4.4**  
**TREND NILAI IKM PER PRODUK TAHUN 2023 DAN 2024**

NO	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2023		TAHUN 2024		TREND
		Sem I	Sem II	Sem I	Sem II	
1	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	3.26	3.23	3.32	3.34	NAIK
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	3.44	3.42	3.42	3.5	NAIK
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	3.31	3.32	3.62	3.39	NAIK
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan)	3.38	3.37	3.43	3.5	NAIK
5	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	3.4	3.44	3.45	3.57	NAIK
6	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	3.51	3.48	3.4	3.53	NAIK
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	3.22	3.18	3.31	3.27	NAIK
8	Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD dan Layanan Tempat Singgah saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji	3.07	3.2	3.39	3.13	TURUN
<b>PERBANDINGAN SEMESTER II</b>		<b>3.29</b>	<b>3.26</b>	<b>3.37</b>	<b>3.3</b>	<b>NAIK</b>





## BAB V

### RENCANA TINDAK LANJUT

#### 5.1. RENCANA TINDAK LANJUT

Atas hasil pengolahan dan analisa data yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka perlu dirumuskan strategi dan mengambil kebijakan yang tepat guna memperbaiki hasil kinerja unsur-unsur pelayanan yang kurang baik dan meningkatkan kualitas produk layanan yang masih rendah. Strategi dan kebijakan ini penting, mengingat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Publik (UPP) Perangkat Daerah menjadi salah satu Indikator Kinerja Individu (IKI) Pimpinan Perangkat Daerah.

Strategi/kebijakan yang direncanakan guna memperbaiki nilai kinerja layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.1**  
**Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Semester II Tahun 2024**

NO	Unsur Pelayanan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur	- Evaluasi SOP, SP yang ada - Penyusunan, penetapan SP	Tahun 2025	- Unit Kerja - Sekretariat
2	Waktu Pelayanan			
3	Biaya	- Publikasi produk layanan dalam berbagai kanal/media	Tahun 2025	- Unit Kerja - Sekretariat - AHD
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			
5	Kompetensi Pelaksana	- Bimtek/sosialisasi/pelatihan kantor sendiri (PKS)	Tahun 2025	- Unit Kerja - Sekretariat
6	Perilaku Pelaksana			
7	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	- Pemeliharaan/rehabilitasi bangunan/gedung/prasarana lain - Penyediaan sarana prasarana kantor	Tahun 2025	- Sekretaria - AHD

#### 5.2. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM SEBELUMNYA

Atas hasil penyelenggaraan survei pada Semester I yang lalu telah disusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan. RTL tersebut sebagian telah



dilaksanakan sesuai skedul yang ditetapkan, bahkan beberapa RTL yang direncanakan dilaksanakan pada tahun 2025 dapat dilaksanakan pada tahun 2024. Namun masih terdapat satu RTL yang belum dapat dilaksanakan sesuai target waktu yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu RTL tersebut kembali dituangkan pada RTL Hasil SKM Semester II Tahun 2024 ini

**Tabel 5.2**  
**Realisasi Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Semester I Tahun 2024**

NO	Unsur Pelayanan	Rencana Program/Kegiatan	Skedul	Realisasi Tahun 2024	%
1	Waktu Pelayanan, Persyaratan dan Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rapat evaluasi dan optimalisasi proses pelayanan</li><li>- Evaluasi SOP dan Standar Pelayanan</li></ul>	Tahun 2024	Evaluasi SOP sudah dilakukan tapi belum di tindaklanjuti Belum dilakukan rapat koordinasi	50
2	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pemeliharaan/rehab bangunan/gedung dan prasarana lain</li><li>- Penyediaan sarana prasarana kantor</li></ul>	Tahun 2025	Pemeliharaan prasarana di AHD, pemeliharaan kendaraan dinas, Penyediaan sarana kantor	100
3	Kompetensi dan Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fasilitasi kegiatan pengembangan kompetensi</li><li>- Bimtek/sosialisasi/pelatihan kantor sendiri (PKS)</li></ul>	Tahun 2025	Rakor/Bimtek/Diklat Sosialisasi AKPD, Disiplin ASN, Integrasi SIPD-Markas	100
4	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tindak lanjut cepat dan feedback kepada pelapor</li></ul>	Tahun 2024	Setiap pengaduan telah ditindaklanjuti dengan cepat dan memberikan feedback kepada pelapor	100



## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan pada pelaksanaan survei SKM BPKAD Provinsi Jawa Tengah Semester II tahun 2024 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3.3 atau 82.5. 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), baik pada setiap unsur pelayanan dan setiap produk layanan. Ini berarti sebagian besar Responden merasa PUAS pada setiap layanan yang diselenggarakan BPKAD sepanjang tahun 2024.
3. Unsur pelayanan terkait kelengkapan sarana dan prasarana mendapat nilai IKM terendah sebesar 3.21 atau 80.25 dan masih berada dalam interval kategori BAIK. Sebagaimana diketahui bahwa BPKAD Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2024 ini masih menempati gedung sementara dengan sarana dan prasarana yang terbatas.
4. Unsur pelayanan terkait biaya mendapat nilai IKM tertinggi sebesar 3.52 atau 88 dan masuk kategori BAIK. Hal ini disebabkan sebagian besar layanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah tidak dikenakan biaya (gratis). Namun demikian perlu dipertimbangkan strategi yang tepat untuk menanggulangi nilai unsur biaya yang Kurang Baik pada layanan yang diselenggarakan oleh UPAD Boyolali.
5. Layanan fasilitasi kepegawaian dan penyediaan sarpras kantor mendapatkan nilai IKM terendah sebesar 3.13 atau 78.25.
6. Layanan Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota memperoleh nilai IKM tertinggi yaitu 3.57 atau 89.25 dan masuk kategori SANGAT BAIK.



## **BAB VII**

### **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 2024 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 2024 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 kuat bagi pengembangan kebijakan dan tindakan lanjutan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas 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.



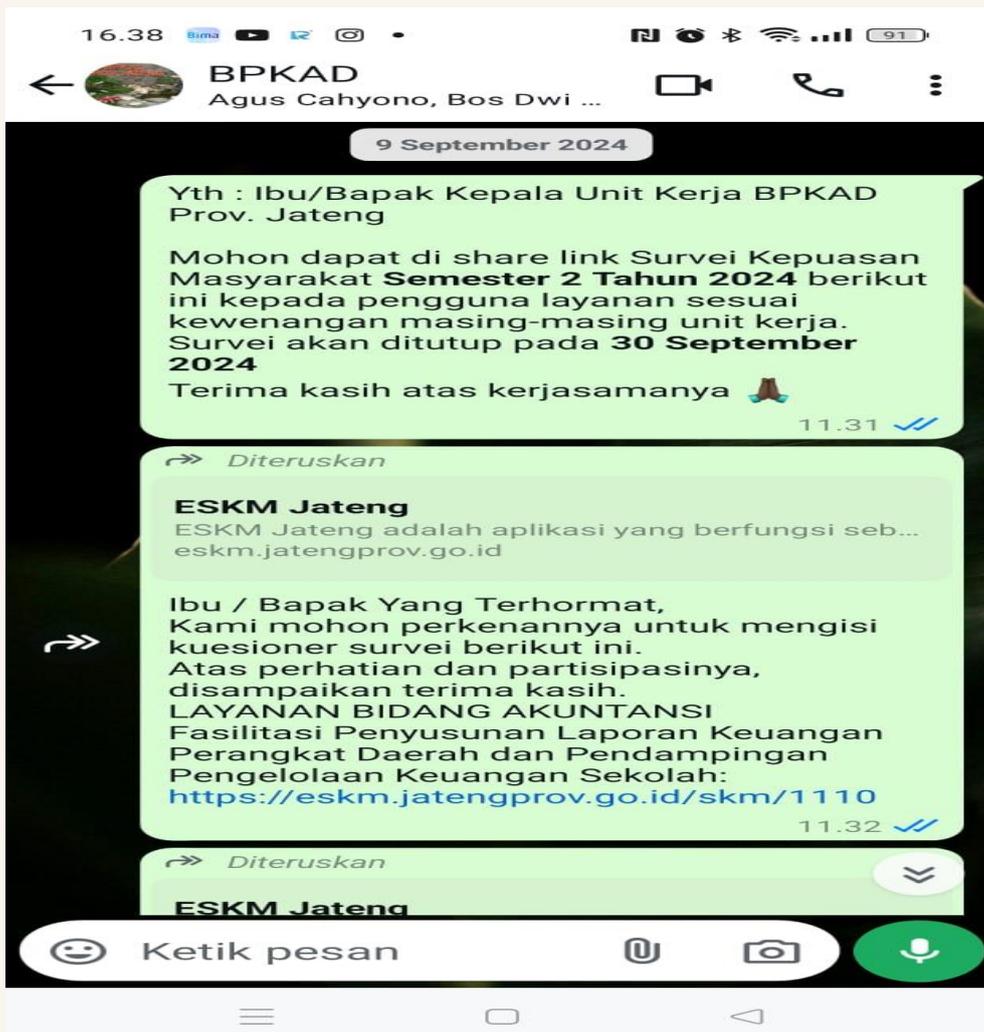
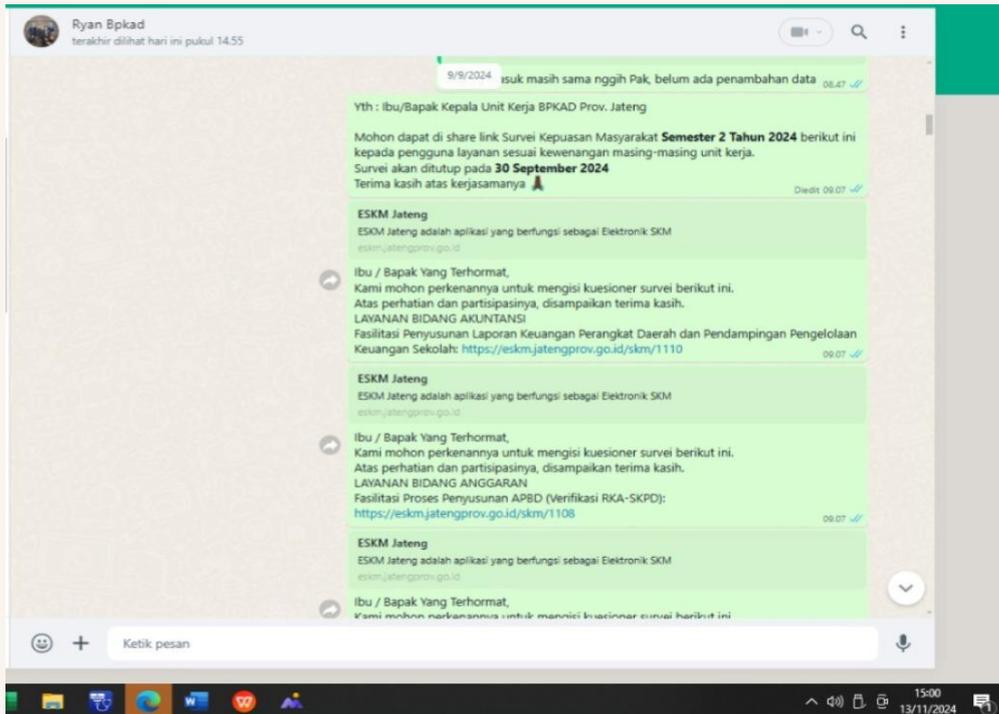
## LAMPIRAN

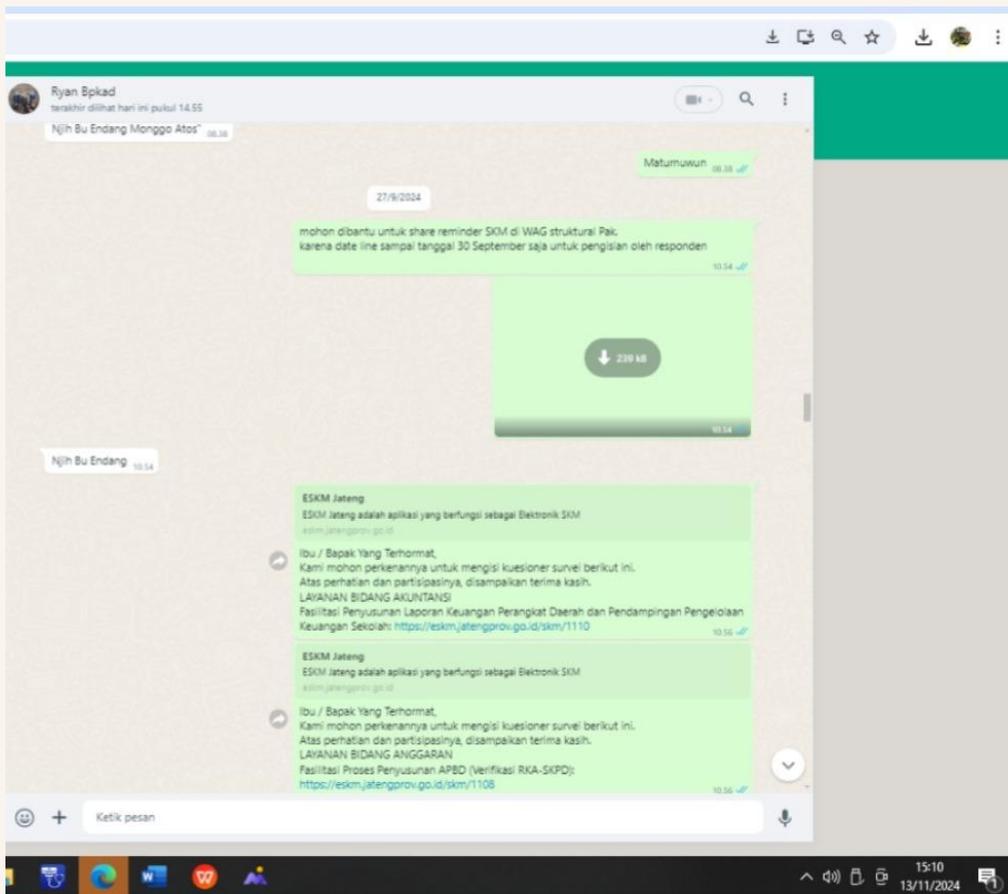
### 1. Form Kuesioner (Contoh Layanan Bidang Aset)

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BIDANG ASET, BPKAD PROVINSI JAWA TENGAH			
FASILITASI PENGELOLAAN DAN PENATAUSAHAAN BARANG MILIK DAERAH			
IDENTITAS RESPONDEN			
1. Tanggal Survey	:		No :
2. Nama	:		
3. Email	:		
4. No. Telp/HP	:		
5. Umur *)	:	Tahun	
6. Jenis Kelamin *)	:	1. Laki-laki 2. Perempuan	
7. Alamat	:		
	:	Kecamatan :	
	:	Kabupaten/Kota :	
	:	Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *)	:	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)	
9. Pekerjaan Utama *)	:	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Petani	
10. Jenis Pelayanan	:	1. Fasilitas Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	
<b>* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai</b>			
Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian PERSYARATAN pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan PROSEDUR pelayanan yang diberikan	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang WAKTU yang diperlukan petugas dalam memberikan pelayanan	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang BIAYA atas pelayanan yang diberikan	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang KUALITAS PRODUK layanan yang diberikan	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang KOMPETENSI / KEMAMPUAN petugas dalam memberikan pelayanan	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang PERILAKU petugas dalam memberikan pelayanan	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang PENANGANAN yang dilakukan petugas terhadap setiap PENGADUAN maupun SARAN yang diberikan	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas SARANA dan PRASARANA yang disediakan	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
-	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ? ?	1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (Jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **)			
*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi. **) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.			



## 2. Dokumentasi penyebaran Link SKM Semester II Tahun 2024



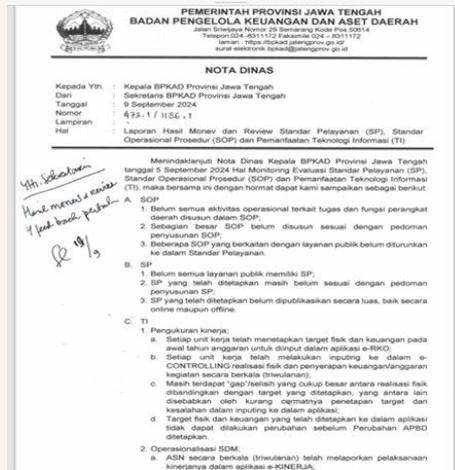


### 3. Hasil E-SKM BPKAD Semester II Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.35	83.75	B	Baik
2	Prosedur	3.28	82	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.22	80.5	B	Baik
4	Biaya	3.52	88	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.24	81	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.28	82	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.3	82.5	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.32	83	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.21	80.25	B	Baik
JUMLAH		29.72	743		
NILAI IKM		3.3	82.5	B	Baik



4. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Semester I Tahun 2024  
a. Unsur Persyaratan, Prosedur dan Waktu Pelayanan (U1, U2 dan U3)  
Nota Dinas Hasil Evaluasi SOP



b. Unsur Kompetensi dan Perilaku Pelaksana (U6 dan U7)

- Penyelenggaraan Rapat Koordinasi AKPD;
- Mengikuti Bimtek Pembinaan Disiplin ASN;
- Mengikuti Bimtek Integrasi SIPD dan Markas;
- Sertifikasi Pengelola Keuangan Daerah





c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)

Setiap pengaduan dan permohonan informasi yang masuk telah ditindaklanjuti dengan cepat dan memberikan feedback kepada pelapor dan pemohon.

- Aduan dan Feedback yang masuk dalam kanal LapoRgub

LAPORAN ADUAN (STATUS SELESAI) - SEMBAK GARAS - BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASSET DAERAH - 2024-01-01 - 2024-12-31									
NO	KODE	ADUAN	LINK	KANAL	KAB/OTDA	KECAMATAN	KEL/DESA	WAKTU	
1	LOAP02111881	Tembusan kepada Badan Pengelola Keuangan & Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah terkait status permohonan informasi yang berkaitan dengan keuangan dan aset publik Provinsi Jawa Tengah. Hal ini sudah pernah disampaikan ke Dinas Pendidikan & Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah 2 kali melalui email yang mendapat balasan bahwa Provinsi dan kabupaten yang bersangkutan ke BPKAD namun masih diposisi saya ke DZ/INSTRID saja apakah giliran kelulusan ke BPKAD sudah. Saya ingin ditindaklanjuti untuk mengetahui agar segera ditindaklanjuti dan di selesaikan dengan cepat.		Website	KOTA SEMARANG	KUALAPAN	TAMBARAN	06/01/2024 09:30	
2	LOAP02140239	Apakah melakukan Dana Aset dari daerah. Saya mau tanya Di jember apakah ada Dana cadangan pemerintah? Terimakasih		SMS LapoRgub	KABUPATEN SEMAR			15/01/2024 13:01	
3	LOAP02141881	Gubernur Jawa Tengah saya mohon membantu memberikan solusi pemenuhan kewajiban saya untuk urusan pajak. Dinas Pendapatan Kabupaten Grobogan dengan Bupati Grobogan terkait dibantu ya pembayaran saya kegiatan non fiskal tahun 2023. Di mana? Pajak Bumi dan Bangunan, dibayarkan dengan surat pernyataan Bupati Grobogan dibayar terakumulasi 13 Desember 2023. Betapa Tax Terutang. Perhitungan 2023 Kabupaten Grobogan Tahun Anggaran 2023 mencapai Rp 1.500.000.000,00. Dinas Perimbangan mengamburkan Rincun tanggapan dan mengamburkan anggaran kegiatan non fiskal Rp 45.780.000,00. Dinas Cukai Keras dan Tata Ruang Kabupaten Grobogan memajukan anggaran Hembangan Pasar Onisur Gudang Rp 1.451.808.000,00. PKPD/DAK Pengelola Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Grobogan dan Bupati Grobogan tidak membantu. PKPD/DAK Grobogan terkait permohonan Pengamburan Betapa Tax Terutang Pemukiman APBD Kabupaten		Website	KABUPATEN GROBOGAN			15/01/2024 02:37	

SUB KATEGORI	DITERUSKAN	PROSES VERIFIKASI		TANGGAPAN VERIFIKASI	PROSES PROGRESS	
		VERIFIKASI	JEDA		PROGRESS	JEDA
STATUS KEMULAIAN, KENDARAAN OPERASIONAL, MOBIL	BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASSET DAERAH	06/01/2024 07:08	3 Hari 14 Jam 38 Menit	Terima kasih laporan kami terima selanjutnya laporan akan ditindaklanjuti dengan pihak terkait yang membantunya. Terima kasih	11/01/2024 08:40	2 Hari 1 Jam 32 Menit
PEMILIKAN ANGGARAN, ANGGARAN PEMERINTAH	BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASSET DAERAH	15/01/2024 14:10	0 Hari 0 Jam 20 Menit	Terima kasih laporan kami terima selanjutnya akan kami koordinasikan dengan pihak yang terkait	11/01/2024 12:58	0 Hari 22 Jam 46 Menit
PENGANTARAN DANA, TANGGAP DAMPAK, PEMERINTAH DAERAH	BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASSET DAERAH	26/09/2024 08:00	0 Hari 17 Jam 5 Menit	Terima kasih laporan kami terima selanjutnya akan kami koordinasikan dengan pihak yang terkait dengan pemaksimalan tersebut	26/09/2024 08:20	0 Hari 0 Jam 11 Menit

LOKASI	PROSES PROGRESS		TANGGAPAN PROGRESS	PROSES SELESAI		TANGGAPAN SELESAI	STATUS	PUBLIC/PRIVATE
	PROGRESS	JEDA		SELESAI	JEDA			
gilyak	11/01/2024 08:40	2 Hari 1 Jam 32 Menit	Terima kasih atas informasi yang saudara berikan bahwa kedua kendaraan di atas sudah empat Toyota Avanza H 8406 BF dan busu SR Nijya Cuning G 7584 80 merupakan kendaraan operasional SMA Negeri 8 Semarang yang saat ini masih menggunakan plat nomor kendaraan hitam (perantara) dan akan di alihkan ke plat nomor kendaraan merah (Pemerintah Provinsi Jawa Tengah). Informasi dari dinas Pendidikan & Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah bahwa kendaraan dinas Toyota Avanza H 8406 BF sudah masuk dalam kami inventaris nasional. Sedangkan busu SR Nijya Wisakarna sudah ent. WD dapat udin bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2021 mengamburkan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk melaksanakan pembentukan dana cadangan yang peruntukannya telah ditentukan yaitu pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur tahun 2024	21/02/2024 11:14	12 Hari 2 Jam 33 Menit	Ditindaklanjuti informasi yang dapat kami berikan dan mohon untuk di koordinasikan dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah dengan baik. Laporan selesai. Terima kasih	Selesai	Private
xiii	25/01/2024 12:56	0 Hari 22 Jam 46 Menit	Walaupun sudah ent. WD dapat udin bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2021 mengamburkan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk melaksanakan pembentukan dana cadangan yang peruntukannya telah ditentukan yaitu pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur tahun 2024	21/02/2024 10:06	0 Hari 21 Jam 32 Menit	Ditindaklanjuti informasi yang dapat kami sampaikan mengenai Dana Cadangan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.	Selesai	Public
xiv	26/09/2024 08:20	0 Hari 0 Jam 11 Menit	Bapak Drs. Moh. Tohirin sudah berkunjung ke BPKAD Provinsi Jawa Tengah dan diterima dengan baik. Beliau secara langsung menyampaikan surat dan dokumen yang bersangkutan dengan permasalahan tersebut yang selanjutnya akan di tindak dan di dibagikan lebih lanjut. Permasalahan tersebut merupakan ranah dan tanggung jawab dari Pemerintah Kabupaten Grobogan kepada Bapak Drs. MOH. Tohirin. Demikian informasi yang dapat kami berikan atas perhatiannya dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.	26/09/2024 08:34	0 Hari 0 Jam 13 Menit	Ditindaklanjuti informasi yang dapat kami berikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih. Laporan selesai. Terima kasih	Selesai	Private





d. Kelengkapan Sarana Prasarana (U9)

Pemeliharaan/rehabilitasi prasarana di Asrama Haji Donohudan

Tempat Manasik



Taman Aviary



Toilet Masjid

