



LAPORAN

SURVEI

KEPUASAN

MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2025

BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH

KATA PENGANTAR

Tak lupa selalu memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang dengan sifat Rahman dan Rahim-Nya, masih memberi Kami umur, kesehatan, dan kemampuan dalam menyusun dan menyampaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Semester I Tahun 2025. Survei ini merupakan salah satu upaya Kami untuk mengetahui pengalaman pengguna layanan saat memperoleh layanan dari BPKAD dan memahami harapan serta kebutuhan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan layanan BKAD.

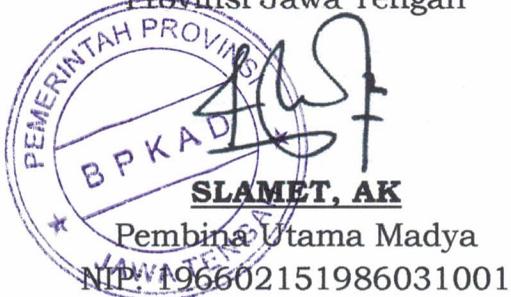
Mendasari dan menindaklanjuti amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka BPKAD sebagai perangkat daerah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memiliki kewajiban menyelenggarakan layanan yang berkualitas di bidang keuangan dan aset daerah bagi perangkat daerah lain di lingkungan Provinsi Jawa Tengah maupun bagi masyarakat umum. Melalui survei kepuasan masyarakat ini, Kami ingin memastikan bahwa pelayanan BPKAD telah diselenggarakan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang ada.

Kami berupaya agar setiap umpan balik yang dihasilkan dari survei ini dapat memberikan perbaikan dan pengembangan pelayanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Karena melalui 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 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 2025 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, 20 Juni 2025
Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
Provinsi Jawa Tengah



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. LATAR BELAKANG	4
1.2. DASAR PELAKSANAAN	6
1.3. MAKSUD DAN TUJUAN	7
1.4. SASARAN	7
1.5. MANFAAT	8
BAB II METODOLOGI	9
2.1. PELAKSANA SKM	10
2.2. POPULASI DAN SAMPLING	11
2.3. PENGUMPULAN DATA	13
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	25
4.1. ANALISIS UNSUR PELAYANAN	25
4.2. ANALISIS PRODUK LAYANAN	27
4.3. ANALISIS INDEKS UNIT PELAYANAN PUBLIK	28
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 I tahun 2025 dilaksanakan oleh Tim SKM BPKAD dengan keanggotaan yang relatif sama dengan semester sebelumnya. Tim 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 I tahun 2025 relatif sama dengan survei pada periode yang sama di tahun 2024 yang lalu 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 Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota se-Jawa Tengah
6	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan 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	Jumlah 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 Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	35	32
6	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	35	32
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	167	113
8	Layanan Tempat Singgah Saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji dan Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD	33.524	380
	JUMLAH	34.567	943

2.3. PENGUMPULAN DATA

Berbeda dengan penyelenggaraan survei periode-periode sebelumnya, survei kali ini melibatkan pihak ketiga/rekanan/konsultan. Namun konsultan ini hanya fokus melakukan survei untuk penyelenggaraan layanan bagi jamaah haji di Unit Pengelola Asrama Donohudan (UPAD) Boyolali. Tahun ini UPAD Boyolali bekerjasama dengan Kementerian Agama memberikan layanan bagi 33.524 jamaah haji tahun 1446 H. Guna menyiasati latar belakang jamaah haji yang sangat beragam, terutama terdiri dari jamaah lansia dengan pendidikan formal sebagian besar adalah lulusan SMA/sederajat, maka pengambilan data responden pada layanan haji ini dilakukan dengan cara penyebaran lembar kuesioner dan/atau melakukan wawancara secara langsung dengan jamaah haji.

Instrumen kuesioner yang digunakan pada layanan bagi jamaah haji ini sama dengan instrumen kuesioner yang digunakan secara sistem pada layanan lainnya, yaitu berisi daftar pertanyaan pada 9 unsur pelayanan sebagaimana terlampir dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pengumpulan data responden jamaah haji kemudian di-input ke dalam sistem yang digunakan dalam penyelenggaraan SKM seperti biasanya.

Sedangkan instrumen kuesioner layanan selain layanan bagi jamaah haji dibuat menggunakan aplikasi e-SKM yang dikelola oleh Biro Organisasi (<https://eskm.jatengprov.go.id/>). Responden dapat melakukan pengisian secara langsung pada link yang dibuat oleh sistem untuk setiap layanan pada masing-masing unit kerja. Link tersebut disebarluaskan melalui *Whatsapp Group* populasi yang dimiliki masing-masing unit kerja.

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 penilaianya 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 (distanandard) 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. Oleh karena itu hasil pengumpulan data dari layanan bagi jamaah haji juga diinput ke dalam sistem, satu per satu, setiap lembar kuesioner yang telah dijawab oleh Responden. Hal ini agar bisa diperoleh nilai IKM tingkat perangkat daerah. Karena UPAD Boyolali adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) BPKAD.

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 943 sampel yang direncanakan, sampai dengan batas waktu penutupan survei yang ditentukan sebelumnya (16 Juni 2025), data responden yang masuk dapat mencapai 3.394 responden. Jumlah responden ini jauh melebihi jumlah target yang telah ditentukan, karena jumlah responden layanan jamaah haji yang berhasil dihimpun oleh Konsultan sebanyak 1.200 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	0,03
2	18 – 27 tahun	62	1,83
3	28 – 37 tahun	335	9,87
4	38 – 47 tahun	1.237	36,45
5	48 – 57 tahun	1.100	32,41
6	58 tahun keatas	659	19,42
JUMLAH		3.394	100,00

Tabel 3.2
Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	PNS / TNI / Polri	1.277	37,63
2	Pensiunan	1	0,03
3	Pegawai Swasta	296	8,72
4	Wiraswasta	702	20,68
5	Pelajar/Mahasiswa	2	0,06
6	Petani	247	7,28
7	Lainnya	869	25,60
JUMLAH		3.394	100,00

Tabel 3.3
Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PERSENTASE
1	SD / Sederajat	483	14,23
2	SLTP	257	7,57
3	SLTA	756	22,27
4	Diploma (D1, D2, D3)	322	9,49
5	Sarjana (S1)	1.319	38,86
	Pasca Sarjana (S2, S3)	257	7,57
JUMLAH		3.394	100,00

Tabel 3.4
Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Laki – Laki	1.670	49,20
2	Perempuan	1.724	50,80
JUMLAH		3.394	100,00

Tabel 3.5
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	585	210,43
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	36	30	83,33
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	36	27	75,00
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi Pengajuan Pencairan)	36	141	391,67
5	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	32	48	150,00
6	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	32	25	78,13
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	113	113	100,00
8	Layanan Tempat Singgah Saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji dan Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD	380	2425	638,16
JUMLAH		943	3.394	

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	3,22	80,5	B	BAIK
2	Prosedur	3,21	80,25	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,14	78,5	B	BAIK
4	Biaya	3,83	95,75	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23	80,75	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	81	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,31	82,75	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,29	82,25	B	BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,18	79,5	B	BAIK
JUMLAH		29,65	741,25		
NILAI IKM		3.34	82,25	B	BAIK
JUMLAH RESPONDEN = 585					

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	3,53	88,25	B	BAIK
2	Prosedur	3,4	85	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,4	85	B	BAIK
4	Biaya	3,8	95	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,3	82,5	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,47	86,75	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,43	85,75	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,47	86,75	B	BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,3	82,5	B	BAIK
JUMLAH		31,1	777,5		
NILAI IKM		3,46	86,5	B	BAIK
JUMLAH RESPONDEN = 30					

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	3,15	78,75	B	BAIK
2	Prosedur	3,3	82,5	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,15	78,75	B	BAIK
4	Biaya	3,81	95,25	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,07	76,75	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,22	80,5	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,22	80,5	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,37	84,25	B	BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,07	76,75	B	BAIK
JUMLAH		29,36	734		
NILAI IKM		3,26	81,5	B	BAIK
JUMLAH RESPONDEN = 27					

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

Tabel 3.9
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pertendaharaan dan Kas Daerah

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,35	83,75	B	BAIK
2	Prosedur	3,39	84,75	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,25	81,25	B	BAIK
4	Biaya	3,96	99	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,34	83,5	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	86	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,43	85,75	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,47	86,75	B	BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,25	81,25	B	BAIK
JUMLAH		30,88	772		
NILAI IKM		3,43	85,75	B	BAIK
JUMLAH RESPONDEN = 141					

- 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	3,46	86,5	B	BAIK
2	Prosedur	3,44	86	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,27	81,75	B	BAIK
4	Biaya	3,92	98	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	84,5	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,52	88	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,58	89,5	A	SANGAT BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,54	88,5	A	SANGAT BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,27	81,75	B	BAIK
JUMLAH		31,38	784,5		
NILAI IKM		3,49	87,25	B	BAIK
JUMLAH RESPONDEN = 48					

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	3,6	90	A	SANGAT BAIK
2	Prosedur	3,4	85	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,32	83	B	BAIK
4	Biaya	3,96	99	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,4	85	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,48	87	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,44	86	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,56	89	A	SANGAT BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,28	82	B	BAIK
JUMLAH		31,44	786		
NILAI IKM		3,49	87,25	B	BAIK
JUMLAH RESPONDEN = 25					

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	3,21	80,25	B	BAIK
2	Prosedur	3,19	79,75	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,06	76,5	C	KURANG BAIK
4	Biaya	3,82	95,5	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	78	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,14	78,5	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,21	80,25	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,21	80,25	B	BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,1	77,5	B	BAIK
JUMLAH		29,06	726,5		
NILAI IKM		3.23	80.75	B	BAIK
JUMLAH RESPONDEN = 113					

- 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	3,04	76	C	KURANG BAIK
2	Prosedur	3,06	76,5	C	KURANG BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,05	76,25	C	KURANG BAIK
4	Biaya	3,3	82,5	B	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,06	76,5	C	KURANG BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,17	79,25	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,2	80	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,01	75,25	C	KURANG BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,54	88,5	A	SANGAT BAIK
JUMLAH		28,43	710,75		
NILAI IKM		3,16	79	B	BAIK
JUMLAH RESPONDEN = 2425					

B. Nilai Indeks Unsur Pelayanan dan Unit Pelayanan

Tabel 3.14
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan BPKAD

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,1	77,5	B	BAIK
2	Prosedur	3,12	78	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,09	77,25	B	BAIK
4	Biaya	3,46	86,5	B	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,11	77,75	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,2	80	B	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,24	81	B	BAIK
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,1	77,5	B	BAIK
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,44	86	B	BAIK
JUMLAH		28,86	721,5		
NILAI IKM		3,21	80.25	B	BAIK
JUMLAH RESPONDEN = 3394					

BAB IV

ANALISIS DATA

4.1. ANALISIS UNSUR PELAYANAN

Mencermati satu per satu hasil olah data pada unsur pelayanan diatas, maka dapat disebutkan bahwa hampir semua unsur pelayanan mengalami penurunan nilai bila dibandingkan dengan nilai unsur pelayanan pada periode yang sama tahun 2024 yang lalu. Hanya satu unsur pelayanan yang mengalami kenaikan yaitu unsur kelengkapan sarana dan prasarana, mengalami kenaikan 0,16 poin.

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

a. Nilai tertinggi dari kesembilan unsur pelayanan masih sama dengan hasil survei periode-periode sebelumnya yaitu diraih oleh unsur biaya (3,46). Namun sedikit berbeda dengan hasil survei periode-periode sebelumnya yang menempatkan unsur kelengkapan sarana dan prasarana pada posisi dengan nilai terendah. Periode kali ini unsur sarpras justru menempati posisi ke dua tertinggi (3,44).

Nilai yang tinggi pada unsur sarpras ini ditunjang oleh perolehan nilai dari responden layanan jamaah haji. Bisa dilihat pada tabel 3.13 dimana unsur pelayanan kelengkapan sarana dan prasarana memperoleh nilai SANGAT BAIK. Hal ini bisa dicapai karena telah dilakukan pemeliharaan pada beberapa prasarana yang ada di UPAD Boyolali guna menyambut penyelenggaraan haji 1446 H pada tahun ini. Nilai yang tinggi pada unsur biaya karena sebagian besar layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD adalah gratis.

b. Nilai terendah pada pelaksanaan survei semester ini adalah pada unsur waktu pelayanan sebesar 3,09. Hal ini menjelaskan bahwa responden kali ini menganggap waktu pelayanan yang dibutuhkan masih relatif lama. Mencermati dari sumber mana unsur ini mendapatkan perolehan nilai yang rendah (KURANG BAIK) adalah dari UPAD Boyolali dan Subbag Umum dan Kepegawaian. Responden layanan jamaah haji merasa bahwa masa tunggu pelaksanaan ibadah

haji sangat lama. Mereka harus menunggu bertahun-tahun hingga belasan tahun guna mendapatkan kesempatan bisa menunaikan ibadah haji.

Disini Kami meyakini bahwa terjadi mis-komunikasi (perbedaan maksud) atas pertanyaan kuesioner yang diajukan oleh petugas dengan yang dipahami oleh responden jamaah haji pada unsur ini. Semestinya yang dimaksud waktu pelayanan pada layanan bagi jamaah haji adalah waktu yang diperlukan oleh responden saat berada di asrama dalam menerima berbagai layanan yang disediakan oleh petugas, dalam hal ini kecepatan petugas dalam menyediakan kamar, menyediakan kelengkapan mandi, menyediakan ruangan berkumpul, dan lan-lain.

- c. Bila dicermati pada tiap unsur pelayanan ternyata perolehan nilai sebagian besar unsur pelayanan pada SKM kali ini mengalami penurunan bila dibandingkan dengan periode sebelumnya. Bahkan nilai dari unsur Biaya yang biasanya mencapai kinerja SANGAT BAIK namun kali ini hanya bisa mencapai kinerja BAIK.

Tabel 4.1

Perbandingan IKM Unsur Pelayanan BPKAD Semester I Tahun 2024 dan Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2024		TAHUN 2025		KINERJA
		IKM	Konversi	IKM	Konversi	
1	Persyaratan	3.3	82.5	3,1	77,5	TURUN
2	Prosedur	3.28	82	3,12	78	TURUN
3	Waktu Pelayanan	3.26	81.5	3,09	77,25	TURUN
4	Biaya	3.69	92.25	3,46	86,5	TURUN
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.34	83.5	3,11	77,75	TURUN
6	Kompetensi Pelaksana	3.35	83.75	3,2	80	TURUN
7	Perilaku Pelaksana	3.42	85.5	3,24	81	TURUN
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.44	86	3,1	77,5	TURUN
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.28	82	3,44	86	NAIK
JUMLAH		30.36	759	28,86	721,5	
NILAI IKM		3.37	84.25	3,21	80.25	TURUN

4.2. ANALISIS PRODUK LAYANAN

Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2025 ini masih sama dengan pelaksanaan SKM Semester I di tahun 2024 yang lalu 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:

- Tiga layanan memperoleh nilai kinerja yang lebih baik dari periode yang sama di tahun sebelumnya yaitu layanan dari Unit Anggaran, Program dan Keuangan.

Tabel 4.2

Perbandingan IKM Produk Layanan BPKAD Semester I Tahun 2024 dan Tahun 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2024		TAHUN 2025		KINERJA
		IKM	Konversi	IKM	Konversi	
1	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	3,32	83	3,29	82,25	TURUN
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	3,42	85,5	3,46	86,5	NAIK
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	3,62	90,5	3,26	81,5	TURUN
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan)	3,43	85,75	3,43	85,75	TURUN
5	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	3,45	86,25	3,49	87,25	NAIK
6	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	3,4	85	3,49	87,25	NAIK
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	3,31	82,75	3,23	80,75	TURUN
8	Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD dan Layanan Tempat Singgah saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji	3,39	84,75	3,16	79	TURUN

- b. Lima layanan memperoleh nilai kinerja yang lebih rendah dari capaian nilai IKM pada periode yang sama tahun sebelumnya yaitu layanan dari Unit Akuntansi, Aset, Perbendaharaan, Umum Kepegawaian dan UPAD Boyolali.
- a. Nilai IKM terendah diperoleh dari layanan yang diselenggarakan oleh UPAD Boyolali (3,16). Meskipun perolehan nilai ini lebih baik dari periode yang sama di tahun sebelumnya. Sebaliknya nilai IKM tertinggi (3,49) dicapai oleh layanan unit Program dan Keuangan. Capaian nilai ini memang sedikit lebih baik dibandingkan sebelumnya (mengalami kenaikan).

4.3. ANALISIS INDEKS UNIT PELAYANAN PUBLIK

Hasil rekapitulasi pengolahan data responden dalam sistem ESKM Unit Pelayanan BPKAD Semester I Tahun 2025 kali ini secara keseluruhan memperoleh nilai yang cukup bagus, karena semua unsur pelayanan memperoleh penilaian kinerja BAIK. Namun nilai IKM unit pelayanan BPKAD kali ini sedikit lebih rendah (mengalami penurunan 0,16) dari capaian nilai IKM pada periode yang sama di tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan 4 (empat) IKM produk layanan mengalami penurunan nilai dan 3 (tiga) IKM produk layanan mengalami peningkatan nilai.

Penurunan nilai pada keempat produk layanan dimungkinkan terjadi karena adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan. Layanan yang diberikan oleh unit kerja adalah rutinitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai pada masing-masing unit kerja sesuai tugas pokok dan fungsi BPKAD sebagai salah satu perangkat daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Minimnya monitoring evaluasi oleh pimpinan unit kerja dan kurangnya peningkatan kompetensi pegawai serta rendahnya koordinasi menjadi penyebabnya.

Nilai IKM terendah pada produk layanan UPAD Boyolali disebabkan sebagian besar pengguna layanan produk ini yaitu jamaah haji tahun 1446H memiliki **pemahaman yang keliru** pada masing-masing unsur pelayanan yang sebenarnya diselenggarakan oleh unit ini.

Jamaah haji menganggap bahwa unsur persyaratan, prosedur, waktu dan produk pelayanan masih jauh dari harapan. Persyaratan disini diartikan sebagai persyaratan yang harus disiapkan dan dipenuhi jamaah agar bisa mendapatkan Istitha'ah (MAMPU) dari Kementerian Agama. Prosedur diartikan dengan alur proses yang harus dilalui jamaah untuk bisa sampai ke asrama Donohudan. Waktu diartikan sebagai masa tunggu jamaah hingga sampai dipanggil untuk berangkat haji. Namun pada unsur produk dan penanganan pengaduan ini yang perlu menjadi koreksi bagi UPAD Boyolali guna peningkatan pelayanan kedepannya agar bisa memperoleh nilai yang lebih baik.

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	3,22	3,21	3,14	3,83	3,23	3,24	3,31	3,29	3,18	3,29	82,25
2	3,53	3,4	3,4	3,8	3,3	3,47	3,43	3,47	3,3	3,46	86,5
3	3,15	3,3	3,15	3,81	3,07	3,22	3,22	3,37	3,07	3,26	81,5
4	3,35	3,39	3,25	3,96	3,34	3,44	3,43	3,47	3,25	3,43	85,75
5	3,46	3,44	3,27	3,92	3,38	3,52	3,58	3,54	3,27	3,49	87,25
6	3,6	3,4	3,32	3,96	3,4	3,48	3,44	3,56	3,28	3,49	87,25
7	3,21	3,19	3,06	3,82	3,12	3,14	3,21	3,21	3,1	3,23	80,75
8	3,04	3,06	3,05	3,3	3,06	3,17	3,2	3,01	3,54	3,16	79
IKM										28,86	721,5
	3,1	3,12	3,09	3,46	3,11	3,2	3,24	3,1	3,44	3,21	BAIK
	77,5	78	77,25	86,5	77,75	80	81	77,5	86	80,25	

Sedangkan layanan pada unit Subag Umum Kepegawaian, nilai kurang baik yang diperoleh pada unsur waktu pelayanan ini masih perlu dikaji lebih dalam oleh pemangku jabatan, apakah berasal pada layanan yang terkait urusan umum ataukah kepegawaian. Karena penyelenggaraan layanan kepegawaian dilakukan sesuai dengan SOP

yang ada dan berkaitan dengan perangkat daerah yang lain (BKD dan Biro Organisasi).

Bila mencermati perolehan nilai pada unsur pelayanan maka akan terlihat bahwa tahun ini berbeda dengan tahun sebelumnya karena nilai terendah tidak dicapai oleh unsur kelengkapan sarana prasarana melainkan pada unsur waktu pelayanan (3,09) disusul unsur persyaratan dan penanganan pengaduan. 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. Belum lagi pemahaman yang salah pada unsur ini oleh responden dari UPAD Boyolali. Oleh karena itu dirasa masih diperlukan agar petugas layanan dapat mengkomunikasikan secara jelas kepada pengguna layanan agar tidak salah memaknai kebutuhan waktu layanan.

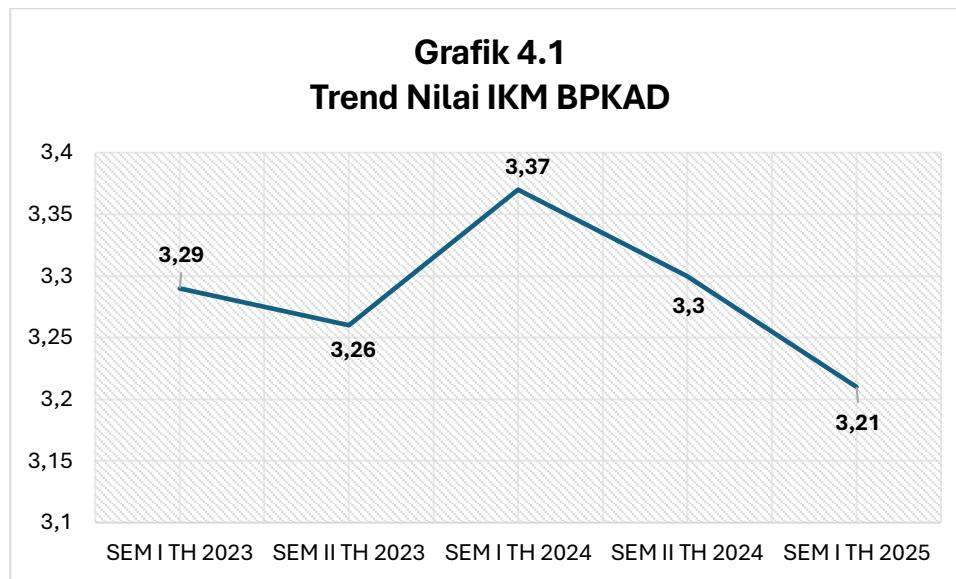
Sebaliknya pada penyelenggaraan SKM kali ini tidak ada unsur pelayanan yang memperoleh nilai Sangat Baik. Semua unsur hanya berhasil memperoleh nilai BAIK. Meskipun nilai unsur tertinggi masih dipegang pada unsur biaya (3,46) disusul nilai pada unsur kelengkapan sarana prasarana (3,44). Capaian ini menunjukkan bahwa responden merasa PUAS dan memberikan apresiasi yang baik untuk unsur-unsur pelayanan yang ada.

Secara keseluruhan capaian IKM pada semester I tahun 2025 kali ini masih cukup bagus, karena semua unsur pelayanan dan semua produk layanan memperoleh nilai diatas 3,0644 atau 76,61 (dalam konversi 100) yang berarti memperoleh kinerja BAIK. Meskipun demikian nilai ini (3,21) lebih rendah atau mengalami penurunan sebesar 0,16 dari nilai IKM semester I tahun 2024 (3,37).

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-Puasan 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 penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di BPKAD dari tahun sebelumnya (trend pada periode semester I). Empat produk layanan mengalami trend menurun (unit akuntansi, aset, umum kepegawaian dan UPAD Boyolali), 3 layanan mengalami trend naik (unit anggaran, program dan keuangan) dan 1 layanan memperoleh nilai kinerja yang tetap (unit perbendaharaan).

Tabel 4.4
TREND NILAI IKM PER PRODUK TAHUN 2023, 2024 dan 2025

NO	UNSUR PELAYANAN	TAHUN 2023		TAHUN 2024		TAHUN 2025	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	3,29	TURUN
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	3.44	3.42	3.42	3.5	3,46	NAIK
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	3.31	3.32	3.62	3.39	3,26	TURUN
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi pengajuan pencairan)	3.38	3.37	3.43	3.5	3,43	TETAP
5	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	3.4	3.44	3.45	3.57	3,49	NAIK
6	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	3.51	3.48	3.4	3.53	3,49	NAIK
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	3.22	3.18	3.31	3.27	3,23	TURUN
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	3,16	TURUN
	IKM BPKAD	3.29	3.26	3.37	3.3	3,21	TURUN

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 I Tahun 2025

NO	Unsur Pelayanan	Program/ Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	- Evaluasi SOP, SP yang ada - Pembaharuan SOP - Penyusunan dan penetapan SP	Semester II Th 2025	- Unit Kerja - Sekretariat
2	Prosedur			
3	Persyaratan			
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Publikasi produk layanan dalam berbagai kanal/media - Diseminasi/pemberian pemahaman pada pengguna layanan	Tahun 2025	- Unit Kerja - Sekretariat - AHD
5	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Optimalisasi kanal aduan dan permohonan informasi - Koordinasi Tim Penanganan Pengaduan	Tahun 2025	- Sekretariat
6	Kompetensi Pelaksana	- Bimtek/sosialisasi/pelatihan kantor sendiri (PKS)	Tahun 2025	- Sekretariat - Unit Kerja - AHD

5.2. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM SEBELUMNYA

Atas hasil penyelenggaraan survei pada Semester II tahun 2024 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 II Tahun 2024

NO	Unsur Pelayanan	Rencana Program/Kegiatan	Skedul	Realisasi Tahun 2025	%
1	Prosedur dan Waktu Pelayanan	- Evaluasi SOP, SP yang ada - Penyusunan dan penetapan SP	Tahun 2025	Evaluasi SOP sudah dilakukan tapi belum di tindaklanjuti Belum tersusun SP yang baru	50
2	Biaya dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Publikasi produk layanan dalam berbagai kanal/ media	Tahun 2025	Publikasi produk layanan dalam website	100
3	Kompetensi dan Perilaku Pelaksana	- Bimtek/sosialisasi/pelatihan kantor sendiri (PKS)	Tahun 2025	Rakor/Bimtek/Sosialisasi AKPD, Disiplin ASN, Integrasi SIPD-Markas	100
4	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	- Pemeliharaan bangunan/ gedung/prasarana lain - Penyediaan sarana prasarana kantor	Tahun 2025	Pemeliharaan bangunan dan prasarana lainnya (gedung wanita dan AHD) Penyediaan sarana kantor	100

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data yang telah dilakukan pada pelaksanaan survei SKM BPKAD Provinsi Jawa Tengah Semester I tahun 2025 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 3,21 atau 80,25. Nilai tersebut berada dalam interval 3.0644 – 3.532 atau 76.61 – 88.30 yang berarti mutu/kinerja pelayanan BPKAD Provinsi Jawa Tengah adalah BAIK.
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 selama semester I tahun 2025.
3. Unsur pelayanan terkait waktu mendapat nilai IKM terendah sebesar 3,09 atau 77,25 meskipun masih berada dalam interval kategori BAIK. Hal ini disebabkan sebagian besar layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD memang membutuhkan waktu dalam penyediaannya.
4. Unsur pelayanan terkait biaya mendapat nilai IKM tertinggi sebesar 3,46 atau 86,5 dan masuk kategori BAIK. Hal ini disebabkan sebagian besar layanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah tidak dikenakan biaya (gratis).
5. Layanan Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD dan Layanan Tempat Singgah saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji pada UPAD Boyolali mendapatkan nilai IKM terendah sebesar 3,16 atau 79.
6. Layanan Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota memperoleh nilai IKM tertinggi yaitu 3,49 atau 87,25 dan masuk kategori 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 I tahun 2025 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.

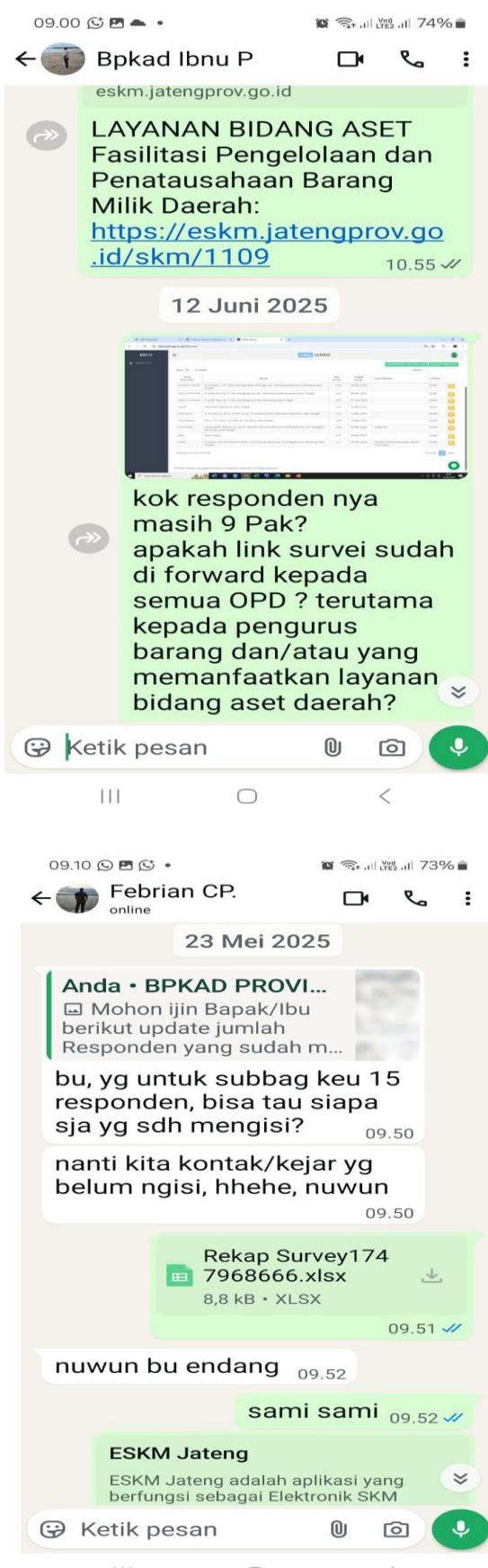
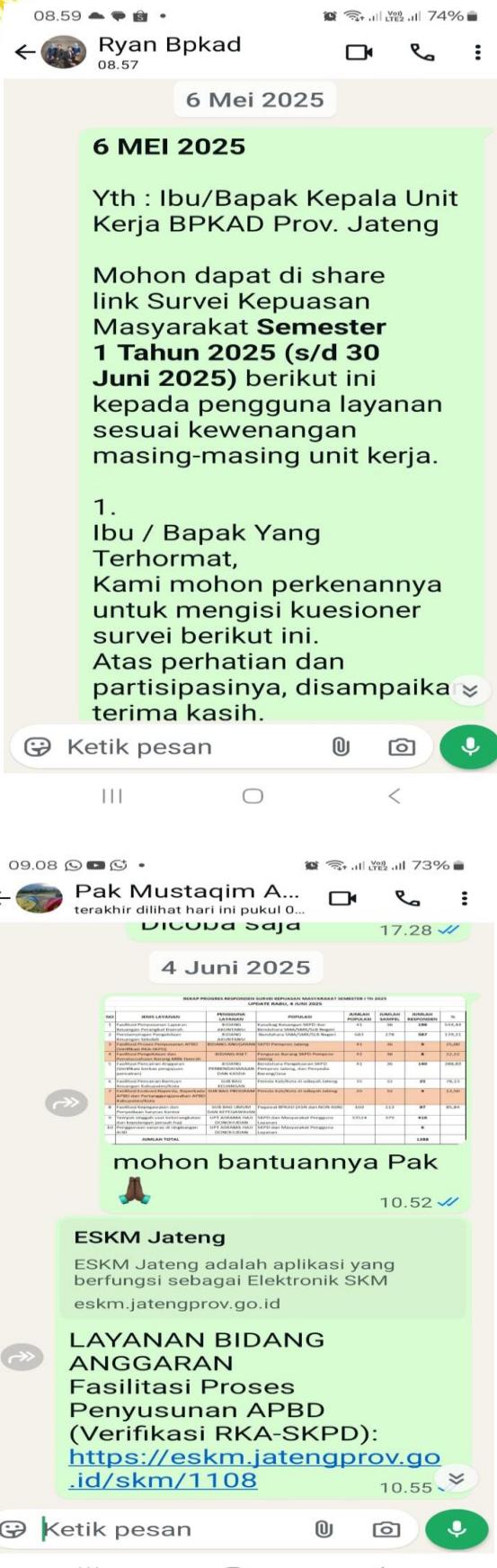
Tentu saja, hasil SKM Semester I tahun 2025 ini tidak berusaha untuk mengklaim keberhasilan penuh atau menutup mata terhadap aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan. Namun demikian, hasil-hasil ini memberikan landasan yang kuat bagi pengembangan kebijakan dan tindakan lanjutan untuk meningkatkan 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	:		
2. Nama	:		
3. Email	:		
4. No. Telp/HP	:		
5. Umur *)	:		
6. Jenis Kelamin *)	:		
7. Alamat	:		
	Kecataman :		
	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. Wirausaha 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Petani		
10. Jenis Pelayanan	:		
* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai			
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.			

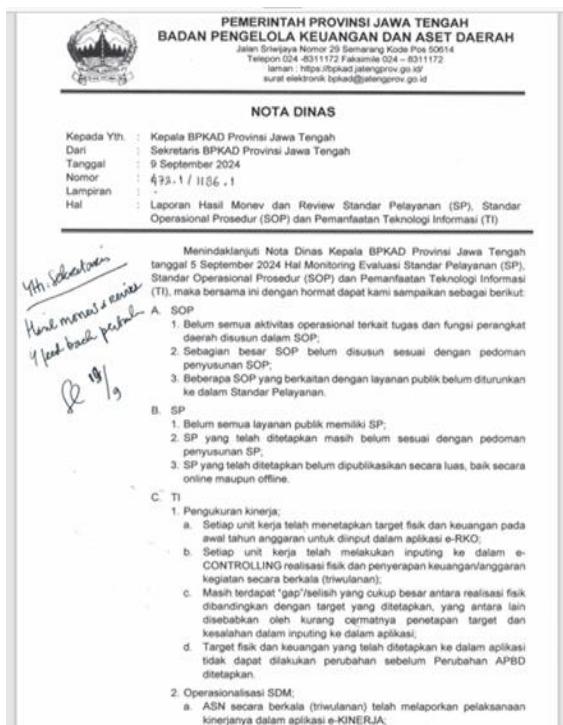
2. Dokumentasi penyebaran Link SKM Semester I Tahun 2025



3. Hasil E-SKM BPKAD Semester I Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.1	77.5	B	Baik
2	Prosedur	3.12	78	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.09	77.25	B	Baik
4	Biaya	3.46	86.5	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.11	77.75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.2	80	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.24	81	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.1	77.5	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.44	86	B	Baik
	JUMLAH	28.86	721.5		
	NILAI IKM	3.21	80.25	B	Baik

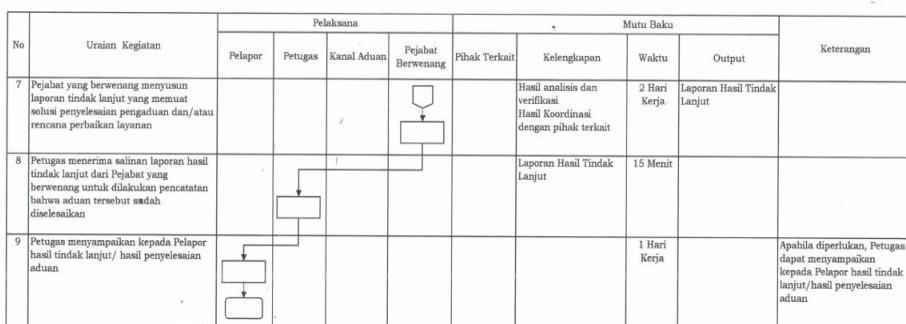
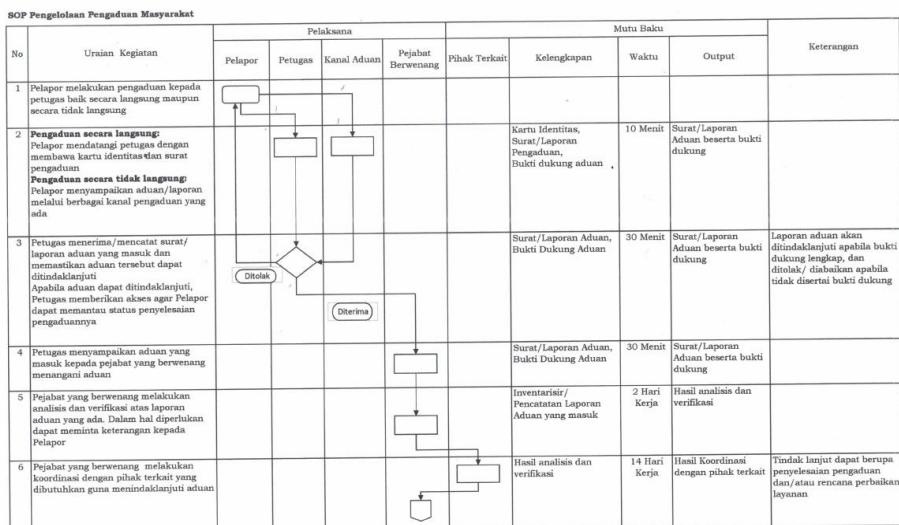
4. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Semester II Tahun 2024
- a. Unsur Prosedur dan Waktu Pelayanan (U2 dan U3)
- “Nota Dinas Hasil Evaluasi SOP”



“SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat”

 <p>BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH</p>	<table border="1"> <tr> <td>Nomor SOP</td><td>BPKAD/SEKRETARIAT/05</td></tr> <tr> <td>Tanggal Pembuatan</td><td>10 Desember 2024</td></tr> <tr> <td>Tanggal Revisi</td><td>-</td></tr> <tr> <td>Tanggal Pengesahan</td><td>13 Desember 2024</td></tr> <tr> <td>Disahkan Oleh</td><td>Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah</td></tr> <tr> <td>Nama SOP</td><td>SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat</td></tr> </table>	Nomor SOP	BPKAD/SEKRETARIAT/05	Tanggal Pembuatan	10 Desember 2024	Tanggal Revisi	-	Tanggal Pengesahan	13 Desember 2024	Disahkan Oleh	Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah	Nama SOP	SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat
Nomor SOP	BPKAD/SEKRETARIAT/05												
Tanggal Pembuatan	10 Desember 2024												
Tanggal Revisi	-												
Tanggal Pengesahan	13 Desember 2024												
Disahkan Oleh	Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah												
Nama SOP	SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat												
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana												
1 Permen PANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 2 Peraturan Menteri Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah Peraturan Menteri Nomor 20 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat	1 Menguasai tugas dan fungsi Perangkat Daerah; 2 Memiliki kemampuan menerima dan melayani tamu; 3 Memiliki sifat dan sikap ramah, sopan, cekatan/responsif, komunikatif dan dapat bekerja sama dalam Tim; dan 4 Mampu mengoperasikan perangkat komputer.												
Keterkaitan	Peralatan Kerja/Perlengkapan												
1 SOP Pelayanan SMS Center Lapor Gub! 2 SOP Pengaduan Masyarakat Melalui Website Lapor Gub!	1 Alat Tulis Kantor; 2 Personal Komputer dan Printer; 3 Perangkat jaringan dan Internet; dan 4 Smart Phone												
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan												
1 Setiap pengaduan masyarakat harus segera ditindaklanjuti sesuai dengan standar operasional dan prosedur yang ada 2 Petugas menjaga kerahasiaan identitas pelapor. Identitas pelapor hanya dibuka saat dibutuhkan dalam proses verifikasi/investigasi	Manual dan Komputerisasi												

SOP Pengelolaan Pengaduan Masyarakat



b. Unsur Biaya dan Produk Pelayanan (U4 dan U5)

Layanan telah di publikasikan di website BPKAD dan UPAD Boyolali

Home / Layanan / Informasi Aset Daerah

Informasi Aset Daerah

Provinsi Jawa Tengah

Belum Disewakan Sudah Disewakan

Semua

Search:

Show 10 entries

No	Nama Aset	Alamat	Jenis Aset	Detail
1	TANAH/LAHAN KOSONG Luas Tanah 2800 m2 (Sangat cocok untuk lahan pertanian maupun usaha tambak)	Jalan Raya Buntu-Sumpiuh,Ds. Pagelaran, Kec. Kemranjen, Kab. Banyumas	Tanah	
2	Tanah dan Bangunan Luas Tanah 1500 m2 dan Luas Bangunan 200 m2 (Dapat digunakan untuk kegiatan usaha)	Jl Pemuda Selatan No 30 Kel Tonggalan Kec. Klaten Kab Klaten	Tanah dan Bangunan	
3	TANAH KOSONG luas Tanah 1021 m2 (Sangat cocok untuk lahan pertanian/usaha perdugungan/bengkel)	Desa Karangsono, Kecamatan Mramagen, Kabupaten Demak	Tanah	
4	TANAH KOSONG Luas Tanah 324 m2 (Sangat cocok untuk lahan pertanian atau usaha perdugungan)	Jl. Sri Kuncoro Kav. 42 Desa Kalibanteng Kulon Kec. Semarang Barat Kota Semarang	Tanah	
5	TANAH/LAHAN KOSONG Luas Tanah 1450 m2 (Sangat cocok untuk lahan pertanian/usaha perdugungan/bengkel)	Jl. Meranti Timur Dalam IV 6, Banyumanik, Kota Semarang	Tanah	
6	TANAH KOSONG Luas Tanah 2580 m2 (Sangat cocok untuk lahan pertanian maupun kegiatan usaha)	Jalan Jenderal Sudirman, Ds Puri, Kecamatan Pati, Kab Pati	Tanah	

SOP Pelayanan

BPKAD Provinsi Jawa Tengah

AKUNTANSI
Penyusunan Laporan Keuangan SKPD
Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban Dana Sekolah
PERBENDAHARAAN DAN KASDA
Pencairan Anggaran
Pengajuan Surat Keterangan Penghitungan Pembayaran (SKPP)
SUB BAGIAN KEUANGAN
Bagi Hasil
Belanja Tidak Terduga

Dokumen Persyaratan :

- Tanda Pengenal
- Nomer HP atau WA
- Surat Pengantar Jika Pengguna Suatu Instansi
- Surat Izin Keramaian Jika Mendatangkan Massa Yang Banyak

Alur Layanan :

1. Mendaftar di eSewa pada laman <https://ahd.bpkad.jatengprov.go.id/>
2. Menghubungi Pengelola Arsrama
3. Pengelola mengecek jadwal ketersediaan
4. Pengguna survei lokasi
5. Pengelola menyetujui jadwal/tanggal
6. Pengguna membayar DP atau Pelunasan

ahd.bpkad.jatengprov.go.id/retribusi

HOME PROFIL RETRIBUSI MEMBER LOGOUT

RETRIBUSI

SEMUA GEDUNG RUANGAN PENDIDIKAN MANASIK Pencarian... Q


Gedung Muzdalifah
 Ruangan luar dilengkapi...

[PESAN](#) [JADWAL](#)


Ruang Jeddah
 Bangunan 2 lantai...

[PESAN](#) [JADWAL](#)


Gedung Arofah
 Gedung dengan lusa...

[PESAN](#) [JADWAL](#)


Gedung Al Munif
 Gedung Serbaguna yang...

[PESAN](#) [JADWAL](#)


Manasik (Dewasa)
 Lokasi Latihan Manasik...

[PESAN](#) [JADWAL](#)


Ruang Transit VIP
 Ruang Transit yang...

[PESAN](#) [JADWAL](#)

c. 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



d. Unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana (U9)

Pemeliharaan/rehabilitasi prasarana di Asrama Haji Donohudan

Tempat Manasik



Taman Aviary



Toilet Masjid



Baliho



Tempat Pembuangan Sampah

