

**LAPORAN
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN (DJPK)**

**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KEMENTERIAN KEUANGAN RI
TAHUN 2019**

Kerjasama:



Kementerian Keuangan RI



Universitas Gadjah Mada

PENDAHULUAN

Kerjasama:



Kementerian Keuangan RI

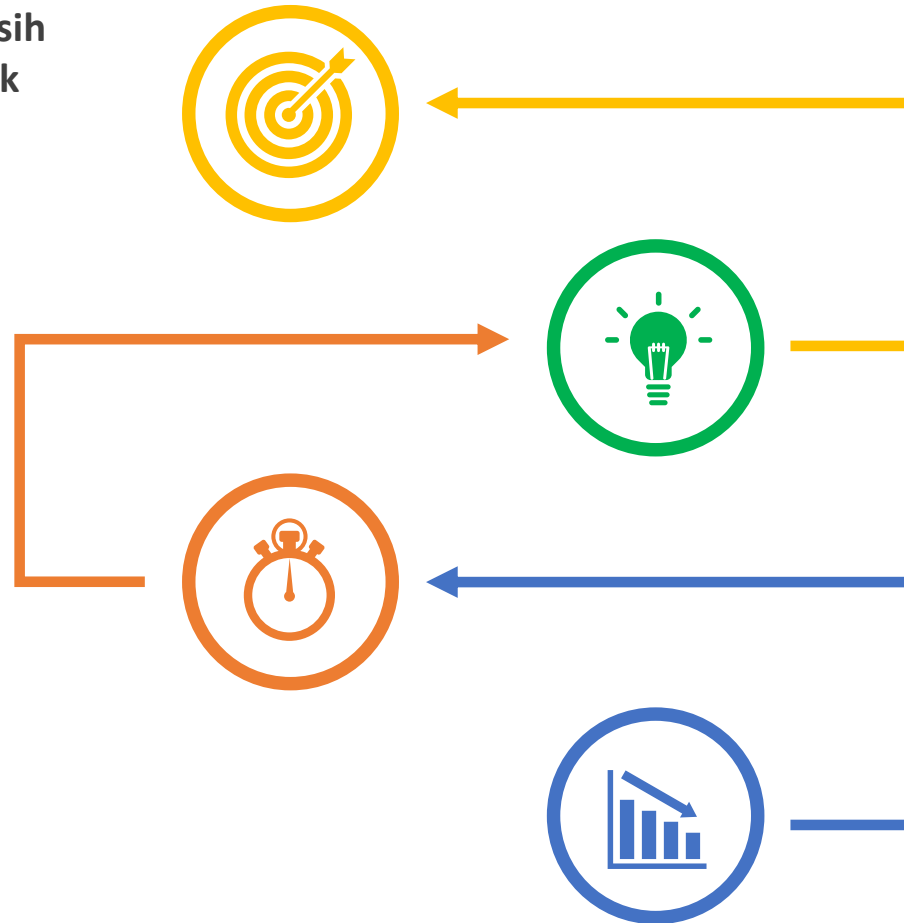


Universitas Gadjah Mada



Meningkatkan Kepercayaan Publik melalui: Pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, Pelayanan publik berkualitas, serta peningkatan kapabilitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Tahun 2003, Gerakan Pembaharuan Kemenkeu

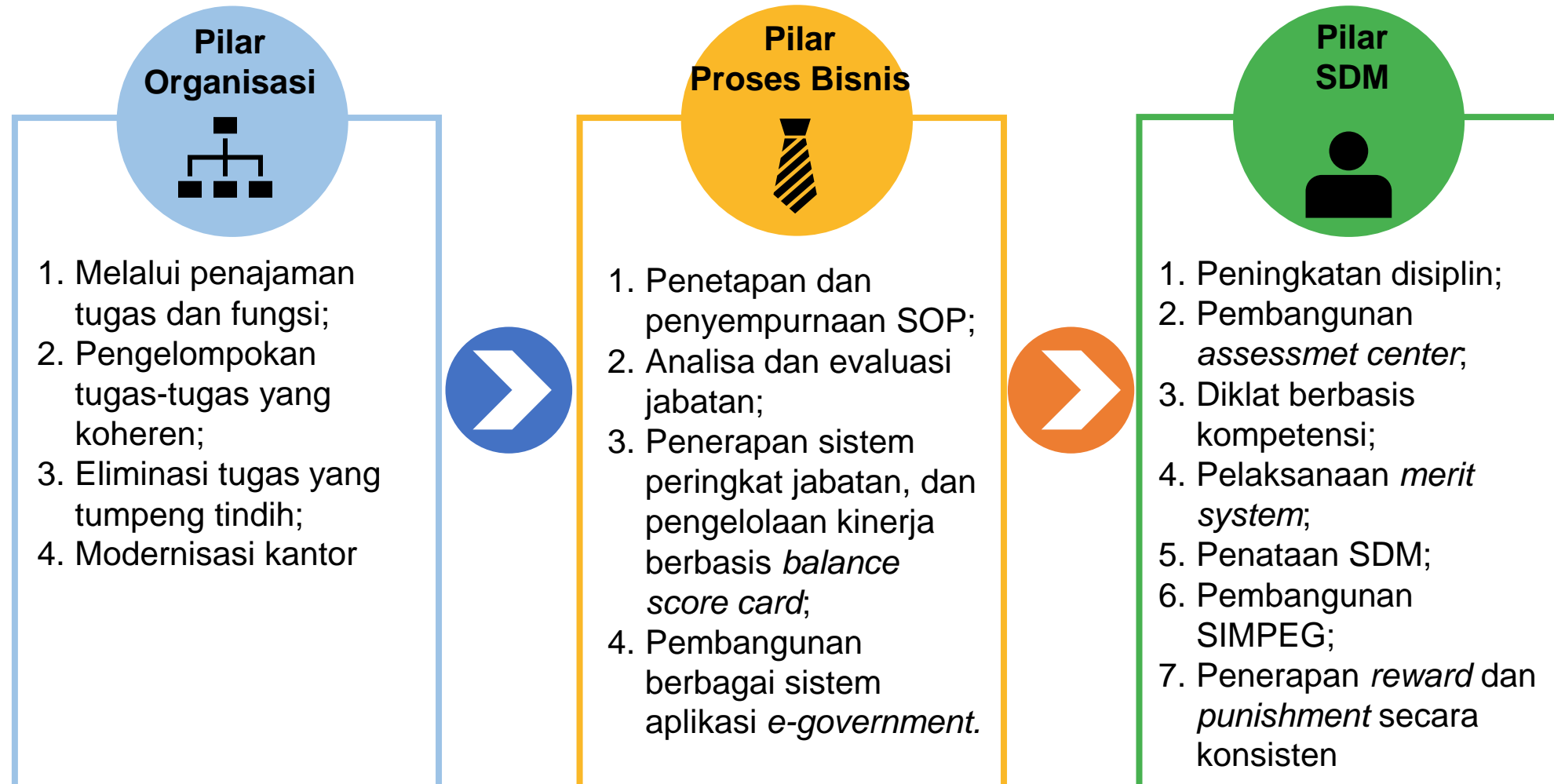


Tahun 2007, Kemenkeu melaksanakan Reformasi Birokrasi berbasis 3 Pilar: Organisasi, Proses Bisnis, dan SDM

Gerakan Reformasi Nasional Terkait Krisis Ekonomi 1998



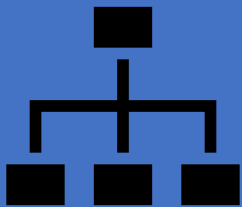
Reformasi Birokrasi Kemenkeu Melalui 3 Pilar Utama





Reformasi Birokrasi Kemenkeu melalui Tiga Pilar Utama

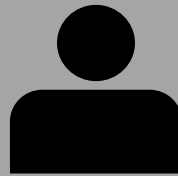
Pilar
Organisasi



Pilar
Proses Bisnis



Pilar
SDM



**DAMPAK
POSITIF
REFORMASI
BIROKRASI DI
LINGKUNGAN
KEMENKEU**

BERHASIL

1. Peningkatan kinerja pelaksanaan tugas
2. Peningkatan pelayanan dan kepercayaan masyarakat
3. Mendorong dan menginspirasi kementerian lain untuk melakukan hal yang sama

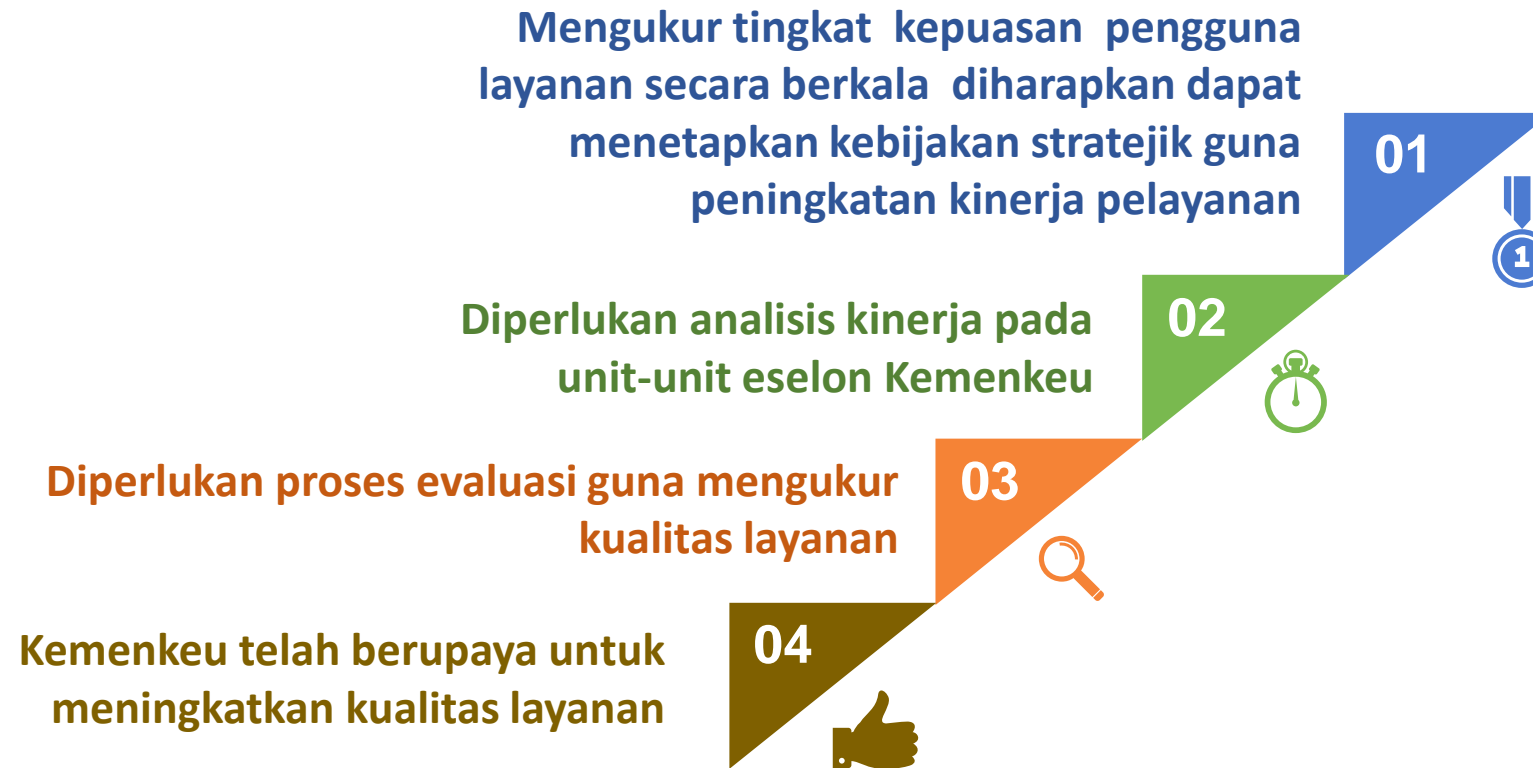


Model Reformasi Birokrasi Kemenkeu



1. Pola Pikir dan Budaya Kerja (Manajemen Perubahan)
2. Penataan Perundang-undangan
3. Penataan dan Pengulangan Organisasi
4. Penataan Tata Laksana
5. Penataan Sistem SDM dan Aparatur
6. Penguatan Pengawasan
7. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
8. Monitoring dan Evaluasi

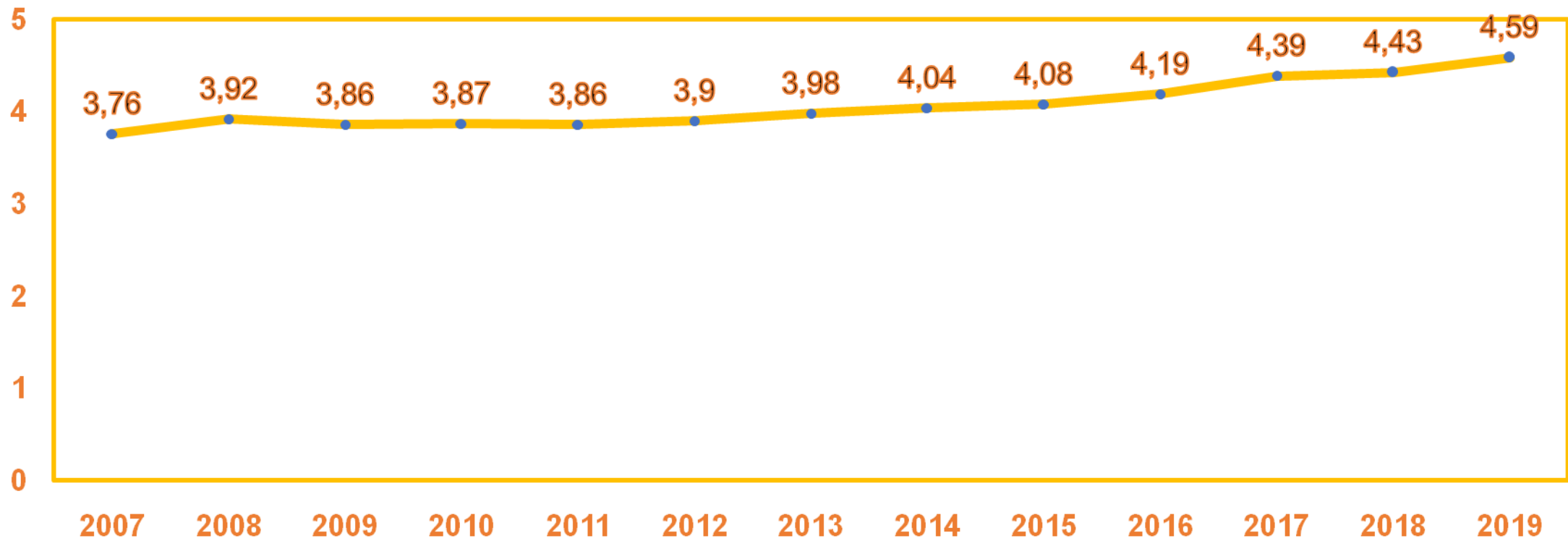
8 Perubahan RB Nasional dan Monev



11 Aspek Layanan Menurut UU No.25 Tahun 2009



Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kemenkeu Tahun 2007-2019



TIM PENELITI
UNIVERSITAS
INDONESIA



TIM PENELITI
INSTITUT PERTANIAN
BOGOR



TIM PENELITI
UNIVERSITAS
GADJAH MADA

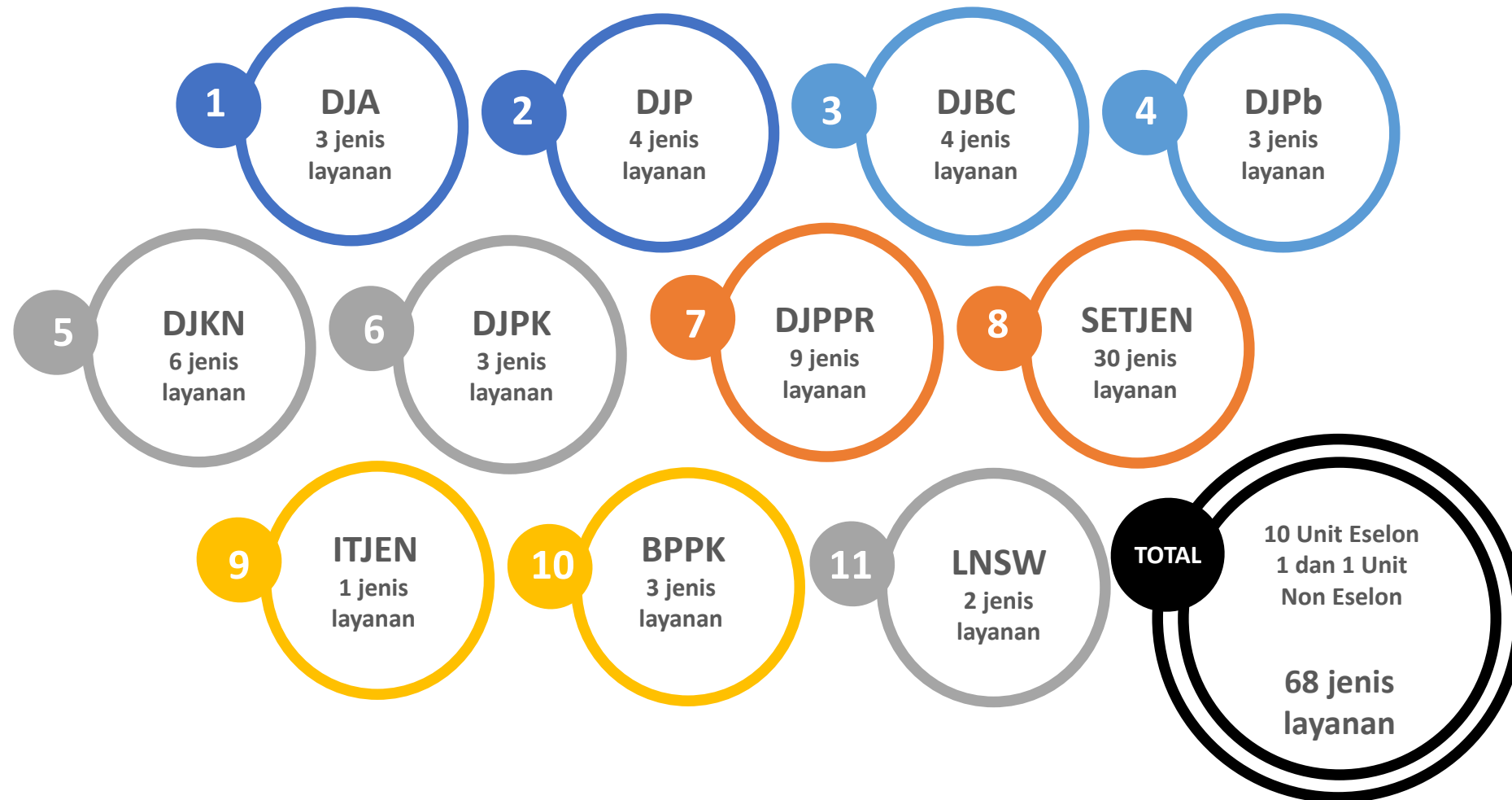


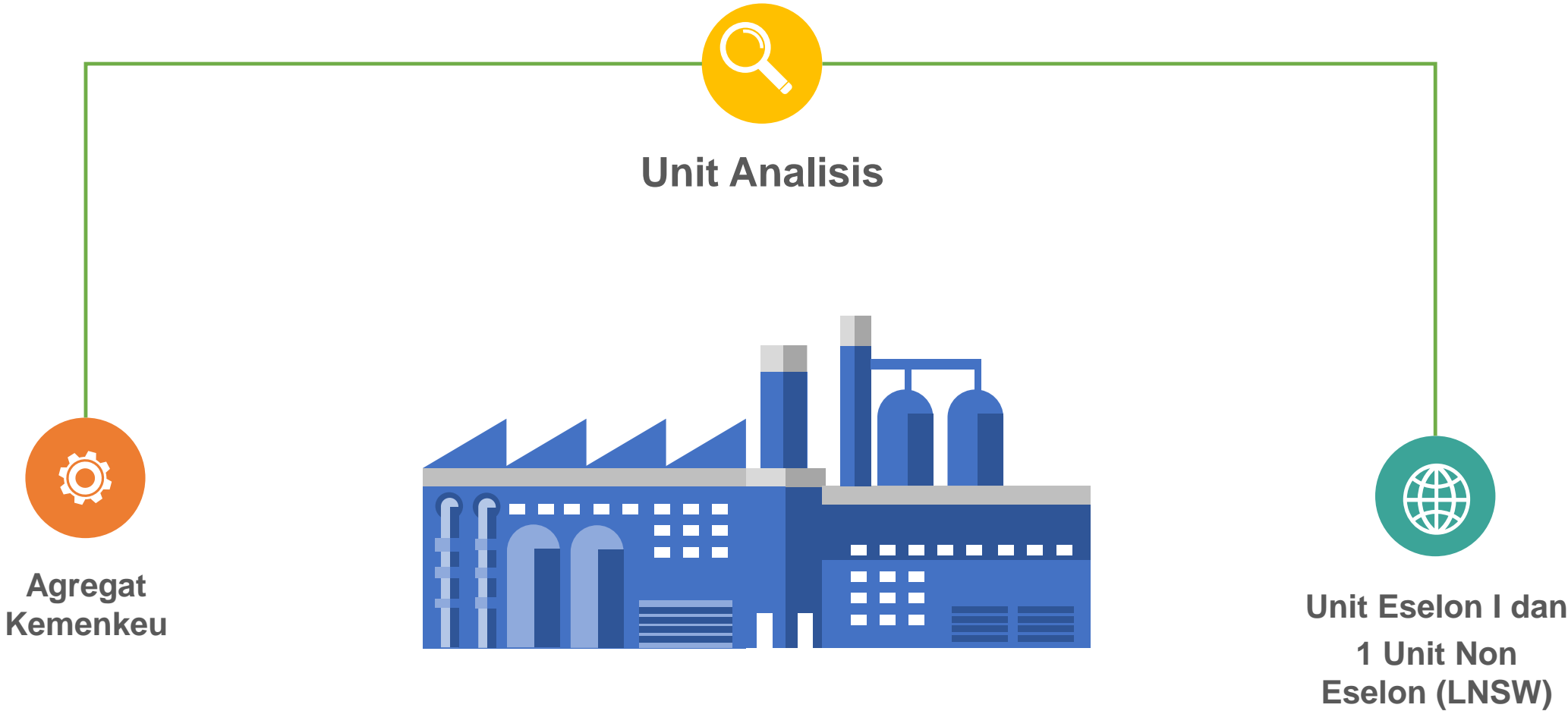
Mengevaluasi kinerja layanan Kemenkeu secara agregat di tingkat Kementerian dan secara spesifik di Unit Eselon I dan Unit Non Eselon (LNSW) berdasarkan tingkat kepentingan layanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan



Proses evaluasi dilakukan:

- a. Secara agregat di tingkat Kementerian
- b. Secara individual di tingkat Unit Eselon I
- c. Studi perbandingan antara indeks tahun 2018 dan tahun 2019





DAFTAR ISI



- 01** STATISTIK DESKRIPTIF
- 02** PROFIL RESPONDEN
- 03** TEMUAN-TEMUAN RISET
 - Pertanyaan Riset 1
 - Pertanyaan Riset 2
 - Pertanyaan Riset 3
 - Pertanyaan Riset 4
 - Indeks Kepuasan Layanan Spesifik
- 04** SIMPULAN DAN IMPLIKASI

1. STATISTIK DESKRIPTIF

Kerjasama:



Kementerian Keuangan RI



Universitas Gadjah Mada

1.1. Jenis Layanan yang Disurvei



Untuk DJPK, terdapat 3 (tiga) jenis layanan yang disurvei dengan rincian sebagai berikut:

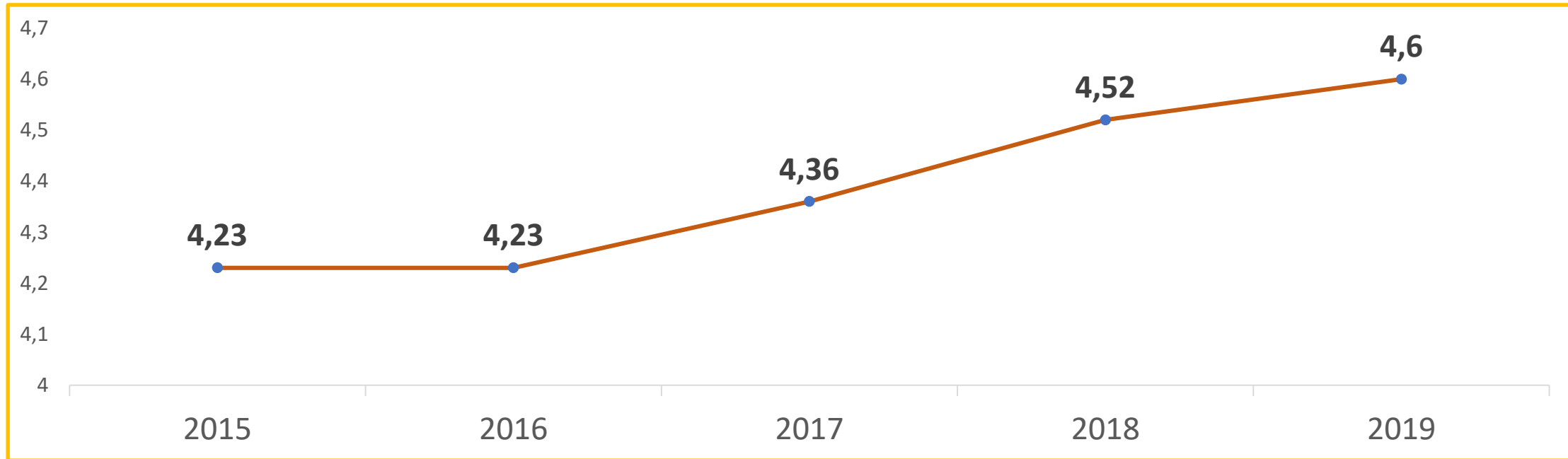
Tabel 1.1 Jenis dan Karakteristik Layanan DJPK

No	Jenis Layanan	Karakteristik Layanan				
		Biaya	Sanksi	Denda	Sistem Daring	Sistem Luring
1	Layanan Informasi Transfer ke Daerah dan Dana Desa serta Keuangan Daerah	Tidak	Tidak	Tidak	Ada	Ada
2	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Ada
3	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	Tidak	Tidak	Tidak	Ada	Ada

1.2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJPK Tahun 2015-2019



TIM PENELITI
UNIVERSITAS GADJAH MADA



Grafik 1.1 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJPK Tahun 2015-2019

1.2. Indeks Kepentingan dan Kepuasan Layanan DJPK



Tabel 1.2 Indeks Kepentingan dan Kepuasan Layanan di DJPK

No	Aspek Layanan	Indeks Kepentingan	Indeks Kepuasan	Δ
1	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	4,82	4,48	-0,34
2	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll,)	4,84	4,55	-0,29
3	Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan	4,84	4,67	-0,17
4	Sikap Pegawai	4,83	4,70	-0,13
5	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	4,83	4,60	-0,24
6	Lingkungan Pendukung	4,87	4,68	-0,19
7	Akses terhadap Layanan	4,85	4,55	-0,29
8	Waktu Penyelesaian Layanan	4,85	4,48	-0,37
9	Pembayaran Biaya Sesuai Ketentuan	NA*	NA*	NA*
10	Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran	4,79	4,49	-0,30
11	Keamanan Lingkungan dan Layanan	4,85	4,77	-0,07
	Rata-Rata Indeks	4,84	4,60	-0,24

2. PROFIL RESPONDEN

Kerjasama:



Kementerian Keuangan RI



Universitas Gadjah Mada

Tabel 2.1 Data Demografi Responden DJPK



	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	168	76,71
Perempuan	51	23,29
Total	219	100,00
Usia		
20-30 Tahun	19	8,68
31-40 Tahun	105	47,95
41-50 Tahun	71	32,42
51-60 Tahun	24	10,96
Total	219	100,00
Latar Belakang Pendidikan		
SLTA	16	7,31
D3	19	8,68
D4	3	1,37
S1	120	54,79
S2	61	27,85
Total	219	100,00

2.1. Data Demografi Responden DJPK

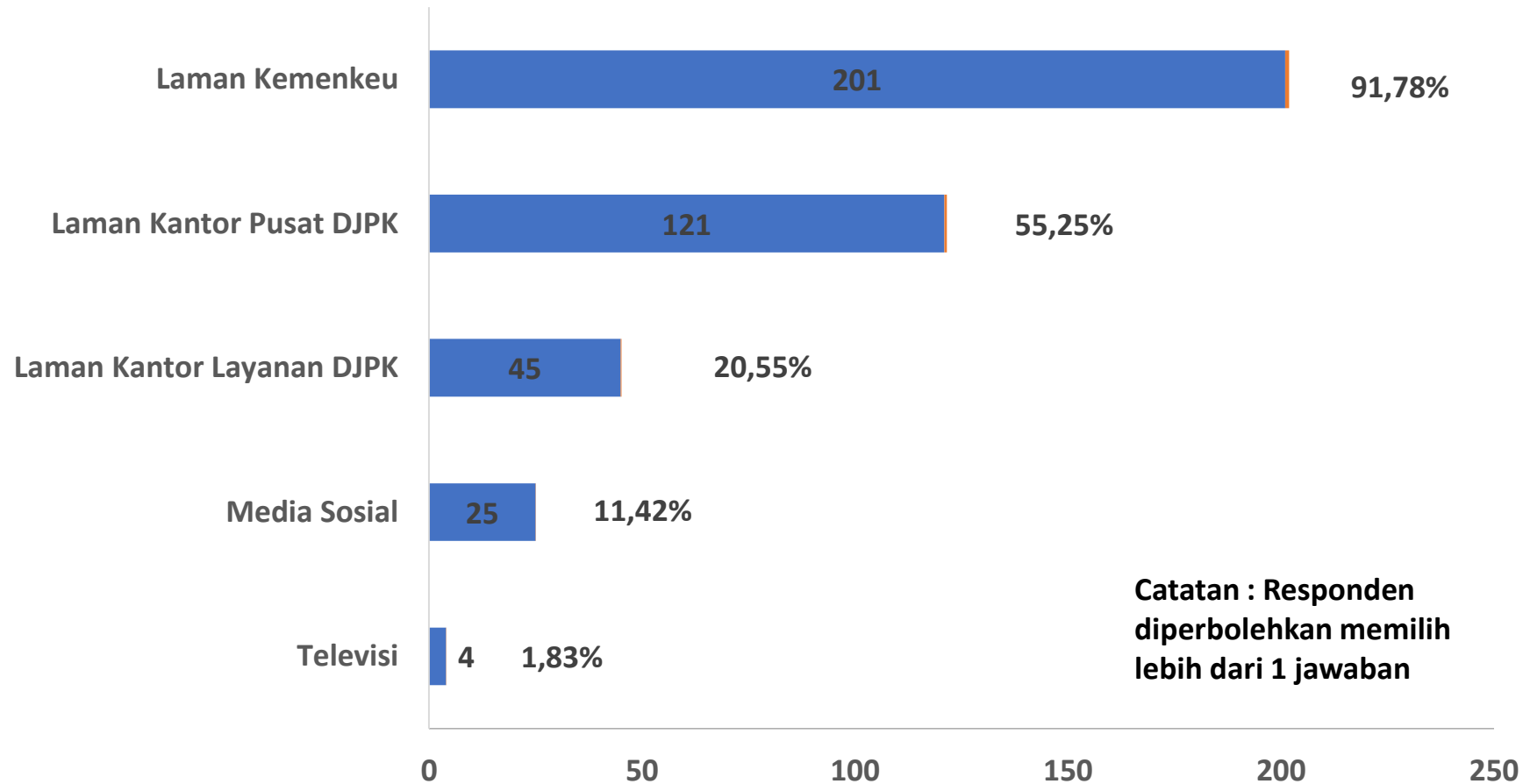
2.2. Klasifikasi Kelembagaan & Status Responden DJPK



Tabel 2.2 Klasifikasi Kelembagaan & Status Responden DJPK

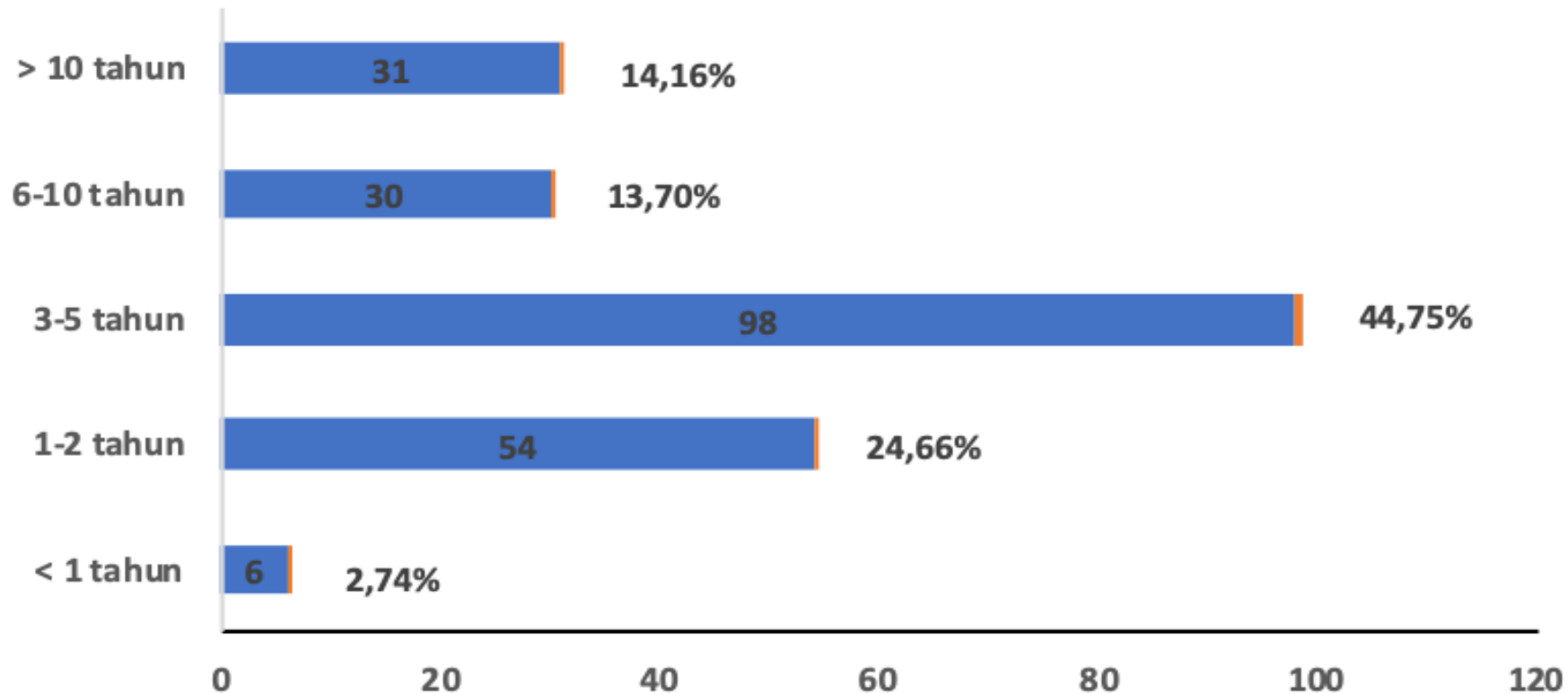
Status Responden	Jumlah	Persentase (%)
Instansi Kelembagaan		
Kementerian/Lembaga	16	7,31
Pemerintah Daerah	203	92,69
Total Instansi Kelembagaan	219	100,00
Total Keseluruhan	219	100,00

2.3. Media Akses Informasi Layanan DJPK



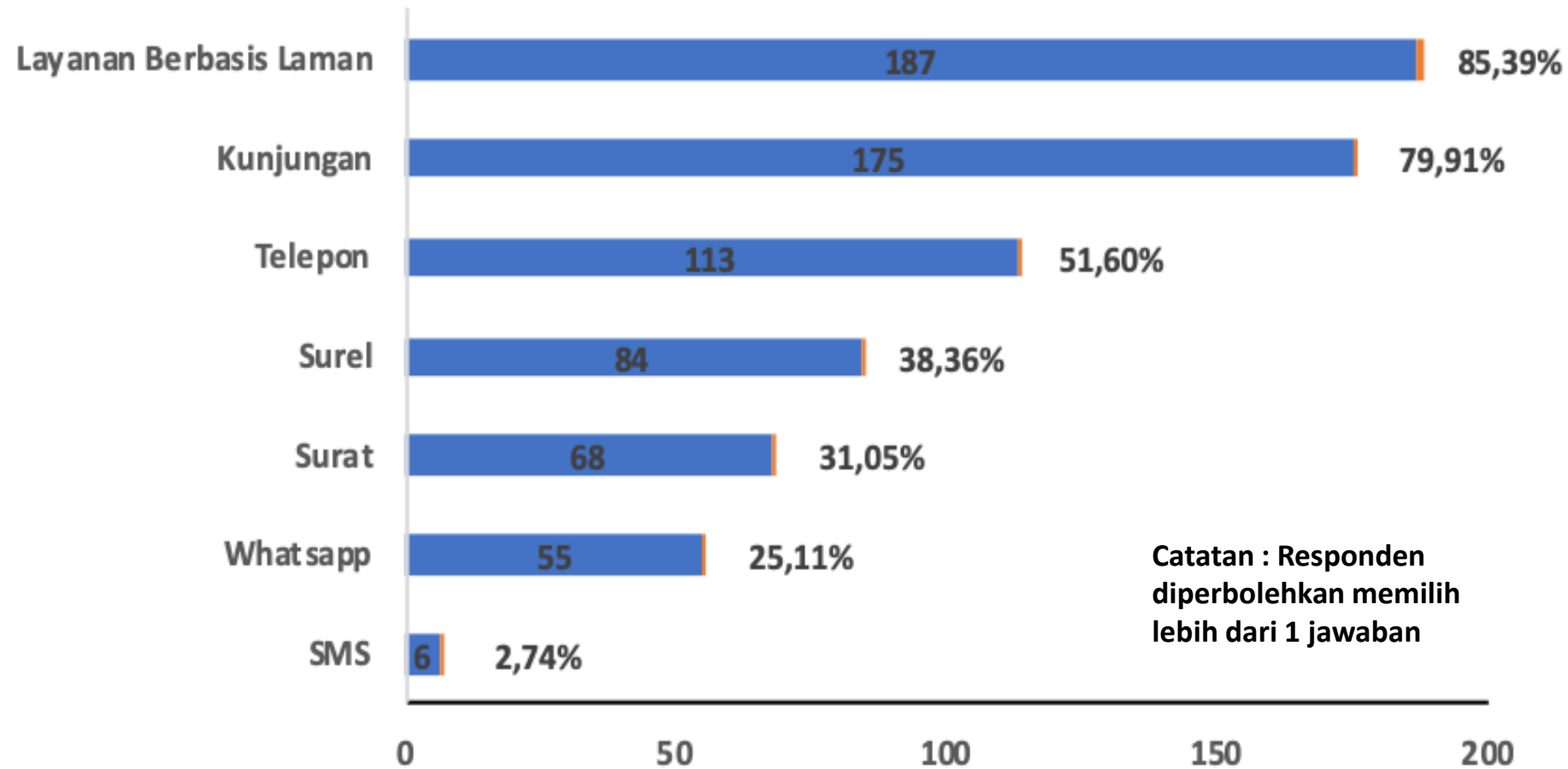
Gambar 2.1 Media Akses Informasi Layanan DJPK

2.4. Lama Menggunakan Layanan DJPK



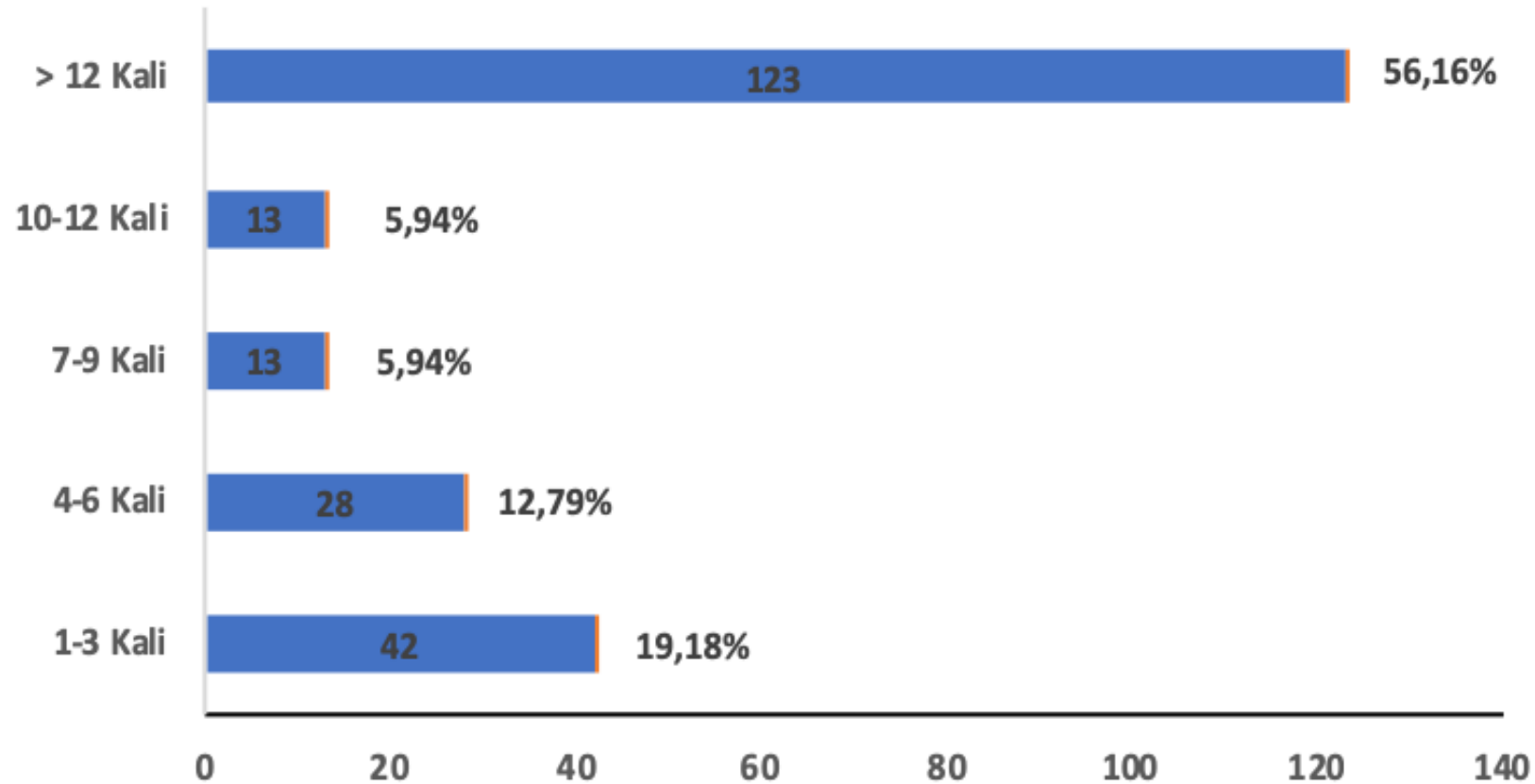
Gambar 2.2 Lama Menggunakan Layanan DJPK

2.5. Cara Memperoleh Layanan DJPK



Gambar 2.3 Cara Memperoleh Layanan DJPK

2.6. Frekuensi Menggunakan Layanan DJPK 2019



Gambar 2.4 Frekuensi Menggunakan Layanan DJPK

3. TEMUAN-TEMUAN SURVEI

Kerjasama:



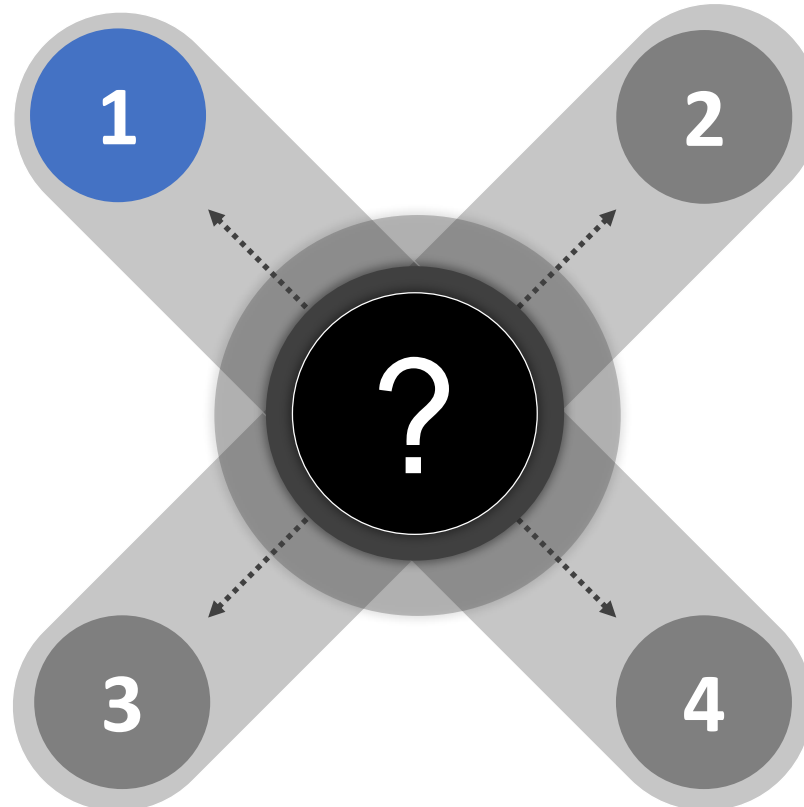
Kementerian Keuangan RI



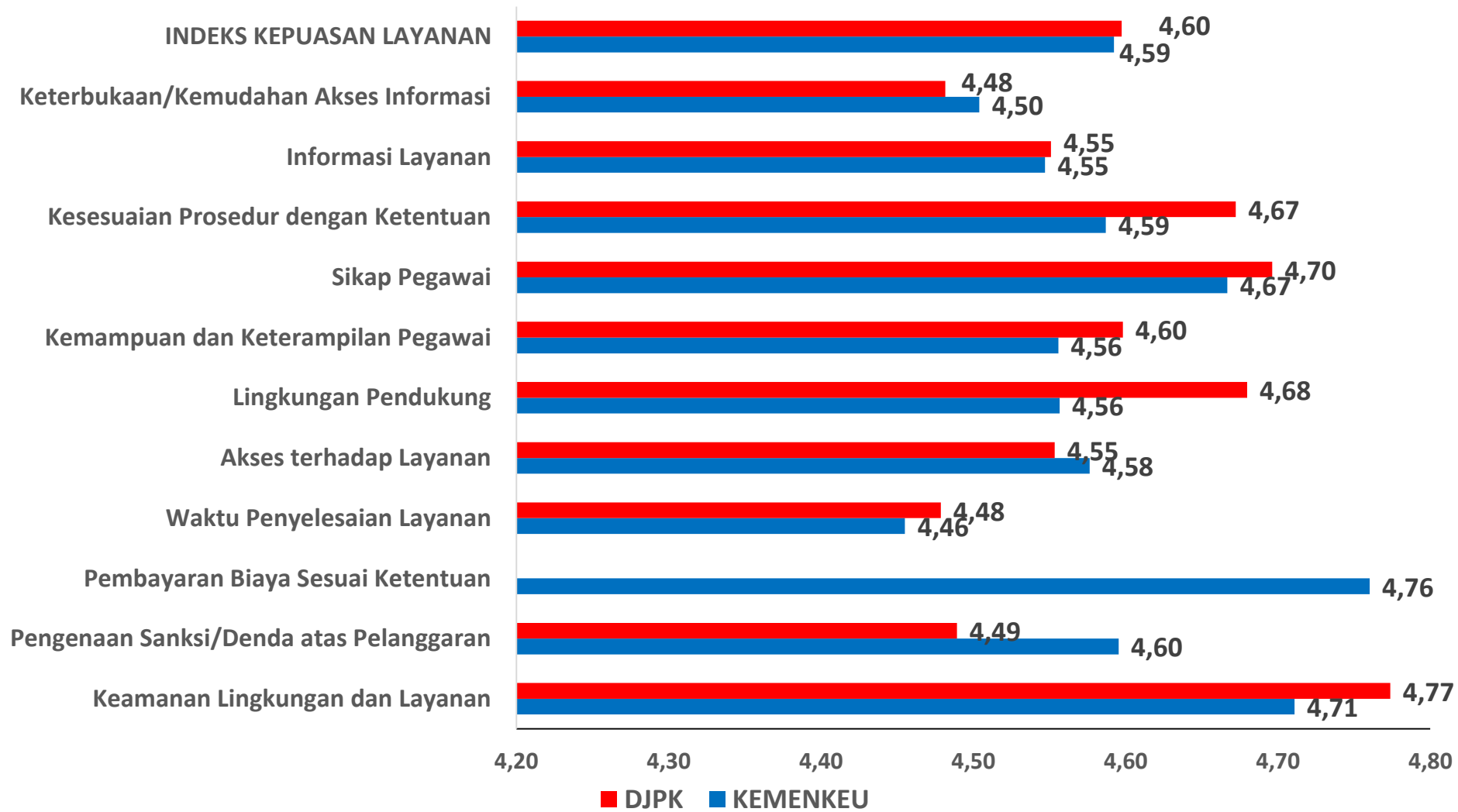
Universitas Gadjah Mada



Bagaimana **tingkat kepuasan pengguna** layanan terhadap 11 aspek layanan pada level unit layanan Eselon DJPK?



3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJPK



Gambar 3.1 Indeks Kepuasan Layanan DJPK

3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan (1)



Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks	Indeks	Δ
		Kepuasan 2018	Kepuasan 2019	
1.	KETERBUKAAN/KEMUDAHAN AKSES TERHADAP INFORMASI	4,48	4,48	- 0,00
1.1	Akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh	4,48	4,40	↓ -0,08
1.2	Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka	4,61	4,67	↑ 0,06
1.3	Akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan disampaikan secara terbuka	4,47	4,44	↓ -0,03
1.4	Akses informasi mengenai hasil layanan disampaikan secara terbuka	4,45	4,48	↑ 0,03
1.5	Akses komunikasi bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan (<i>complaint</i>)	4,40	4,41	↑ 0,01
1.6	KHUSUS LAYANAN YANG MENGENAKAN BIAYA Akses informasi mengenai besarnya standar tarif/biaya resmi atas layanan disampaikan secara terbuka	NA*	NA*	NA*

3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan (2)



Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan 2018	Indeks Kepuasan 2019	Δ
2.	INFORMASI LAYANAN (PERSYARATAN, PROSEDUR, dll.)	4,52	4,55	↑ 0,03
2.1	Informasi layanan memuat semua persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan	4,56	4,60	↑ 0,04
2.2	Informasi layanan memuat semua petunjuk pengisian dokumen layanan	4,53	4,60	↑ 0,07
2.3	Informasi layanan memuat semua informasi terkait jenis/tipe layanan	4,53	4,56	↑ 0,03
2.4	Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar waktu proses layanan	4,39	4,38	↓ -0,01
2.5	Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar hasil layanan	4,46	4,41	↓ -0,05
2.6	Informasi layanan menggunakan ndust yang mudah dipahami pengguna layanan	4,68	4,75	↑ 0,07
2.7	KHUSUS LAYANAN YANG MENGENAKAN BIAYA Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar tarif/biaya resmi layanan	NA*	NA*	NA*

3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan (3)



Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks	Indeks	Δ
		Kepuasan 2018	Kepuasan 2019	
3.	KESESUAIAN PROSEDUR DENGAN KETENTUAN YANG DITETAPKAN	4,62	4,67	↑ 0,05
3.1	Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ketentuan	4,65	4,70	↑ 0,05
3.2	Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana sesuai dengan prosedur/ketentuan	4,60	4,65	↑ 0,05
3.3	Pelayanan diberikan sesuai prosedur operasional standar (SOP) layanan ini	4,60	4,66	↑ 0,06

3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan (4)



Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks	Indeks	Δ
		Kepuasan 2018	Kepuasan 2019	
4.	SIKAP PEGAWAI	4,64	4,70	↑ 0,06
4.1	Pegawai bersedia membantu pengguna layanan sesuai tugas yang diatur dalam ketentuan yang resmi	4,63	4,70	↑ 0,07
4.2	Pegawai bersikap sopan kepada pengguna layanan	4,68	4,79	↑ 0,11
4.3	Pegawai mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan	4,68	4,71	↑ 0,03
4.4	Pegawai cepat tanggap dalam memberikan layanan	4,63	4,63	↑ 0,00
4.5	Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan	4,53	4,63	↑ 0,09
4.6	Pegawai berpenampilan profesional/rapi	4,71	4,72	↑ 0,01

3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan (5)



Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks	Indeks	Δ	
		Kepuasan 2018	Kepuasan 2019		
5.	KEMAMPUAN DAN KETERAMPILAN PEGAWAI	4,49	4,60	↑	0,11
5.1	Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan layanan	4,56	4,54	↓	-0,02
5.2	Pegawai cekatan dalam memberikan layanan	4,53	4,61	↑	0,08
5.3	Pegawai memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan	4,45	4,60	↑	0,15
5.4	Pegawai memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan	4,43	4,64	↑	0,21

3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan (6)



Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks	Indeks	Δ
		Kepuasan 2018	Kepuasan 2019	
6.	LINGKUNGAN PENDUKUNG	4,57	4,68	↑ 0,11
6.1	Layanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik	4,55	4,73	↑ 0,18
6.2	Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik	4,56	4,64	↑ 0,08
6.3	Layanan didukung desain tata ruang tempat layanan yang baik	4,54	4,66	↑ 0,12
6.4	Layanan berada di lingkungan yang nyaman	4,63	4,70	↑ 0,07

3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan (7)



Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks	Indeks	Δ
		Kepuasan 2018	Kepuasan 2019	
7.	AKSES TERHADAP LAYANAN	4,52	4,55	↑ 0,03
7.1	Layanan dapat diperoleh di lokasi/tempat yang mudah dijangkau oleh penggunaanya	4,59	4,59	- 0,00
7.2	Waktu/jam operasional layanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan	4,60	4,67	↑ 0,07
7.3	Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misalnya via surat, telepon, tatap muka, daring dan lain-lain).	4,55	4,55	- 0,00
7.4	KHUSUS LAYANAN YANG MENGGUNAKAN DARING – Kualitas akses daring terhadap layanan	4,33	4,40	↑ 0,07

3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan (8)



Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks	Indeks	Δ
		Kepuasan 2018	Kepuasan 2019	
8.	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	4,45	4,48	↑ 0,03
8.1	Jadwal waktu pelayanan yang pasti	4,55	4,63	↑ 0,08
8.2	Layanan diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan	4,53	4,62	↑ 0,09
8.3	Layanan dapat dipantau penggunaanya tentang proses/tahapan penyelesaiannya	4,42	4,37	↓ - 0,05
8.4	KHUSUS LAYANAN YANG MENGGUNAKAN SISTEM/APLIKASI – Sistem untuk memonitor tahapan proses penyelesaian layanan yang sedang dilalui	4,29	4,30	↑ 0,01

3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan (9)



Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan	Indeks Kepuasan	Δ
		2018	2019	
9.	PEMBAYARAN BIAYA SESUAI ATURAN/KETENTUAN YANG DITETAPKAN	NA*	NA*	NA*
9.1	Terdapat kejelasan informasi jumlah tarif resmi/biaya layanan ini.	NA*	NA*	NA*
9.2	Besarnya tarif resmi/biaya layanan ini sesuai dengan aturan/ketentuan	NA*	NA*	NA*
9.3	Besarnya tarif resmi/biaya sesuai kewajaran	NA*	NA*	NA*
9.4	Besarnya tarif resmi/biaya sesuai dengan layanan yang dijanjikan	NA*	NA*	NA*

Catatan * : Aspek Layanan No.9 tidak relevan di ketiga jenis layanan DJPK

3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan (10)



Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks	Indeks	Δ
		Kepuasan 2018	Kepuasan 2019	
10.	PENGENAAN SANKSI/DENDA ATAS PELANGGARAN TERHADAP KETENTUAN LAYANAN (SYARAT/PROSEDUR) [N=73]**	4,25	4,49	↑ 0,24
	KHUSUS LAYANAN YANG MEMILIKI SANKSI			
10.1	Pengenaan sanksi sesuai dengan proses prosedur operasional standar (SOP)	4,43	4,61	↑ 0,18
10.2	Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding terhadap sanksi yang diberikan	4,09	4,33	↑ 0,24
10.3	Aturan mengenai pengenaan sanksi dikomunikasikan secara transparan	4,22	4,53	↑ 0,31
	KHUSUS LAYANAN YANG MEMILIKI DENDA			
10.4	Pengenaan denda sesuai dengan proses prosedur operasional standar (SOP)	NA*	NA*	NA*
10.5	Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding terhadap denda yang diberikan	NA*	NA*	NA*
10.6	Aturan mengenai pengenaan denda dikomunikasikan secara transparan	NA*	NA*	NA*
10.7	Pembayaran denda sesuai dengan ketentuan layanan ini	NA*	NA*	NA*
10.8	Bilamana terdapat kelebihan pembayaran denda oleh pengguna, maka pengguna dapat dengan mudah untuk menagih kembali	NA*	NA*	NA*

Catatan **: Aspek Layanan No.10 hanya diuji pada Jenis Layanan Pelaporan DAK Non Fisik

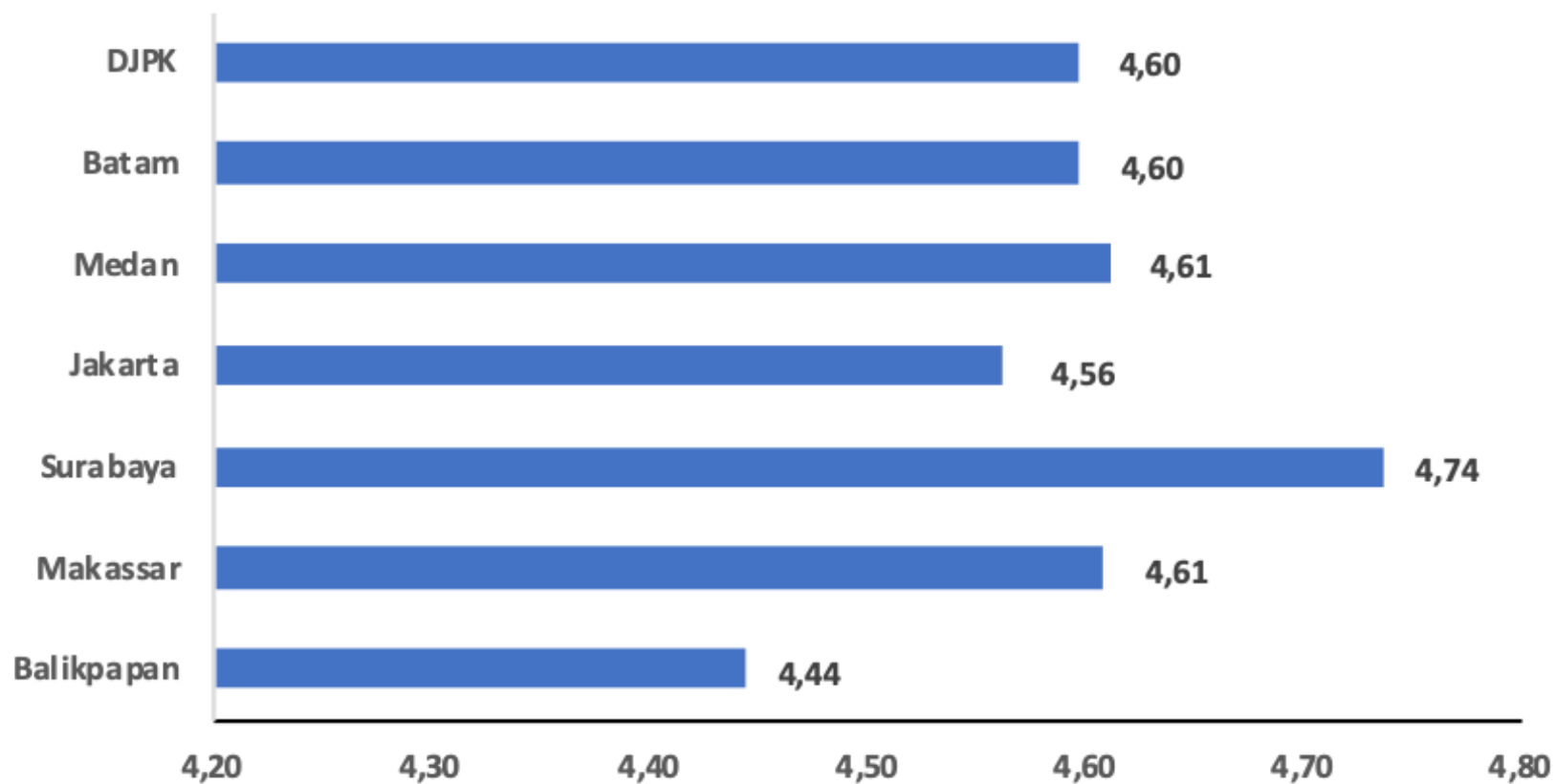
3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan (11)



Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Layanan DJPK Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks	Indeks	Δ
		Kepuasan 2018	Kepuasan 2019	
11.	KEAMANAN LINGKUNGAN DAN LAYANAN	4,65	4,77	↑ 0,12
11.1	Kantor Layanan memiliki lingkungan yang aman	4,65	4,80	↑ 0,15
11.2	Kantor Layanan memiliki petugas satuan keamanan yang baik	4,64	4,78	↑ 0,14
11.3	Kantor Layanan memiliki sarana dan prasarana untuk mendukung keamanan	4,66	4,78	↑ 0,12
11.4	Kantor layanan memiliki sistem yang handal untuk memastikan keamanan layanan (proses, dokumen dan hasil layanan)	4,64	4,73	↑ 0,09

3.3. Indeks Kepuasan DJPK per Kota



Catatan: Jumlah responden di Batam (36 orang); Medan (38 orang); Jakarta (36 orang); Surabaya (37 orang); Makassar (36 orang); Balikpapan (36 orang)

Gambar 3.2 Indeks Kepuasan DJPK per Kota

3.4. Kepuasan Layanan DJPK Per Kota dan Aspek Layanan



Tabel 3.2 Kepuasan Layanan DJPK Per Kota dan Aspek Layanan

No	Aspek Layanan	Batam	Medan	Jakarta	Surabaya	Makassar	Balikpapan
1	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	4,59	4,66	4,45	4,57	4,38	4,22
2	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll,)	4,67	4,52	4,46	4,75	4,48	4,44
3	Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan	4,60	4,65	4,74	4,84	4,63	4,57
4	Sikap Pegawai	4,63	4,60	4,76	4,82	4,76	4,61
5	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	4,54	4,59	4,63	4,74	4,60	4,48
6	Lingkungan Pendukung	4,72	4,86	4,49	4,78	4,89	4,36
7	Akses terhadap Layanan	4,51	4,47	4,63	4,73	4,59	4,39
8	Waktu Penyelesaian Layanan	4,56	4,48	4,26	4,48	4,61	4,48
9	Pembayaran Biaya Sesuai Ketentuan	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*
10	Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran	4,48	4,53	4,28	4,84	4,14	4,43
11	Keamanan Lingkungan dan Layanan	4,68	4,75	4,92	4,82	5,00	4,48
	Rata-rata Indeks Kepuasan	4,60	4,61	4,56	4,74	4,61	4,44
	N Responden	36	38	36	37	36	36

3.5. Kepuasan layanan DJPK Per Kota dan Jenis Layanan



Tabel 3.3 Kepuasan Layanan DJPK Per Kota dan Jenis Layanan

Jenis Layanan	Batam	Medan	Jakarta	Surabaya	Makassar	Balikpapan
Layanan Informasi Transfer ke Daerah dan Dana Desa serta Keuangan Daerah	4,56	4,61	4,53	4,70	4,66	4,42
Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	4,62	4,64	4,53	4,76	4,58	4,42
Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	4,64	4,61	4,69	4,72	4,69	4,50
Rata-rata Indeks Kepuasan	4,60	4,61	4,56	4,74	4,61	4,44
N Responden	36	38	36	37	36	36

3.6. Kepuasan Layanan DJPK Per Jenis Layanan



Tabel 3.4 Kepuasan Layanan DJPK Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Indeks
1	Layanan Informasi Transfer ke Daerah dan Dana Desa serta Keuangan Daerah	73	4,58
2	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	73	4,60
3	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	73	4,64
Rata-rata Indeks Kepuasan			4,60
N Responden		219	

3.7. Kepuasan Layanan DJPK Per Aspek dan Jenis Layanan



Tabel 3.5 Kepuasan Layanan DJPK Per Aspek dan Jenis Layanan

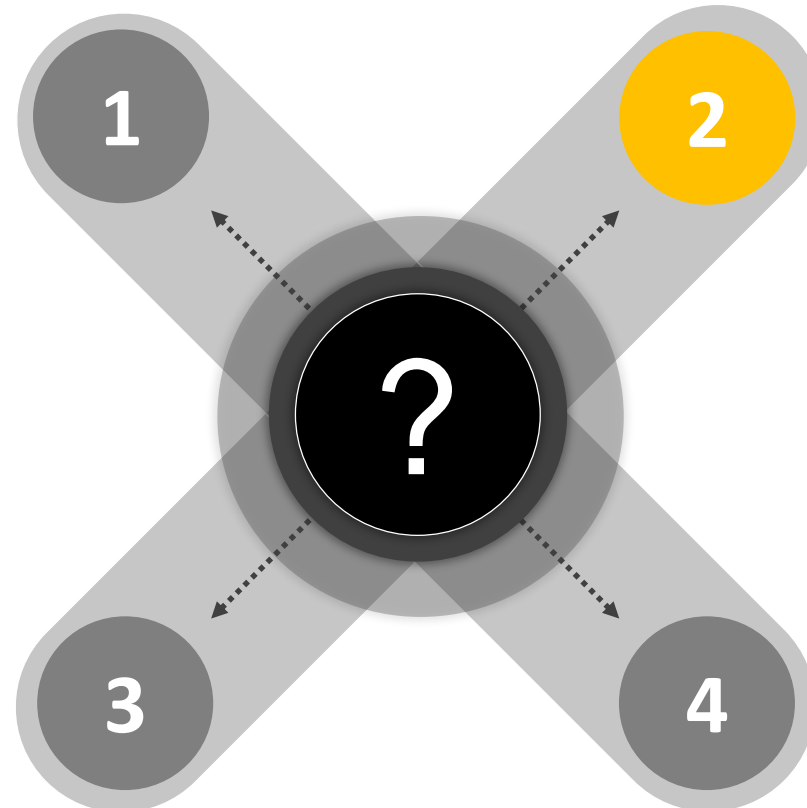
Aspek Layanan	Jenis Layanan		
	(1)*	(2)*	(3)*
Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	4,45	4,48	4,51
Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.)	4,54	4,52	4,59
Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan	4,62	4,68	4,71
Sikap Pegawai	4,69	4,72	4,68
Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	4,53	4,61	4,65
Lingkungan Pendukung	4,66	4,66	4,71
Akses terhadap Layanan	4,53	4,56	4,58
Waktu Penyelesaian Layanan	4,46	4,45	4,53
Pembayaran Biaya Sesuai Ketentuan	NA**	NA**	NA**
Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran	NA**	4,49	NA**
Keamanan Lingkungan dan Layanan	4,74	4,79	4,79
Rata-rata Indeks Kepuasan	4,58	4,60	4,64
N Responden	73	73	73

Catatan:

*Jenis layanan 1: Layanan Informasi Transfer ke Daerah dan Dana Desa serta Keuangan Daerah; 2: Layanan Pelaporan DAK Non Fisik; 3: Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah.



Perubahan Relatif Indeks Layanan



Bagaimana **perubahan relatif kepuasan layanan** dari waktu ke waktu?

3.8. Indeks Kepuasan Layanan DJPK Antarwaktu

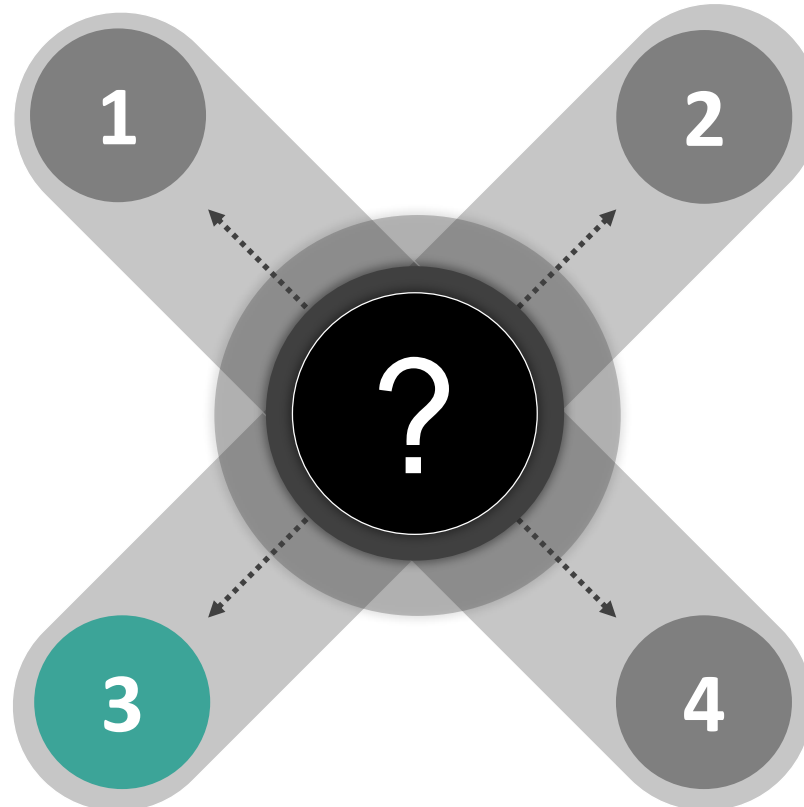


Tabel 3.6 Indeks Kepuasan Layanan DJPK Antar Waktu

No.	Aspek Layanan	DJPK							
		Indeks Kepuasan			Δ	Jumlah N			
		2018	2019			Men-jawab	Tidak Relevan	Tidak Tahu	Total
1	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	4,48	4,48	-	0,00	204	0	15	219
2	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll,)	4,52	4,55	↑	0,03	219	0	0	219
3	Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan	4,62	4,67	↑	0,05	218	0	1	219
4	Sikap Pegawai	4,64	4,70	↑	0,06	208	0	11	219
5	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	4,49	4,60	↑	0,11	219	0	0	219
6	Lingkungan Pendukung	4,57	4,68	↑	0,11	207	0	12	219
7	Akses terhadap Layanan	4,52	4,55	↑	0,03	216	0	3	219
8	Waktu Penyelesaian Layanan	4,45	4,48	↑	0,03	198	0	21	219
9	Pembayaran Biaya Sesuai Ketentuan	NA*	NA*		NA*	219	0	0	219
10	Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran	4,25	4,49	↑	0,24	192	0	27	219
11	Keamanan Lingkungan dan Layanan	4,65	4,77	↑	0,12	199	0	20	219
	Rata-rata Indeks Kepuasan	4,52	4,60	↑	0,08				

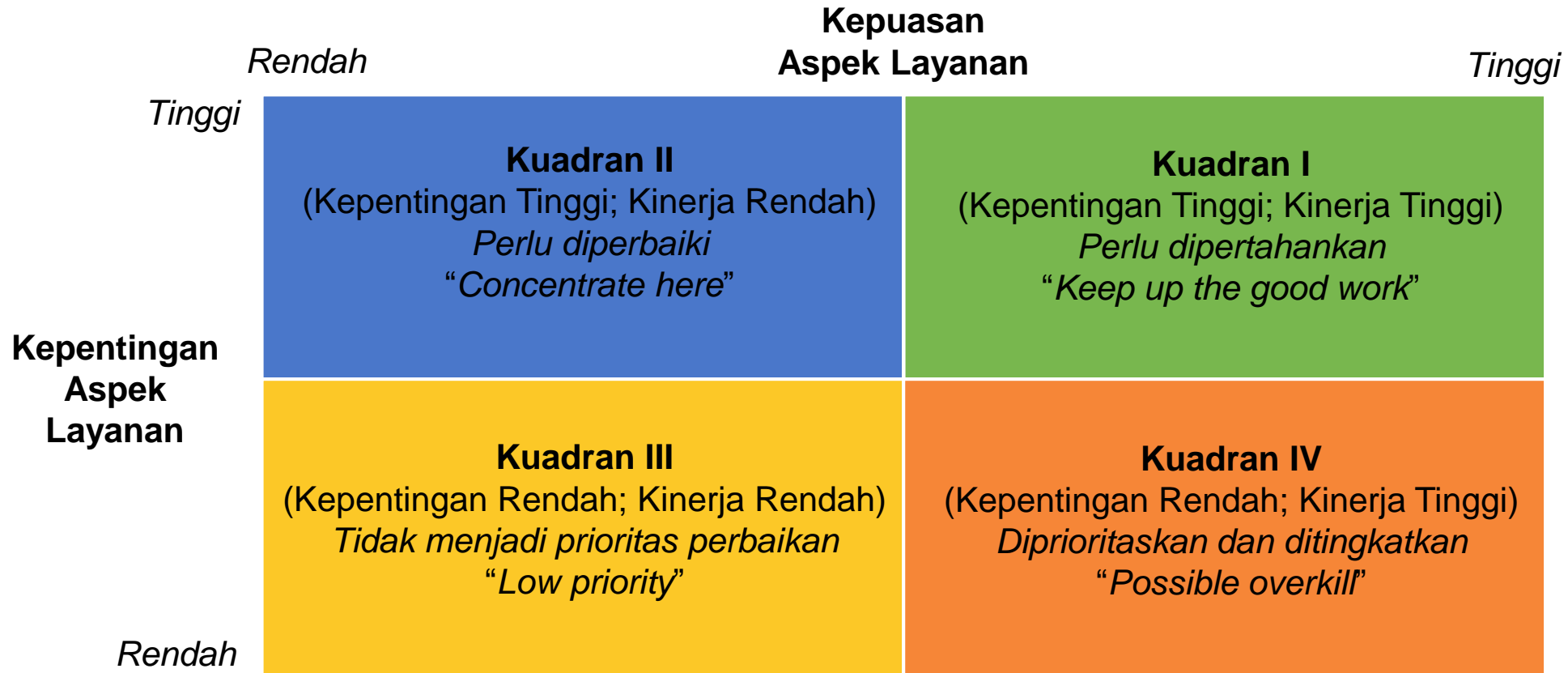


Matriks Tingkat Kepentingan Aspek Layanan dan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kemenkeu



Bagaimana hubungan antara **tingkat kepentingan aspek layanan** dan **tingkat kepuasan** pengguna layanan?

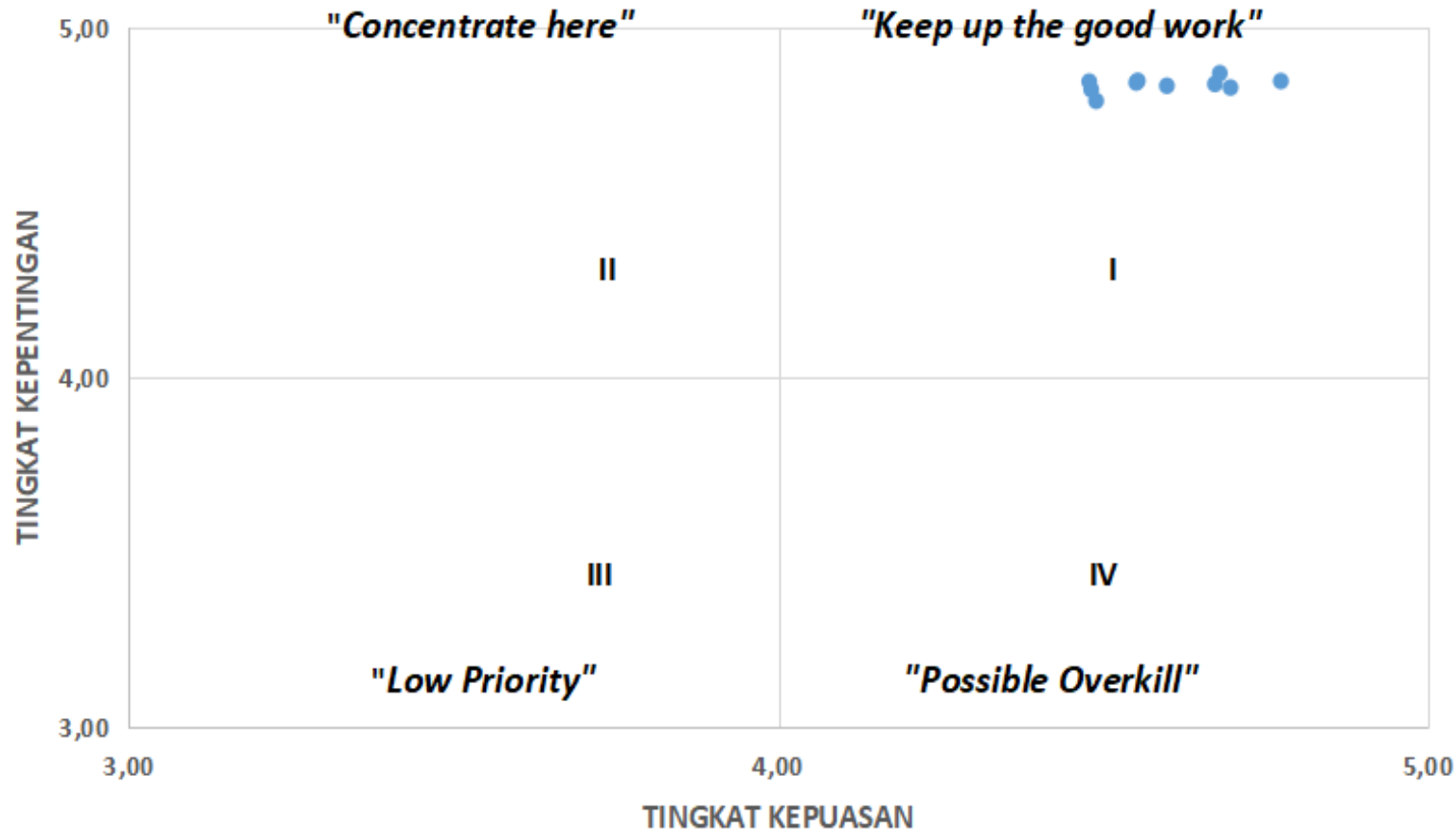
3.9. Matriks Kepentingan-Kepuasan



Sumber: diadaptasi dari Martilla & James (1977)

Gambar 3.3 Matriks Kepentingan-Kepuasan

3.10. Matriks Kepentingan-Kepuasan Unit Eselon I DJPK



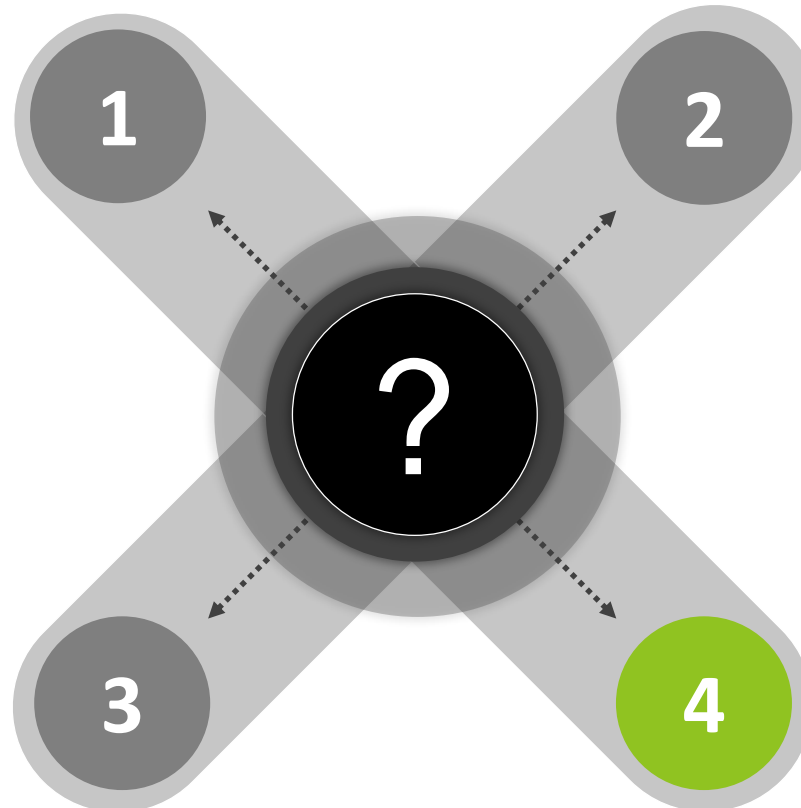
List No. Aspek Layanan:

1. Keterbukaan Informasi
2. Informasi Layanan
3. Kesesuaian Prosedur
4. Sikap Pegawai
5. Kemampuan Pegawai
6. Lingkungan Pendukung
7. Akses Terhadap Layanan
8. Waktu Penyelesaian
9. Pembayaran Biaya
10. Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran
11. Keamanan Lingkungan dan Layanan

Gambar 3.4 Matriks Kepentingan-Kepuasan Unit Eselon I DJPK



Identifikasi Aspek-Aspek Khusus



Bagaimana hasil identifikasi terhadap keberadaan **biaya di luar ketentuan resmi**, **praktik pemberian imbalan** kepada petugas layanan, dan penggunaan **jasa perantara** oleh pengguna layanan?

3.11. Biaya Sesuai Ketentuan Resmi



Tabel 3.7 Biaya Sesuai Ketentuan

No.	Jenis Layanan	Ada	Tidak Ada	Tidak Menjawab	Total
1.	Layanan Informasi Transfer ke Daerah dan Dana Desa serta Keuangan Daerah	0	73	0	73
2.	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	0	73	0	73
3.	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	0	73	0	73
	Total	0	219	0	219

3.12. Keberadaan Biaya di Luar Ketentuan Resmi



Tabel 3.8 Keberadaan Biaya di Luar Ketentuan Resmi

No	Jenis Layanan	Ada	Tidak Ada	Tidak Menjawab	Total
1	Layanan Informasi Transfer ke Daerah dan Dana Desa serta Keuangan Daerah	0	73	0	73
2	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	0	73	0	73
3	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	0	73	0	73
	Total	0	219	0	219

3.13. Persepsi Responden Terhadap Praktik Pembayaran Biaya di Luar Ketentuan



Tabel 3.9 Persepsi Responden terhadap Praktik Pembayaran Biaya Tambahan di Luar ketentuan

No.	Jenis Layanan	Wajar	Tidak Wajar	Total
1.	Layanan Informasi Transfer ke Daerah dan Dana Desa serta Keuangan Daerah	0	73	73
2.	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	0	73	73
3.	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	0	73	73
	Total	0	219	219

3.14. Persepsi Responden pada Pemberian Imbalan dan Praktik Pemberian Imbalan



Tabel 3.10 Persepsi Responden pada Pemberian Imbalan dan Praktik Pemberian Imbalan

No.	Jenis Layanan	Persepsi Imbalan			Pemberian Imbalan		
		Wajar		Total	Ada		Total
		Ya	Tidak		Ya	Tidak	
1.	Layanan Informasi Transfer ke Daerah dan Dana Desa serta Keuangan Daerah	0	73	73	0	73	73
2.	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	0	73	73	0	73	73
3.	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	0	73	73	0	73	73
	Total	0	219	219	0	219	219

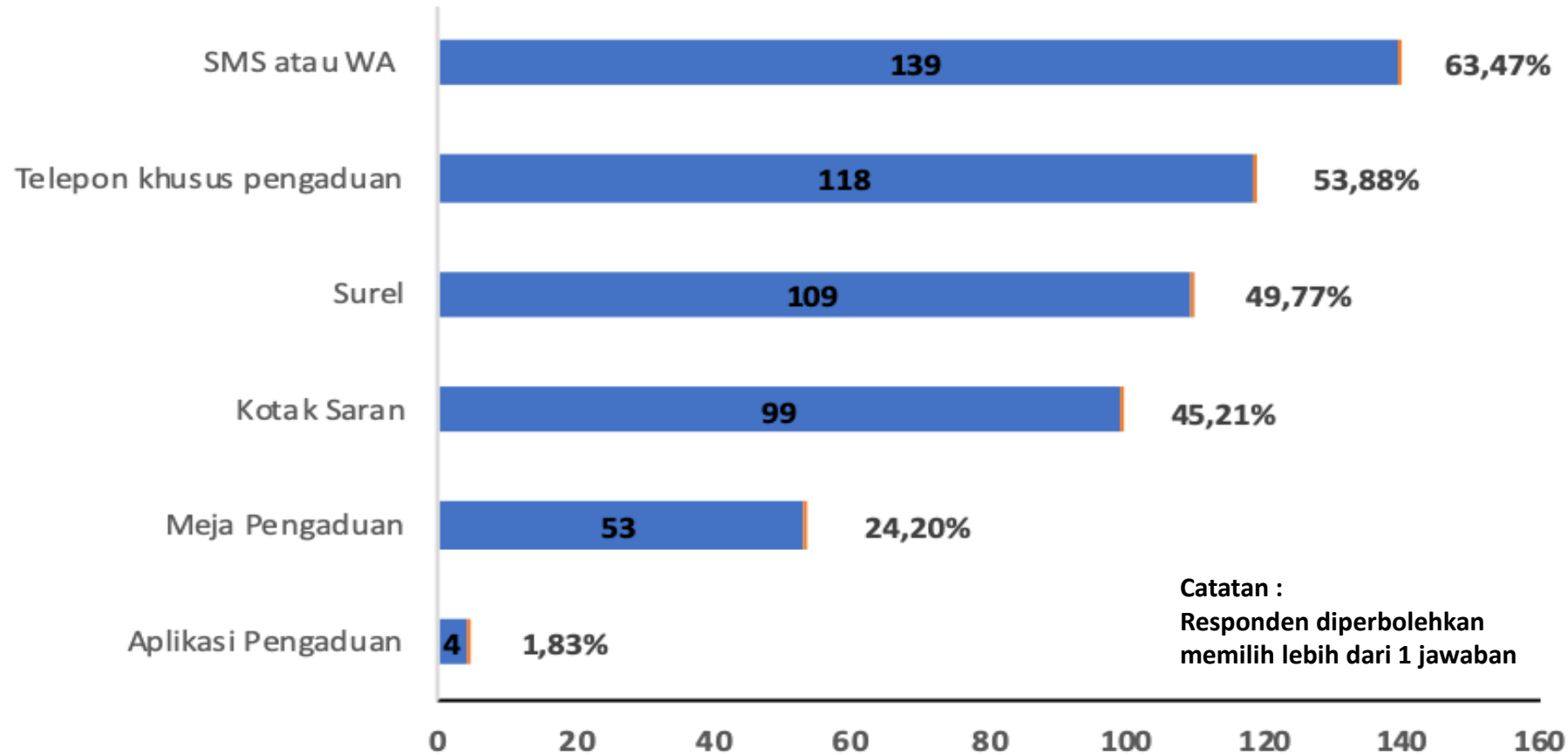
3.15. Komposisi Jenis Pengguna Layanan DJPK



Tabel 3.11 Komposisi Jenis Pengguna Layanan DJPK

No.	Jenis Layanan	Pengguna dengan Jasa Perantara	Pengguna Tanpa Jasa Perantara	Pelaku Jasa Perantara	Total per Jenis Layanan
1.	Layanan Informasi Transfer ke Daerah dan Dana Desa serta Keuangan Daerah	0	73	0	73
2.	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	0	73	0	73
3.	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	0	73	0	73
	Total	0	219	0	219

3.16. Informasi Saluran Pengaduan Praktik Korupsi



Gambar 3.5 Informasi Saluran Pengaduan Praktik Korupsi

3.17 Usulan Jenis Pelayanan Inovatif



Tabel 3.12 Usulan Jenis Pelayanan Inovatif

Usulan Jenis Pelayanan Inovatif	Jumlah	Persentase (%)
Menjawab	47	100
Peningkatan layanan secara daring	14	29,79
Peningkatan layanan informasi kepada pengguna layanan	8	17,02
Agenda yang dapat diakses setiap saat	5	10,64
Digitalisasi	5	10,64
Permintaan layanan khusus	4	8,51
Sistem yang saling terintegrasi	3	6,38
Komunikasi virtual	2	4,25
Penambahan fitur pada aplikasi yang sudah tersedia	2	4,25
Peningkatan layanan fasilitas kantor	2	4,25
<i>Paperless</i>	2	4,25

Catatan: Jawaban boleh lebih dari satu

KARAKTERISTIK SPESIFIK LAYANAN DJPK

Kerjasama:



Kementerian Keuangan RI



Universitas Gadjah Mada

3.18 Karakteristik Spesifik layanan DJPK (1)



Tabel 3.13 Informasi Tambahan Responden DJPK

Layanan informasi berbasis IT DJPK (Call Center 1500420, Email, Whatsapp, dan Vicon DJPK)	Jumlah	Persentase (%)
Mudah diakses		
Ya	205	93,61
Tidak	14	6,39
Membantu memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan		
Ya	198	90,41
Tidak	21	9,59
Menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di daerah		
Ya	170	77,63
Tidak	49	22,37

3.19 Karakteristik Spesifik layanan DJPK (2)



Tabel 3.14 Indeks Kepuasan dan Kepentingan Aspek Layanan informasi dengan Berbagai Kanal Informasi

No	Aspek Layanan	Indeks Kepentingan	Indeks Kepuasan	Δ
	Saluran layanan informasi telah memenuhi kebutuhan masyarakat terkait informasi terbaru mengenai keuangan daerah			
1.	Call Center 1500420	4,86	4,33	-0,53
2.	Whatsapp Call Center 085214087800	4,83	4,28	-0,54
3.	Email callcenter.djpk@kemenkeu.go.id	4,82	4,30	-0,52
4.	Video Conference DJPK (Vicon)	4,91	4,18	-0,73
	Saluran layanan informasi untuk penyampaian dokumen Pemda ke DJPK			
5.	Email lapor.djpk@kemenkeu.go.id	4,86	4,32	-0,54
	Rata-rata Indeks Kepuasan	4,85	4,28	-0,57

4. SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Kerjasama:



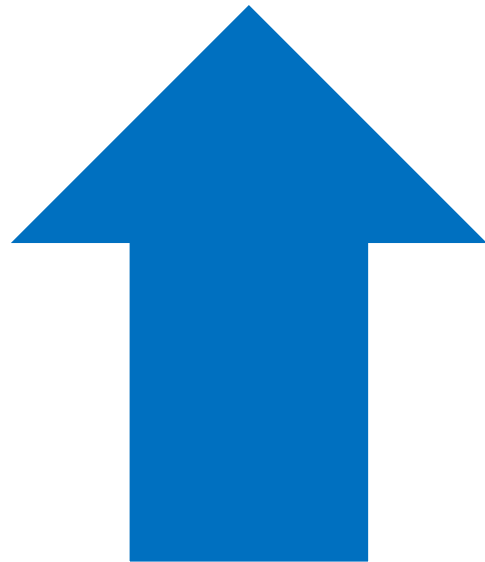
Kementerian Keuangan RI



Universitas Gadjah Mada



Indeks kepuasan pengguna layanan DJPK pada tahun 2019 mencapai skor 4,60 dari skala pengukuran 1 (satu) sampai dengan 5 (lima), yang artinya telah mampu memuaskan penggunanya.



Secara umum, dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan DJPK puas terhadap ketiga layanan DJPK

4.1. Simpulan [4]



Indeks kepuasan layanan DJPK pada tahun 2019 mencapai skor 4,60 (dinilai baik; berada di atas batas kritis 4,00 dari skala pengukuran 1 sampai dengan 5).

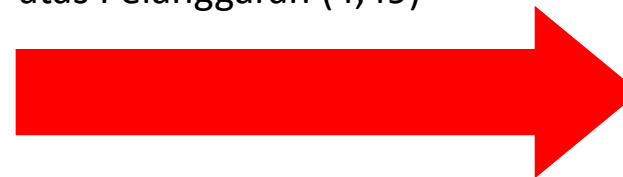


Empat aspek layanan yang memiliki indeks kinerja terbaik adalah:

1. Keamanan Lingkungan dan Layanan (4,77)
2. Sikap Pegawai (4,70).
3. Lingkungan Pendukung (4,68).

Sedangkan aspek layanan dengan skor kinerja terendah adalah:

1. Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi (4,48)
2. Waktu Penyelesaian Layanan (4,48)
3. Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran (4,49)





Hasil analisis menggunakan model matriks kepentingan dan kepuasan.



10 (sepuluh) aspek layanan berada pada posisi kuadran di mana tingkat kepentingan sangat tinggi dan kepuasan sangat baik sebagai berikut:

- (1) Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi
- (2) Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll)
- (3) Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan
- (4) Sikap Pegawai
- (5) Kemampuan dan Keterampilan Pegawai
- (6) Lingkungan Pendukung
- (7) Akses Terhadap Layanan
- (8) Waktu Penyelesaian Layanan
- (10) Pengenaan Sanksi/Denda atas pelanggaran
- (11) Keamanan Lingkungan dan Layanan

*(9) Pembayaran Biaya Sesuai Ketentuan: tidak ada.

4.2. Implikasi Manajemen di Tingkat Kemenkeu



Rekomendasi strategik yang dapat dilakukan oleh DJPK untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Implikasi Manajemen

No.	Aspek Layanan	Isu Utama	Rekomendasi
1.	Keterbukaan/ Kemudahan Informasi Layanan [No. 1]	Akses informasi prosedur layanan	1. Mengintensifkan sosialisasi tentang prosedur layanan melalui akun resmi media sosial, laman, dan kantor layanan. 2. Mengoptimalkan saluran pengaduan seperti melalui Call center/ pesan singkat/ WA/telepon
		Akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan disampaikan secara terbuka	1. Mengintensifkan sosialisasi tentang besaran waktu penyelesaian layanan melalui akun resmi media sosial, laman, dan kantor layanan. 2. Mengoptimalkan saluran pengaduan seperti melalui Call center/ pesan singkat/ WA/telepon
2.	Waktu Penyelesaian Layanan [No. 8]	Layanan dapat dipantau penggunaannya tentang proses/ tahapan penyelesaiannya	Memperbaiki dan mengoptimalkan sistem daring dengan fitur pemantauan proses tahapan penyelesaian layanan <i>real-time</i>

4.2. Implikasi Manajemen di Tingkat Kemenkeu



Rekomendasi strategik yang dapat dilakukan oleh DJPK untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Implikasi Manajemen

No.	Aspek Layanan	Isu Utama	Rekomendasi
3.	Informasi Layanan [No. 2]	Memuat semua informasi terkait standar waktu proses layanan Memuat semua informasi terkait standar hasil layanan	Mengintensifkan sosialisasi khususnya tentang standar waktu proses layanan dan hasil layanan
4.	Akses terhadap Layanan [No. 7]	Layanan mudah diakses dengan berbagai cara Kualitas layanan yang menggunakan sistem daring	Mengoptimalkan dan mengintensifkan penggunaan berbagai saluran layanan informasi

4.2. Implikasi Manajemen di Tingkat Kemenkeu



Rekomendasi strategik yang dapat dilakukan oleh DJPK untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Implikasi Manajemen

No.	Aspek Layanan	Isu Utama	Rekomendasi
5.	Penaan Sanksi atas Pelanggaran [No. 10]	Mekanisme untuk pengajuan keberatan terhadap sanksi yang diberikan	Mengintensifkan sosialisasi tentang mekanisme dan aturan penaan sanksi
		Aturan mengenai penaan sanksi dikomunikasikan secara transparan	Mengoptimalkan berbagai kanal informasi sebagai media penyampaian aturan sanksi secara terbuka
6.	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai [No. 5]	Kehandalan dalam memberikan pelayanan	Meningkatkan dan menyamakan kemampuan standar pegawai khususnya yang melayani Transfer ke Daerah, Dana Desa, dan Keuangan Daerah

TERIMA KASIH

Kerjasama:



Kementerian Keuangan RI



Universitas Gadjah Mada