



KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



UNIVERSITAS
PADJADJARAN

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

Direktorat Jenderal

Perimbangan Keuangan

2021



LAPORAN AKHIR

**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2021**

DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

**KERJA SAMA ANTARA
KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DAN
UNIVERSITAS PADJADJARAN**

**BANDUNG
2021**



Kata Pengantar

Dalam rangka mencapai pelayanan publik yang dapat memuaskan para pengguna layanan dan membangun kepercayaan publik, Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan melakukan kegiatan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Tahun 2021. Pelaksanaan kegiatan survei pada tahun 2021 ini masih dilakukan di tengah kondisi pandemi COVID-19 yang menjadi tantangan bagi kami. Kami mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan telah berhasil kami selesaikan.

Dalam kesempatan ini, kami memberikan penghargaan, apresiasi setinggi-tingginya dan mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat serta kepada segenap jajaran Kementerian Keuangan yang telah memberikan kepercayaan dan dukungan kepada kami dalam menjalankan tugas yang luar biasa ini. Semoga hasil dari survei yang ini memberikan manfaat terbaik bagi seluruh pihak untuk mendukung segala upaya peningkatan dan perbaikan mutu pelayanan di Kementerian Keuangan RI khususnya pada Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan sehingga bisa memberikan kontribusi terbaik bagi segenap pengguna layanan.

Bandung, November 2021

Dr. Rita Komaladewi
Koordinator Kajian SKPL 2021
DJPK-Kementerian Keuangan

Meet The Team



Rita Komaladewi
Koordinator Peneliti
DJPK



Camelia Rizki A.
Asisten Peneliti DJPK



Donny Hardiawan
Asisten Peneliti DJPK



Ringkasan Eksekutif

Tujuan utama dari reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) adalah memberikan pelayanan publik yang prima. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, dilakukan kajian riset ini untuk mengukur indeks kepuasan penggunaan layanan DJPK pada beberapa jenis layanan di lingkungan DJPK, kinerja aspek-aspek layanan terkait dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna layanan. Tujuan dari riset kajian ini adalah untuk 1) Menyusun Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) DJPK secara Agregat, unit layanan, kota dan per unit layanan serta kota serta perbandingan antar waktu; 2) Mengidentifikasi dan menganalisis aspek layanan apa yang sudah dan aspek layanan apa yang perlu ditingkatkan; 3) Menganalisis keterkaitan antara kinerja aspek-aspek layanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan; dan 4) Memberikan saran dan rekomendasi kebijakan manajerial dalam rangka peningkatan kepuasan pengguna layanan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan. Indeks kepuasan dan analisisnya yang digunakan pada kajian ini merujuk pada pembentukan dan analisis indeks kepuasan dengan metode *American Customer Satisfaction Index*. Hasil kajian menunjukkan bahwa IKPL DJPK tahun 2021 bernilai 4.45 yang artinya indeks kepuasan pengguna layanan sudah diatas target yaitu 4 dan ini menunjukkan kondisi yang baik. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan didapatkan bahwa nilai IKPL masing-masing jenis layanan di DJPK tahun 2021 yakni IKPL layanan 1 adalah 4.41, IKPL layanan 2 adalah 4.52 dan IKPL layanan 3 adalah 4.42.



Daftar Isi

KATA PENGANTAR	ii
MEET THE TEAM	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	5
1.4. Sasaran Survei.....	5
1.5. Ruang Lingkup Riset	6
BAB 2 GAMBARAN UMUM DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN	7
2.1. Profil Organisasi	8
2.2. Tugas, Fungsi, dan Peran	8
2.3. Visi dan Misi	9
2.4. Jenis Layanan	9
BAB 3 LANDASAN TEORI	12
3.1. Kualitas Pelayanan Publik.....	13
3.2. Persepsi Pengguna Layanan VS Harapan Pengguna Layanan	15
3.3. Kepuasan Pengguna Layanan	16
3.4. Indeks Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	20
3.5. American Customer Satisfaction Index (ACSI).....	20
BAB 4 METODE KAJIAN	28
4.1. Tahapan Kajian.....	29
4.2. Pengembangan Konseptual Model.....	29
4.3. Pengembangan Instrumen Penelitian	30
4.4. Metode Survei.....	40
4.6. Analisis Matriks Ekspektasi-Kualitas	47
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN	47
5.1. Profil Responden	48

5.2.	Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan	52
5.3.	Analisis Aspek Layanan	56
5.4.	Analisis Keterkaitan Aspek Layanan dan Kepuasan Pengguna Layanan	65
5.5	Integritas Penyediaan Layanan	78
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	80
6.1.	Simpulan.....	81
6.2.	Rekomendasi Manajerial.....	84
REFERENSI	89
LAMPIRAN	92
Lampiran 1:	Model Pengukuran	92
Lampiran 2:	Kriteria Penilaian untuk Evaluasi Model Pengukuran dan Model Struktural	107



Daftar Gambar

Gambar 3.1	Hubungan Antara Harapan dan Persepsi.....	16
Gambar 3.2	Posisi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Layanan	19
Gambar 3.3	Model ACSI (sumber: www.acsi.org).....	21
Gambar 4.1	Model Konseptual Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan	29
Gambar 4.2	Lokasi Survei.....	41
Gambar 4.3	Model Struktural.....	43
Gambar 4.4	Matriks Ekspektasi-Kualitas.....	46
Gambar 5.1	Rentang Waktu Penggunaan Layanan DJPK	51
Gambar 5.2	Media Akses Layanan DJPK.....	51
Gambar 5.3	Sumber Informasi Layanan DJPK	52
Gambar 5.4	Frekuensi menggunakan layanan dalam satu tahun terakhir DJPK	52
Gambar 5.5	Matriks Ekspektasi – Kualitas DJPK.....	59
Gambar 5.6	Matriks Ekspektasi – Kualitas Layanan 1 DJPK.....	61
Gambar 5.7	Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan 2 DJPK.....	63
Gambar 5.8	Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan 3 DJPK.....	65
Gambar 5.9	Model Struktural Pengaruh Aspek Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Layanan 1 DJPK.....	67
Gambar 5.10	Model Struktural Pengaruh Aspek Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Layanan 2 DJPK	70
Gambar 5.11	Model Struktural Pengaruh Aspek Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Layanan 3 DJPK.....	74



Daftar Tabel

Tabel 1.1	Jumlah Layanan Unit Eselon I Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK)	6
Tabel 2.1	Jenis Layanan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Tahun 2021.....	10
Tabel 2.2	Jenis Layanan per Kota DJPK	10
Tabel 2.3	Jenis Layanan dan karakteristik DJPK tahun 2021	10
Tabel 4.1	Definisi Operasional dan Variabel Pengukuran.....	30
Tabel 4.2	Kriteria Skala	31
Tabel 4.3	Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 5.1	Demografi Responden SKPL DJPK 2021	49
Tabel 5.2	Jenis Layanan dan Karakteristik Biaya, Sanksi, Denda, Sistem Daring, Sistem Luring	53
Tabel 5.3	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJPK.....	54
Tabel 5.4	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJPK per Kota	55
Tabel 5.5	Skor Ekspektasi Pengguna Layanan dan Kualitas Layanan DJPK.....	58
Tabel 5.6	Perbandingan Aspek Layanan DJPK 2020 dan 2021	60
Tabel 5.7	Perbandingan Aspek Layanan 1 DJPK 2020 dan 2021	62
Tabel 5.8	Perbandingan Aspek Layanan 2 DJPK 2020 dan 2021	64
Tabel 5.9	Perbandingan Aspek Layanan 3 DJPK 2020 dan 2021	65
Tabel 5.10	Tabel Analisis Kontribusi Indikator pada DJPK 1	68
Tabel 5.11	Tabel Analisis Kontribusi Indikator pada DJPK 2	71
Tabel 5.12	Tabel Analisis Kontribusi Indikator pada DJPK 3	75

BAB 1

Pendahuluan

BAB 1 | PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu dari lima nilai Kementerian Keuangan sebagai organisasi dalam menjalankan tugas dan peran menurut Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2020 yaitu memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman. Dalam keadaan pandemi Covid-19, banyak tantangan yang dihadapi oleh seluruh dunia khususnya Kementerian Keuangan, tetapi hal ini tidak menjadi penghalang bagi Kementerian Keuangan dalam memberikan layanan yang prima untuk seluruh pengguna layanannya. *Business Continuity Plan (BCP)* adalah salah satu inovasi yang dilakukan dalam kondisi pandemi Covid-19 ini. Pemerintah mengeluarkan aturan yang terkait dengan kondisi ini melalui Keputusan Menteri Keuangan Nomor 119/KMK.01/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Rencana Keberlangsungan Layanan Terkait Dampak Covid-19 di Lingkungan Kementerian Keuangan. Penyelenggaraan pelayanan selama masa pandemi merupakan Implementasi BCP Covid-19.

Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh Kementerian Keuangan telah memberikan dampak positif bagi peningkatan kinerja dalam pelaksanaan tugas, peningkatan pelayanan dan kepercayaan masyarakat, serta mendorong dan menginspirasi Kementerian/Lembaga/Pemda untuk melakukan hal yang sama sehingga reformasi birokrasi menjadi agenda bersama secara nasional untuk dilaksanakan. Pada tahun 2010, Presiden Republik Indonesia menetapkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, yang ditindaklanjuti dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010. Reformasi Birokrasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan adalah merupakan bagian dari Reformasi Birokrasi dalam Kementerian Keuangan.

Pada Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dinyatakan bahwa Perimbangan Keuangan adalah suatu sistem pembagian keuangan yang adil, proporsional, demokratis, transparan, dan efisien dalam rangka pendanaan penyelenggaraan desentralisasi dengan pertimbangan potensi, kondisi, dan kebutuhan daerah

Berdasarkan kondisi tersebut diatas salah satu fokus reformasi birokrasi DJPK adalah perbaikan proses bisnis. Dengan demikian salah satu tujuan dilakukan reformasi birokrasi DJPK adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *stakeholder*. Proses

perbaiki kualitas pelayanan sebagai upaya perbaikan proses bisnis secara berkelanjutan secara konsisten dilaksanakan, dimonitor dan dievaluasi secara berkala. Upaya monitoring kualitas pelayanan ini secara berkala dilakukan dari waktu ke waktu agar reformasi birokrasi DJPK pada pilar kedua yakni perbaikan proses bisnis dapat berkelanjutan secara dinamis mengikuti kebutuhan dan permintaan *stakeholders*.

Pada *Grand Design* yang telah ditetapkan pada Kementerian Keuangan telah dinyatakan bahwa Reformasi Birokrasi 2010-2025, fokus pada tiga aspek yaitu: (1) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN; (2) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; (3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Berkenaan dengan sasaran reformasi birokrasi tersebut, tingkat kepuasan pengguna layanan merupakan suatu rujukan atas seberapa berkualitas layanan publik yang diberikan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan dalam memenuhi harapan para pengguna layanan.

Terkait bahwa DJPK merupakan layanan publik yang harus selalu memberikan layanan, maka segala bentuk jasa pelayanan, khususnya dalam bentuk jasa publik menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat atau Daerah. Hal ini dilakukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan riset survei kepuasan pelanggan oleh lembaga independen secara berkelanjutan dan dievaluasi secara berkala oleh Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan untuk mengukur kinerja kualitas layanan publik atas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu: (i) Kepentingan umum; (ii) Kepastian hukum; (iii) Kesamaan hak; (iv) Keseimbangan hak dan kewajiban; (v) Keprofesionalan; (vi) Partisipatif; (vii) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; (viii) Keterbukaan; (ix) Akuntabilitas; (x) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (xi) Ketepatan waktu; dan (xii) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Hasil survei diharapkan berguna dalam pengambilan keputusan kebijakan dalam menentukan pelayanan publik yang lebih baik untuk kepentingan dan kepuasan para pengguna layanan.

1.2. Rumusan Masalah

Fungsi pelayanan publik adalah menyampaikan informasi dan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat, sehingga instansi harus selalu berupaya dalam menyampaikan informasi dan pelayanan tersebut dengan tujuan tercapainya kepuasan oleh

pengguna layanan. Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan berupaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang telah dilakukan diantaranya dengan melalui pengembangan sumber daya manusia, pembangunan infrastruktur fasilitas kantor, pelayanan secara *online*, dengan penetapan standar-standar pelayanan. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja pelayanan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan saat ini, apakah telah memuaskan para pengguna layanan dan membangun kepercayaan publik, maka diperlukan proses evaluasi secara berkala mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan sesuai dengan aspek layanan yang diatur dalam UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Berikut diantaranya adalah: (1) Keterbukaan/kemudahan akses informasi (2) Informasi Layanan (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, (9) Keamanan Lingkungan dan Layanan.

Dalam mengevaluasi respon masyarakat terkait kebutuhan pelayanan maka Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan memfasilitasi dengan layanan luar jaringan (*luring*) dan dalam jaringan (*daring*) yaitu (*e-service*) dalam merespon tuntutan pelayanan publik yang dinamis. Pada SKPL 2021, pengukuran kualitas layanan Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan ditambahkan empat aspek layanan terkait layanan *digital* (*e-service*). Keempat aspek layanan berkaitan dengan pelayanan *e-service* yang ditambahkan di tahun 2021 yakni:

1. *Efficiency, Ease of use and Accessibility*
2. *Reliability*
3. *Customer Support*
4. *Security*

Dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan Kementerian Keuangan dan DJPK secara berkelanjutan dan berkesinambungan baik di level Kementerian Keuangan, DJPK maupun unit layanan DJPK, diharapkan dapat menetapkan kebijakan guna meningkatkan kinerja pelayanan secara konsisten secara objektif. Hal ini dilakukan terhadap pihak eksternal pengguna jasa Kementerian Keuangan dan DJPK pada suatu lembaga. Oleh karena itu, untuk memastikan reformasi birokrasi berjalan dengan baik, maka perlu melakukan evaluasi terhadap eksternal yaitu lembaga pengguna layanan. Hal ini guna mengetahui kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh DJPK sebagai bagian dari organisasi Kementerian Keuangan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan pelaksanaan survei kepuasan publik di Kementerian Keuangan Republik Indonesia, unit kerja Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan tahun 2021 ini adalah sebagai berikut:

1.3.1. Maksud

Riset ini dimaksudkan untuk mengukur indeks kepuasan publik atas pelayanan, pada masing-masing jenis layanan di lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, Kementerian Keuangan. Indeks masing-masing layanan selanjutnya digunakan untuk mengukur indeks kepuasan publik pada tingkat DJPK dan akan digunakan untuk mengukur indeks kepuasan publik pada tingkat agregat kementerian keuangan. Pada tahun 2021 layanan yang disurvei akan menunjukkan karakteristik layanan secara *digital* (daring) dikarenakan seluruh layanan di DJPK memiliki karakteristik daring. Selain itu, salah satu layanan di DJPK memiliki karakteristik sanksi yaitu pada layanan 2 pelaporan DAK non fisik. Dengan demikian melalui riset ini dapat diperoleh informasi kondisi kualitas pelayanan, harapan dan kepuasan para pengguna layanan yaitu lembaga sebagai dasar dalam pengambilan keputusan perbaikan proses bisnis di masa depan.

1.3.2. Tujuan Riset

Berdasarkan maksud riset diatas maka tujuan riset ini adalah sebagai berikut:

1. Menyusun Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) DJPK
 - a. IKPL Agregat dan perbedaan antar waktu
 - b. IKPL per unit layanan DJPK dan perbandingan antar waktu
 - c. IKPL per kota DJPK dan perbandingan antar waktu
 - d. IKPL per unit layanan per kota dan perbandingan antar waktu;
2. Mengidentifikasi dan menganalisis aspek layanan apa yang sudah baik dan aspek layanan apa yang perlu ditingkatkan;
3. Menganalisis keterkaitan antara kinerja aspek-aspek layanan dan tingkat kepuasan *stakeholders*
4. Memberikan saran dan rekomendasi manajerial dalam rangka peningkatan kepuasan pengguna layanan DJPK

1.4. Sasaran Survei

Untuk mengevaluasi kinerja layanan, maka sasaran yang dituju adalah pengguna layanan (*stakeholders*) Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan yaitu lembaga eksternal.

1.5. Ruang Lingkup Riset

Pertama, survei ini dilakukan pada 3 jenis layanan di Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, Kementerian Keuangan. Adapun ketiga jenis layanan yang disurvei untuk DJPK tersaji pada tabel 1.1.

Kedua, survei dilakukan terhadap pihak-pihak eksternal pengguna layanan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Kementerian Keuangan yakni pada Lembaga Pemerintahan Daerah.

Tabel 1.1 Jumlah Layanan Unit Eselon I Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK)

Unit Eselon	Jumlah Layanan	Jenis Layanan
DJPK	3	Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi
		Pelaporan DAK Non Fisik
		Penyaluran Transfer ke Daerah

BAB 2

Gambaran Umum Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

BAB 2 | GAMBARAN UMUM DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN (DJPK)

2.1. Profil Organisasi

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan dimulai dengan adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah. Perubahan sistem pemerintahan yang sentralistik menjadi desentralistik menjadikan perubahan yaitu adanya kewenangan yang luas kepada daerah otonom. Sesuai dengan Keppres Nomor 165 Tahun 2000 kementerian Keuangan ditugaskan untuk menyelenggarakan fungsi pelaksanaan perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah.

Dalam rangka mewujudkan organisasi yang lebih dinamis dan mampu menjawab kebutuhan pemangku kepentingan, DJPK menyempurnakan bentuk organisasinya melalui PMK 118/PMK.01/2021 sehingga dapat menjalankan tanggung jawabnya sebagai Eselon I di Kementerian Keuangan yang memberikan layanan untuk pemerintahan daerah.

2.2. Tugas, Fungsi, dan Peran

2.2.1. Tugas

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan memiliki tugas strategis dalam menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang alokasi dan pengelolaan dana perimbangan dan transfer ke daerah lainnya serta pajak daerah dan retribusi daerah. Dalam menjalankan tugas tersebut, Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan senantiasa mengacu pada ketentuan perundang-undangan yang terkait.

2.2.2. Fungsi dan Peran

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan dalam menjalankan tugasnya memiliki fungsi dan peran di lingkungan organisasi Kementerian Keuangan adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan kebijakan di bidang alokasi dan pengelolaan dana perimbangan dan transfer ke daerah lainnya, dan pajak daerah dan retribusi daerah;
2. Melaksanakan kebijakan di bidang alokasi dan pengelolaan dana perimbangan dan transfer ke daerah lainnya, dan pajak daerah dan retribusi daerah;
3. Menyusun norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang alokasi dan pengelolaan dana perimbangan dan transfer ke daerah lainnya, dan pajak daerah dan retribusi daerah;

4. Memberikan bimbingan teknis dan supervisi di bidang alokasi dan pengelolaan dana perimbangan dan transfer ke daerah lainnya, dan pajak daerah dan retribusi daerah;
5. Melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang alokasi dan pengelolaan dana perimbangan dan transfer ke daerah lainnya, dan pajak daerah dan retribusi daerah;
6. Melaksanakan administrasi direktorat jenderal perimbangan keuangan;
7. Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Keuangan.

2.3. Visi dan Misi

Dalam mengemban tugas dan fungsi, Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan mempunyai Visi sebagai berikut:

"Menjadi pengelola hubungan keuangan pusat dan daerah yang adil dan transparan untuk mewujudkan peningkatan dan pemerataan layanan publik serta daya saing daerah untuk mendukung visi Kementerian Keuangan Menjadi Pengelola Keuangan Negara untuk Mewujudkan Perekonomian Indonesia yang Produktif, Kompetitif, Inklusif, dan Berkeadilan."

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan mendukung misi Kementerian Keuangan (1) Menerapkan kebijakan fiskal yang responsif dan berkelanjutan dan (3) Memastikan belanja negara yang berkeadilan, efektif, efisien, dan produktif. Selain itu, Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan mempunyai misi yang melengkapi dan secara langsung mendukung misi Presiden dan Wakil Presiden serta Kementerian Keuangan, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas pengelolaan ekonomi dan keuangan daerah yang produktif, inklusif, dan berkeadilan.
2. Memperkuat sistem yang mendukung pengelolaan kebijakan perekonomian dan keuangan daerah yang akurat, kredibel, dan *realtime*.
3. Mengembangkan proses bisnis inti berbasis *digital* dan pengelolaan Sumber Daya Manusia yang adaptif sesuai kemajuan teknologi.

2.4. Jenis Layanan

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan turut terlibat dalam Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) 2021 Kementerian Keuangan sebagai komitmen mewujudkan visi dan misi Kementerian Keuangan serta memenuhi kebutuhan *stakeholders* atas layanan yang prima. Layanan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan mencakup tiga jenis layanan

seperti pada Tabel 2.2. dimana ketiga jenis layanan tersebut menjadi bagian dalam survei SKPL 2021. Tidak ada perubahan layanan yang disurvei pada tahun 2021. Seluruh layanan yang di survei pada tahun 2021 sama dengan layanan pada tahun 2020.

Tabel 2.1 Jenis Layanan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Tahun 2021

No	Jenis Layanan
1	Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi
2	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik
3	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah

Tabel 2.2 Jenis Layanan per Kota DJPK

No	Jenis Layanan	ABN	BPN	JKT	MDN	MKS	SUB
1	Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi	√	√	√	√	√	√
2	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	√	√	√	√	√	√
3	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	√	√	√	√	√	√

Keterangan: ABN= Ambon; BPN = Balikpapan, JKT= Jakarta, MDN = Medan, MKS = Makassar, SUB = Surabaya.

Survei SKPL 2021 DJPK untuk seluruh layanan dilakukan di enam kota yaitu Ambon, Balikpapan, Jakarta, Medan Makassar dan Surabaya.

Tabel 2.3 Jenis Layanan dan karakteristik DJPK tahun 2021

Jenis Layanan		Karakteristik Layanan				
		Berbiaya	Daring	Luring	Sanksi	Denda
1	Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak
2	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	Tidak	Ya	Tidak	Ya	Tidak
3	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak

Jenis layanan Kementerian keuangan memiliki lima jenis karakteristik yakni : (1). Layanan berbiaya; (2). Layanan daring ; (3). Layanan Luring; (4). Layanan yang mengenakan sanksi dan (5). Layanan yang mengenakan denda. Dari kelima jenis karakteristik tersebut,

jenis layanan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan memiliki karakteristik masing-masing seperti yang tersaji pada tabel 2.5. yakni Karakteristik layanan DJPK yang disurvei pada tahun 2021 seluruh jenis layanan berbasis daring. Sementara karakteristik layanan berbiaya, sanksi dan denda tidak ada pada jenis layanan 1 dan 3 di Eselon DJPK dan jenis layanan 2 memiliki karakteristik pengenaan sanksi.

BAB 3

Landasan Teori

BAB 3 | LANDASAN TEORI

3.1. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Aspek pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut memuat sebelas (11) aspek layanan publik yang harus dimiliki oleh lembaga pemerintahan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Definisi kualitas layanan awalnya muncul dari kajian teoritis Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985. Kualitas layanan menurut para peneliti tersebut adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan layanan pelanggan. Liljander dan Strandvik (1993) sependapat dengan definisi tersebut, dengan menyatakan bahwa kualitas layanan diterima sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan sebelum layanan dan pengalaman setelah menerima layanan. Para praktisi percaya bahwa kualitas layanan dapat meningkatkan kinerja sebuah organisasi (Muturi, Sagwe, Cheruiyot & Maru, 2013). Studi sebelumnya menghubungkan konsep kualitas layanan dan kepuasan pelanggan satu sama lain (Ali & Raza, 2017). Temuan dari studi Raza, Jawaid, dan Hassan (2015) menunjukkan bahwa kualitas layanan berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka



kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Parasuraman, Zeithaml dan Malhotra,2005).

Meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) bergantung pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten memenuhi keinginan serta kebutuhan dari pengguna pelayanan publik dalam hal ini merupakan masyarakat. Beberapa manfaat menurut Hussain, Al Nasser dan Hussain (2015) dari meningkatnya pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan hubungan dengan pengguna pelayanan publik menjadi lebih kuat;
2. Memberikan dasar yang baik agar pengguna kembali menggunakan layanan yang tersedia (*reuse activities*);
3. Meningkatkan loyalitas pengguna;
4. Membuat rekomendasi dan citra (*branding*) yang positif terkait kualitas pelayanan dengan metode mulut ke mulut (*word-of-mouth*); dan
5. Meningkatkan reputasi penyedia layanan.

Transformasi *digital* dan disrupsi pandemi Covid-19 mengubah proses bisnis Kementerian Keuangan. Perubahan layanan dari luring ke daring tak lepas dari peran Kementerian Keuangan sebagai lembaga publik untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik. Mengukur persepsi kualitas *E-Service* pada sebuah pelayanan publik telah dilakukan di berbagai sektor termasuk unit layanan publik (Zaidi dan Qteishat, 2012). Persepsi kualitas *E-service* dapat diukur melalui berbagai aspek dimensi, termasuk layanan yang diberikan oleh pelayanan publik pemerintahan. Papadomichelaki dan Mentzas (2012) mengungkapkan bahwa *e-government service quality* terdiri dari enam dimensi utama yakni *Ease of Use, Trust, Functionality of the Interaction Environment, Reliability, Content and Appearance of Information, dan Citizen Support*. Studi lain yang dilakukan oleh Agrawal, Shah dan Wadhwa (2007) menyebutkan bahwa untuk mengukur kualitas *e-service* digunakan dimensi seperti *Responsiveness, Ease of use, Efficiency, Security, trust, Accessibility dan Reliability*. Studi untuk mengukur *e-service* menggunakan beberapa dimensi diatas dilakukan oleh Liljander *et al.* (2001); Zeithaml (2002); Li, Tan and Xie (2002); Yang, Jun dan Peterson (2004); Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra (2005); Kaur *et al* (2020).

Pada survei kepuasan pengguna layanan Kementerian Keuangan, pengukuran kualitas layanan menambahkan empat aspek layanan terkait layanan *digital (E-service)*,

selain sebelas aspek layanan sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang No.25 tahun 2009. Sehingga evaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan tahun 2021 diperluas menjadi 15 (lima belas) aspek layanan. Keempat aspek layanan berkaitan dengan pelayanan E-Service yang ditambahkan sejak tahun 2020 dan hingga survei tahun 2021 ini masih digunakan yakni:

1. *Efficiency, Ease of use and Accessibility*
2. *Reliability*
3. *Customer Support*
4. *Security*

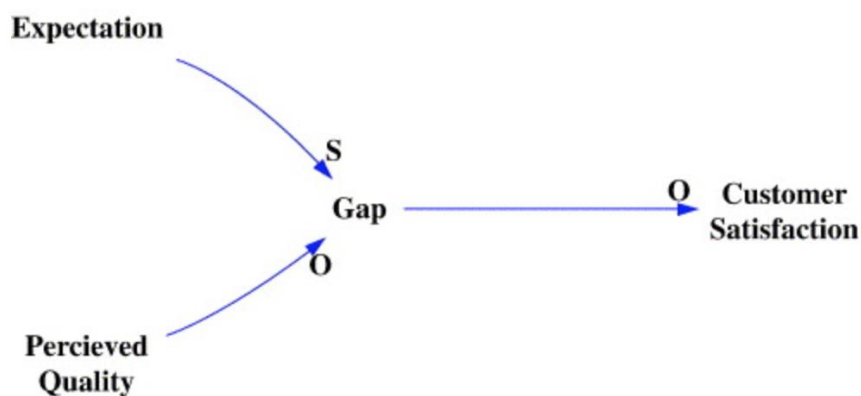
Efficiency mengukur tingkat kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs. Sementara *Ease of use* mengukur tingkat kemudahan situs Web bagi pengguna layanan untuk berinteraksi. *Accessibility* mengukur tingkat kemampuan untuk masuk ke situs dengan cepat. *Security* mengukur tingkat kepercayaan pengguna layanan terhadap situs web terkait risiko bahaya atau ketidaknyamanan selama proses layanan elektronik. *Reliability* atau keandalan untuk mengukur tingkat keakuratan, konsistensi dan ketepatan waktu layanan diberikan.

3.2. Persepsi Pengguna Layanan VS Harapan Pengguna Layanan

Persepsi pengguna sebuah layanan berbeda dengan harapan pengguna layanan atau pelanggan (*customer expectation*). Persepsi kualitas adalah ukuran evaluasi pelanggan melalui pengalaman konsumsi baru-baru ini terhadap kualitas produk atau layanan perusahaan. Kualitas diukur dalam hal kustomisasi, yaitu sejauh mana suatu produk atau layanan memenuhi kebutuhan individu pelanggan, dan keandalan, yang merupakan frekuensi terjadinya kesalahan dengan produk atau layanan tersebut. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2018) ekonomi maju dunia saat ini dan dimasa yang akan datang didominasi oleh layanan, dan hampir semua organisasi memandang kualitas layanan sebagai hal penting untuk mempertahankan pengguna layanan mereka saat ini dan di masa depan. kualitas layanan menjadi bagian dari keunggulan kompetitif berkelanjutan di masa yang akan datang, dan mengikuti Snoj et al. (2004) *perceived quality*, merupakan hasil dari perbandingan harapan konsumen dengan kinerja aktual dari suatu merek atau produk.

Sementara, harapan pengguna layanan bersifat dinamis, yang harus dievaluasi secara periodik setiap saat karena berbeda dari waktu ke waktu, berbeda untuk setiap orang

dan setiap budaya. Harapan pelanggan adalah ukuran antisipasi pelanggan terhadap kualitas produk atau layanan perusahaan. Ekspektasi mewakili pengalaman konsumsi sebelumnya, yang mencakup beberapa informasi non-pengalaman seperti iklan dan dari mulut ke mulut, dan perkiraan kemampuan perusahaan untuk memberikan kualitas di masa depan. Harapan pelanggan dipandang sebagai prediksi yang dibuat oleh pelanggan tentang apa yang mungkin terjadi selama transaksi atau pertukaran yang akan datang (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1993). Konstruksi harapan pelanggan telah dipandang sebagai salah satu peran kunci dalam evaluasi kualitas layanan pelanggan. Kualitas layanan untuk harapan pengguna layanan sekarang berbeda untuk waktu yang akan datang. Layanan yang diterima pengguna layanan (*customer perceived service*) dapat diartikan sebagai kualitas layanan yang berkaitan dengan pengalaman pelanggan atau pengguna layanan masing-masing (Zeithaml & Mary, 2000).



Sumber : Yeon, Park & Kim (2005)

Gambar 3.1 Hubungan Antara Harapan dan Persepsi

3.3. Kepuasan Pengguna Layanan

Pelayanan birokrasi harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan publik. Setiap unit kerja birokrasi harus mampu menempatkan orientasi pada kepuasan publik sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semangat reformasi birokrasi yang menyertakan komitmen terhadap kepuasan publik. Karena kunci utama untuk memenangkan kepuasan konsumen atau publik adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian jasa dan produk berkualitas. Menurut teori, kepuasan konsumen dalam konteks tulisan ini adalah pelayanan publik adalah "perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan" (Kotler, 2009). Oleh karena itu mengukur

tingkat kepuasan konsumen sangatlah perlu demi kelangsungan sebuah entitas profit maupun non-profit. Kepuasan sebagai perasaan senang yang dialami pengguna layanan setelah menerima layanan yang memenuhi atau melampaui harapan pengguna tersebut. Kepuasan pengguna layanan diukur sebagai perbedaan antara harapan (*expectation*) dan pengalaman yang diterima. Menurut Song, Li, van der Veen, dan Chen (2011), tingkat kepuasan yang berkaitan dengan suatu produk atau layanan ditentukan oleh tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan merujuk pada pemenuhan penuh harapan seseorang, yang berupa sikap atau perasaan yang dihasilkan dari penggunaan beberapa produk atau layanan kegiatan pemasaran secara langsung terkait dengan kepuasan pelanggan dan kadang-kadang dikaitkan dengan perilaku pembelian konsumen (Ali & Raza, 2017). Jika seorang pelanggan puas dengan suatu layanan atau produk setelah menggunakannya, maka kemungkinannya adalah peningkatan dalam pembelian berulang atas layanan atau produk tersebut. Tidak hanya itu, pelanggan yang puas berbagi pengalaman positifnya dengan orang lain dan menjadi sumber periklanan dari mulut ke mulut. Di sisi lain, pelanggan yang tidak puas menghasilkan iklan negatif dari mulut ke mulut dan lebih mungkin untuk mengganti merek atau produk (Ali & Raza, 2017).

Persoalan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan jasa, adalah relatif lebih sulit dibandingkan pengukuran pada produk fisik atau barang. Para ahli pemasaran mendefinisikan kepuasan konsumen adalah: (Tjiptono,2007)

- a. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.
- b. Mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
- c. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.
- d. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dampak dari pelaksanaan suatu layanan adalah kepuasan yang dirasakan oleh konsumen (Pengguna layanan). Kepuasan merupakan indikator penting bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi terhadap produk dan jasa yang diberikan kepada konsumen. Oliver (1980) mendefinisikan kepuasan sebagai hasil evaluasi perbandingan berbasis

persepsi individu antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Oliver menegaskan bahwa kepuasan merupakan sebuah bentuk pencapaian menyenangkan (*pleasurable fulfillment*) yakni konsumen merasa puas apabila layanan yang diterima dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan tujuan mereka.

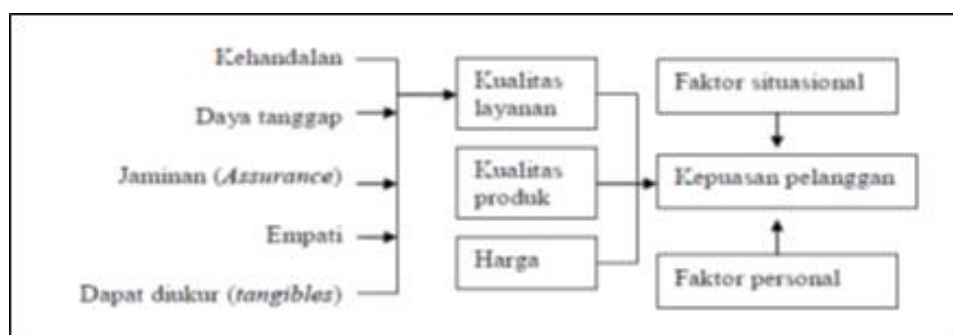
Perusahaan yang berorientasi pada konsumen akan selalu berupaya menciptakan nilai-nilai bagi konsumennya. Nilai tersebut kemudian disampaikan kepada pelanggan dengan harapan dapat membuat para konsumen merasa puas. Sehingga mereka akan menggunakan kembali layanan bersangkutan. Kepuasan pelanggan terhadap layanan yang digunakan dapat dijelaskan secara terintegrasi meliputi faktor-faktor pembentuk kepuasan dan faktor-faktor konsekuensi yang dihasilkan oleh kepuasan tersebut. Szymanski dan Henard (2001) menjelaskan 5 (lima) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Ekspektasi. Ekspektasi merupakan faktor pertama pembentuk kepuasan. Peran ekspektasi pada tingkat kepuasan dapat dimodelkan dalam 2 (dua) pola yaitu ekspektasi sebagai sebuah bentuk antisipasi dan ekspektasi sebagai sebuah acuan komparatif. Ekspektasi sebagai sebuah antisipasi, memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan tanpa melalui sebuah perbandingan dari kinerja senyatanya. Pelanggan membentuk ekspektasi secara konsisten mengacu pada kinerja perusahaan selama ini, kemudian ekspektasi tersebut menjadi sebuah *baseline* dalam menilai kinerja perusahaan.
2. Diskonfirmasi Atas Ekspektasi. Faktor kedua pembentuk kepuasan adalah diskonfirmasi atas ekspektasi. Ekspektasi dalam konteks ini adalah sebagai acuan komparatif yakni sebagai standar dalam mengevaluasi kinerja layanan yang diterima. Pelanggan dikatakan puas apabila kinerja layanan aktual melebihi ekspektasi atau disebut sebagai sebuah diskonfirmasi positif. Sebaliknya, apabila ekspektasi ternyata masih melebihi kinerja layanan aktual, maka pelanggan dikatakan tidak puas atau disebut sebagai sebuah diskonfirmasi negatif.
3. Kinerja. Faktor ketiga pembentuk kepuasan adalah kinerja. Kinerja merupakan elemen kedua pada proses diskonfirmasi selain ekspektasi. Konsumen menjadi lebih puas atas penawaran perusahaan bilamana mampu melayani kebutuhan dan keinginan konsumen melebihi biaya yang harus ditanggung (Szymanski dan Henard, 2001).

4. Afeksi. Faktor keempat pembentuk kepuasan adalah afeksi. Afeksi memiliki dua dimensi yang berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan konsumen. Dimensi pertama adalah mengacu pada mekanisme pemrosesan afektif. Emosi yang muncul saat proses penggunaan layanan akan membentuk jejak afektif pada memori konsumen. Jejak tersebut akan kembali digunakan konsumen saat mengevaluasi kepuasan (Westbrook dan Oliver dalam Szymanski dan Henard, 2001). Dimensi kedua adalah mengacu pada teori atribusi (Weiner, 1986 dalam Szymanski dan Henard, 2001). Atribusi dapat membangkitkan afeksi tertentu mengikuti pengalaman pada penggunaan layanan apakah terjadi secara memuaskan atau tidak memuaskan. Dengan demikian afeksi bisa menjadi bentuk ekspresi pasca pembelian yang menjadi indikator penilaian kepuasan.

5. Keadilan. Faktor pembentuk kepuasan kelima adalah keadilan. Kepuasan merupakan sebuah keluaran langsung dari keadilan. Keadilan merupakan sebuah penilaian kesetaraan dan kesesuaian berkaitan dengan sesuatu yang diterima oleh pelanggan dibandingkan hal serupa yang diterima oleh pelanggan lain (Oliver, 1997 dalam Szymanski dan Henard, 2001). Keadilan ini dapat dihubungkan dengan tiga teori keadilan yaitu: (1) keadilan distributif yaitu harapan individu untuk menerima manfaat sesuai pengorbanan yang telah diberikan, (2) keadilan prosedural yakni berhubungan dengan perlakuan yang tepat dalam proses penyampaian layanan, dan (3) keadilan interaksional yaitu perlakuan yang tepat dalam konteks penghormatan, kesopanan, dan penghargaan.

Pengertian awam kepuasan pelanggan dan kualitas layanan adalah hal yang sama, tetapi sesungguhnya keduanya mempunyai arti yang berbeda. Kepuasan pelanggan mempunyai arti yang lebih luas, yang terdiri dari beberapa komponen yaitu kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor personal, dan faktor situasional (Zeithaml & Mary, 2000).



Gambar 3.2 Posisi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Layanan

Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa komponen yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan dapat diukur. Sedangkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor situasional dan faktor personal.

3.4. Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*)

Dalam konteks institusi non-bisnis termasuk diantaranya adalah institusi pemerintah, kepuasan pelanggan atau pengguna layanan sangat penting untuk dievaluasi dan diukur sehingga dapat meningkatkan kinerja instansi pemerintah. Kepuasan pengguna layanan pemerintahan merupakan amanat undang-undang pelayanan publik dan tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat. Upaya untuk mempertahankan kepuasan pelanggan salah satunya adalah memantau apa yang mereka inginkan dari produk/jasa yang disajikan.

Secara teoritis, kepuasan pelanggan secara signifikan merupakan bagian dari Barometer Kepuasan Nasional dimulai dari Swedia (Fornell,1992), Amerika Serikat (Fornell, Johnson, Anderson, Cha, & Bryant, 1996), dan Norwegia (Andreassen & Lindestad, 1998). Indeks kepuasan pelanggan ini juga dikembangkan di New Zealand, Austria, Korea Selatan dan Uni Eropa, kemudian dikembangkan untuk tingkat ekonomi global. Validitas dan reliabilitas model dan metodologi indeks pengukuran kepuasan pelanggan dipelajari, diperbaiki dan dikembangkan secara terus menerus sepanjang waktu.

3.5. American Customer Satisfaction Index (ACSI)

Salah satu indeks kepuasan konsumen yang seringkali diadopsi adalah skala pengukuran kepuasan pelanggan di Amerika atau dikenal dengan *American Customer Satisfaction Index* (ACSI). ACSI menggunakan wawancara pengguna layanan atau pelanggan sebagai masukan untuk model ekonometrik multi-persamaan yang dikembangkan di Ross of Business School University of Michigan. Model ACSI adalah model sebab-akibat dengan indeks untuk *driver* kepuasan di sisi kiri (harapan pelanggan, kualitas yang dirasakan, dan nilai yang dirasakan), kepuasan (ACSI) di pusat, dan hasil dari kepuasan di sisi kanan (keluhan pelanggan dan loyalitas pelanggan, termasuk retensi pelanggan dan toleransi harga).

Indeks ACSI adalah komponen multi variabel yang diukur dengan beberapa pertanyaan yang tertimbang dalam model. Pertanyaan menilai evaluasi pelanggan dari faktor penentu dari setiap indeks. Indeks dilaporkan pada skala 0 hingga 100. Metodologi survei dan pemodelan mengkuantifikasi kekuatan pengaruh indeks di sebelah kiri dan yang ditunjukkan oleh tanda panah di sebelah kanan. Panah ini menunjukkan "dampak". Model ACSI adalah *self-weighting* untuk memaksimalkan penjelasan kepuasan pelanggan (ACSI)

pada loyalitas pelanggan. Melihat indeks dan dampaknya, pengguna dapat menentukan pendorong kepuasan mana, jika ditingkatkan, yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.



Gambar 3.3 Model ACSI
sumber: www.acsi.org

Skor indeks kepuasan pelanggan (ACSI) dihitung sebagai rata-rata tertimbang dari tiga pertanyaan survei yang mengukur berbagai aspek kepuasan dengan suatu produk atau layanan. Peneliti ACSI menggunakan teknologi perangkat lunak berpemilik untuk memperkirakan bobot untuk setiap pertanyaan. Kepuasan konsumen umumnya ditafsirkan sebagai evaluasi pasca konsumsi tergantung pada kualitas atau nilai yang dipersepsikan, harapan dan konfirmasi / *disconfirmation* dalam tingkat (jika ada) perbedaan antara kualitas aktual dan yang diharapkan (Anderson, Fornell, and Lehmann, 1994).

3.5.1. **Komplain dan Kepercayaan Pengguna Layanan (*Customer Complaint and Trust*)**

Keluhan pelanggan diukur sebagai jumlah responden yang menunjukkan bahwa mereka pernah mengeluh kepada entitas terkait secara langsung tentang produk atau layanan dalam jangka waktu tertentu. Kepuasan memiliki hubungan negatif dengan keluhan pelanggan, karena semakin puas pelanggan, semakin kecil kemungkinan mereka untuk mengeluh. Fornell, Morgeson, Hult dan Vanamburg (2020) memprediksi bahwa peningkatan kepuasan berhubungan negatif dengan tingkat komplain, yang berimplikasi bahwa perusahaan akan mengalami penurunan jumlah pengaduan seiring dengan peningkatan kepuasan.

Dua hasil terpenting dari perubahan tingkat kepuasan pelanggan yaitu perilaku konsumen masa depan yang diprediksikan akan mendorong keluhan pelanggan dan

loyalitas pelanggan. Fornell, Morgeson, Hult dan Vanamburg (2020) menyatakan bahwa peningkatan kepuasan diprediksi akan meningkat dan mengarah pada loyalitas pelanggan yang lebih tinggi. Pendapat ini konsisten dengan studi yang dilakukan Morgeson dan Petrescu (2011) yakni mencari apa yang mendorong kepuasan dan kepercayaan warga terhadap lembaga pemerintah federal AS. Studi ini memberi temuan bahwa terdapat perbedaan dalam faktor penentu kepuasan dan kepercayaan, yang meliputi persepsi kualitas layanan yang dialami dan informasi yang diberikan, faktor demografis, harapan warga negara, dan adopsi *e-government*.

3.5.2. Aspek Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009

Aspek Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Aspek pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut memuat sebelas (11) aspek layanan publik yang harus dimiliki oleh lembaga pemerintahan. Kesebelas aspek layanan tersebut bisa dijabarkan sebagai berikut:

1. Keterbukaan/Kemudahan Akses terhadap Informasi

Aspek layanan "Keterbukaan/Kemudahan Akses terhadap Informasi" didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai kemudahan dan keterbukaan untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan prosedur, standar biaya, standar waktu proses dan hasil layanan. Aspek ini terdiri dari 6 (enam) unsur, yakni:

- a. Akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh;
- b. Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka;
- c. Akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan disampaikan secara terbuka;
- d. Akses informasi mengenai hasil layanan disampaikan secara terbuka;
- e. Akses informasi mengenai saluran resmi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) dapat diketahui dengan jelas;
- f. Akses informasi mengenai besarnya standar tarif/biaya resmi atas layanan disampaikan secara terbuka (khusus layanan yang mengenakan biaya).

2. Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.)

Aspek layanan "Informasi Layanan" didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan terhadap informasi mengenai persyaratan, prosedur dan petunjuk pengisian

dokumen untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan. Terdapat 7 (tujuh) unsur pada aspek layanan ini, yaitu:

- a. Informasi layanan memuat semua persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan;
- b. Informasi layanan memuat semua petunjuk pengisian dokumen layanan;
- c. Informasi layanan memuat semua informasi terkait jenis/tipe layanan;
- d. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar waktu proses layanan;
- e. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar hasil layanan;
- f. Informasi layanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pengguna layanan;
- g. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar biaya resmi layanan (khusus untuk layanan yang mengenakan biaya).

3. Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang Ditetapkan

Aspek Layanan "Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang Ditetapkan" didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan dalam hal keadilan dan tahapan alur layanan. Terdapat 3 (tiga) unsur pada aspek layanan ini, yaitu:

- a. Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ ketentuan;
- b. Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana sesuai dengan prosedur/ketentuan;
- c. Pelayanan diberikan sesuai petunjuk pelaksanaan/operasional layanan ini.

4. Sikap Pegawai

Aspek layanan "Sikap Pegawai" diterjemahkan sebagai persepsi pengguna layanan terhadap kesediaan, sikap, kedisiplinan serta penampilan pegawai dalam memberikan layanan. Aspek layanan sikap pegawai diwakili oleh 6 (unsur), yakni:

- a. Pegawai bersedia membantu pengguna layanan sesuai tugas yang diatur dalam ketentuan yang resmi;
- b. Pegawai bersikap sopan kepada pengguna layanan;
- c. Pegawai mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan;
- d. Pegawai cepat tanggap dalam memberikan layanan;
- e. Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan);
- f. Pegawai berpenampilan profesional/rapi (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan).

5. Kemampuan dan Keterampilan Pegawai

Aspek layanan “Kemampuan dan Keterampilan Pegawai” adalah persepsi pengguna layanan terhadap keahlian, kemampuan dan juga pemahaman pegawai dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan Kementerian Keuangan. Terdapat 4 (empat) unsur pada aspek layanan ini, yaitu:

- a. Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan layanan;
- b. Pegawai cekatan dalam memberikan layanan;
- c. Pegawai memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan;
- d. Pegawai memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan.

6. Lingkungan Pendukung

Aspek layanan “Lingkungan Pendukung” adalah persepsi pengguna layanan terhadap sarana prasarana, desain tata ruang, sistem informasi teknologi yang digunakan, serta suasana kantor pelayanan. Terdapat 4 (empat) unsur pada aspek layanan ini, yakni:

- a. Layanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik;
- b. Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik;
- c. Layanan didukung desain tata ruang tempat layanan yang baik (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan);
- d. Layanan berada di lingkungan yang nyaman (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan).

7. Akses terhadap Layanan

Aspek layanan “Akses terhadap Layanan” didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan terhadap lokasi, jam operasional dan kemudahan untuk mengakses layanan dengan berbagai cara, termasuk akses layanan secara daring. Sebanyak 4 (empat) unsur pada aspek layanan ini, sebagai berikut:

- a. Layanan dapat diperoleh di lokasi/tempat yang mudah dijangkau oleh penggunanya;
- b. Waktu/jam operasional layanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan;
- c. Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misalnya via surat, telepon, tatap muka, daring dan lain-lain);
- d. Kualitas akses daring terhadap layanan disediakan dengan baik (kecepatan, ramah bagi pengguna, dll.) (Khusus untuk layanan yang menggunakan layanan daring).

8. Waktu Penyelesaian Layanan

Aspek layanan "Waktu Penyelesaian Layanan" didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan terhadap jadwal pelayanan, standar waktu dan sistem monitor proses tahapan layanan yang diajukan oleh pengguna layanan. Sebanyak 4 (empat) unsur pada aspek layanan ini, yaitu:

- a. Jadwal waktu pelayanan yang pasti;
- b. Layanan diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan;
- c. Layanan dapat dipantau penggunaannya tentang proses/tahapan penyelesaiannya;
- d. Sistem untuk memonitor tahapan proses penyelesaian layanan yang sedang dilalui (khusus untuk layanan yang menggunakan sistem/aplikasi daring).

9. Pembayaran Biaya Sesuai Aturan/Ketentuan yang Ditetapkan

Aspek layanan "Pembayaran Biaya Sesuai Aturan/Ketentuan yang Ditetapkan" didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan terhadap kesesuaian besaran biaya yang dikenakan kepada pengguna layanan dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Keuangan. Terdapat 4 (empat) unsur pada aspek layanan ini, yaitu:

- a. Terdapat kejelasan informasi jumlah biaya resmi layanan ini;
- b. Besarnya biaya resmi layanan ini sesuai dengan aturan/ketentuan;
- c. Besarnya biaya resmi sesuai kewajaran;
- d. Besarnya biaya resmi sesuai dengan layanan yang dijanjikan.

10. Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran terhadap Ketentuan Layanan (Syarat/Prosedur)

Definisi operasional aspek layanan ini adalah persepsi pengguna layanan terhadap syarat dan prosedur pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran terhadap ketentuan layanan yang dilakukan pengguna layanan. Secara umum, terdapat 8 (delapan) unsur pada aspek layanan ini. Sebanyak 3 (tiga) unsur mewakili layanan yang memiliki sanksi dan 5 (lima) unsur yang mewakili layanan yang memiliki denda. Berikut delapan unsur aspek layanan ini:

- a. Khusus untuk layanan yang memiliki sanksi:
- b. Pengenaan sanksi sesuai dengan proses prosedur operasional standar;
- c. Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding dan/atau dispensasi terhadap sanksi yang diberikan;
- d. Aturan mengenai pengenaan sanksi dikomunikasikan secara transparan;
- e. Khusus untuk layanan yang memiliki denda:
- f. Pengenaan denda sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP);

- g. Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding terhadap denda yang diberikan;
- h. Aturan mengenai pengenaan denda dikomunikasikan secara transparan;
- i. Pembayaran denda sesuai dengan ketentuan layanan ini;
- j. Bilamana terdapat kelebihan pembayaran denda oleh pengguna, maka pengguna dapat dengan mudah untuk menagih kembali.

11. Keamanan Lingkungan dan Layanan

Aspek layanan "Keamanan Lingkungan dan Layanan" didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan terhadap keamanan lingkungan, satuan keamanan dan sarana prasarana yang mendukung keamanan. Aspek layanan ini diukur dengan 4 (empat) item, yaitu:

- a. Kantor layanan memiliki lingkungan yang aman;
- b. Kantor layanan memiliki petugas satuan keamanan yang baik;
- c. Kantor layanan memiliki sarana dan prasarana untuk mendukung keamanan;
- d. Kantor layanan memiliki sistem yang handal untuk memastikan keamanan layanan (proses, dokumen dan hasil layanan).



BAB 4

Metode Kajian

BAB 4 | METODE KAJIAN

4.1. Tahapan Kajian

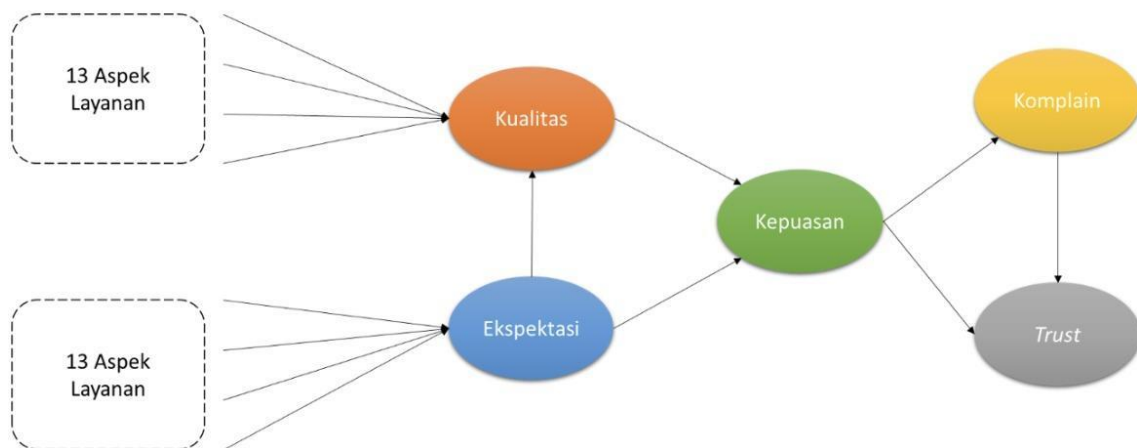
Kajian ini memiliki beberapa tahapan utama yang bertujuan untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) Kementerian Keuangan, yakni:

1. Pengembangan konseptual Model yang terdiri dari tahapan studi literatur
2. Pengembangan instrumen penelitian (instrumen riset, uji validitas dan reliabilitas kuesioner).
3. Proses pengambilan data
4. Analisis data
 - Pemodelan Kepuasan Pengguna Layanan
 - Pembentukan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) per jenis layanan DJPK
 - Pembentukan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan agregat DJPK dengan metode agregasi

4.2. Pengembangan Konseptual Model

4.2.1. Konstruksi Konseptual Model

Konseptualisasi model dibangun berdasarkan teori-teori yang terkait dengan kepuasan pelanggan *perceived quality*, *customer expectation*, *customer satisfaction*, *customer complain* dan *customer trust*. Pada tahap ini model teoritis dikembangkan sesuai dengan model yang akan uji, yang mana hal ini sudah tercermin dalam kerangka pemikiran yang telah diuraikan di bagian sebelumnya dan tergambar pada Gambar 3.1. Model konseptual pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan Kementerian Keuangan secara umum dapat digambarkan melalui gambar berikut:



Gambar 4.1 Model Konseptual Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan

Sumber: Adopsi dari Fornell (1996); Morgeson (2011); Fornell et al. (2020)

Terdapat dua variabel laten utama pembentuk kepuasan pengguna layanan yakni *perceived quality* dan *customer expectation*. Variabel laten *perceived quality* didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan pengguna layanan terkait pengalaman baru-baru ini menggunakan layanan dari instansi terakhir. *Perceived quality* dimanifestasi dalam 13 dimensi, yang mana masing-masing dimensi memiliki indikator. Sementara variabel laten *customer expectation* merupakan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden sebelum menggunakan layanan instansi terkait. Model kepuasan pengguna layanan sebagaimana ditunjukkan pada gambar 4.1, dikembangkan dengan menambahkan variabel laten lainnya yaitu *customer complaints* dan *customer trust*. *Customer complaints* merupakan komplain dari pengguna layanan atas layanan yang didapat. Variabel *customer complaints* juga mempengaruhi variabel *customer trust*. Variabel *customer trust* diartikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna atas layanan yang diberikan instansi di masa yang akan datang dan apakah pengguna akan merekomendasikan layanan dari instansi terkait kepada orang lain.

4.3. Pengembangan Instrumen Penelitian

4.3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran

Instrumen pengukuran yang disusun dalam bentuk kuesioner digunakan dalam studi ini. Kuesioner tersebut dibangun menggunakan teori dan konsep yang relevan yang kemudian disesuaikan pada konteks Kementerian Keuangan dan dikembangkan. melalui diskusi kelompok terfokus dengan para panelis yang berasal dari masing masing Unit Eselon dan non Eselon Kementerian Keuangan, akademisi di bidang manajemen, pelayanan publik dan organisasi.

Terdapat tiga variabel yang menjadi indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan publik Kementerian keuangan dan Unit Eselonnya, yakni Ekspektasi Pengguna Layanan (*Customer Expectation*) ; Persepsi Kualitas Layanan (*Perceived Quality*), Kepuasan pengguna layanan (*Customer Satisfaction*). Sementara dua variabel lainnya yakni komplain pengguna layanan (*Customer Complaint*) dan kepercayaan pengguna Layanan (*Customer Trust*) digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan sampai dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian Keuangan dan Unit Eselonnya.

Ekspektasi Pengguna Layanan (*Customer Expectation*) mengukur seberapa tinggi harapan pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap layanan yang diberikan, Persepsi Kualitas Layanan (*Perceived Quality*) mengukur seberapa besar penilaian pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap layanan yang diberikan, dan Kepuasan (*Satisfaction*) mengukur seberapa puas pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap keseluruhan (*overall*) layanan Kementerian Keuangan. Keseluruhan variabel tersebut diukur menggunakan skala pengukuran dalam rentang 1 sampai dengan 10, sebagaimana dijelaskan secara lebih rinci pada Tabel berikut.

Tabel 4.1 Definisi Operasional dan Variabel Pengukuran

Variabel	Definisi Operasional	Skala Pengukuran 1-10
<i>Customer Expectation</i>	Seberapa tinggi harapan pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap layanan yang diberikan	1 = Sangat rendah 10 = Sangat Tinggi
<i>Perceived Quality</i>	Seberapa besar penilaian pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap layanan yang diberikan	1 = Sangat rendah 10 = Sangat Tinggi
<i>Satisfaction</i>	Seberapa puas pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap keseluruhan (<i>overall</i>) layanan Kementerian Keuangan	1 = Sangat rendah 10 = Sangat Tinggi

Untuk menghitung Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) digunakan model formula ACSI sehingga skala pengukuran 1-10 dikonversi ke dalam skala 1-5. Sedangkan untuk perhitungan skor rata-rata, digunakan formula *World Bank Economic* untuk mengkonversi skala 1-10 menjadi skala 1-5, dengan formula sebagai berikut:

$$Y = (B - A) * (x - a) / (b - a) + A$$

dimana x = nilai skor saat ini (skala 1 - 10), $A = 1$ (nilai minimum) dan $B = 5$ (nilai maksimum) yang akan di konversi dari skala asal dengan $a = 1$ (nilai minimum) dan $b = 10$ (nilai maksimum).

Untuk menyeragamkan hasil IKPL 2021 dengan tahun-tahun sebelumnya, maka skala pengukuran saat kuesioner dikonversi menjadi 1-5 dengan keterangan kriteria skala pengukuran sebagai berikut:

Tabel 4.2 Kriteria Skala

Skor Interval	Kriteria Evaluasi
1,00 – 1,79	Sangat tidak puas
1,80 – 2,59	Tidak puas
3,60 – 3,39	Cukup
3,40 – 4,19	Puas
4,20 – 5,00	Sangat puas

Sumber: Celik dan Oral (2016)

Pengukuran SKPL 2021 menggunakan 11 aspek layanan yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan 4 (empat) aspek *E-Service* yakni *efficiency, ease of use & accessibility, Reliability, Customer Support dan Security* yang dibangun melalui proses *literatur mapping* dan validasi diskusi kelompok terfokus dengan para panelis.

Tabel 4.2. merupakan operasionalisasi variabel dari model kepuasan pengguna layanan terhadap *customer complaint* dan *customer trust*. Dari 11 Aspek layanan yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, SKPL 2021 Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan menggunakan sembilan aspek layanan yang diukur dan empat aspek *E-service*, seperti tersebut dibawah ini.

Tabel 4.3 Operasionalisasi Variabel

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
<i>Perceived Quality</i>	Akses informasi layanan	Kemudahan akses informasi tentang prosedur layanan
		Kemudahan akses informasi mengenai ada atau tidak adanya biaya layanan
		Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
		Kemudahan akses informasi mengenai hasil layanan
		Kemudahan akses informasi mengenai saluran resmi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (<i>complaint</i>)
		Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar biaya resmi layanan (khusus layanan yang mengenakan biaya)
	Informasi layanan	Kelengkapan informasi layanan terkait persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan
		Kelengkapan informasi layanan terkait petunjuk pengisian dokumen layanan
		Kelengkapan informasi layanan terkait informasi jenis/tipe layanan
		Kelengkapan informasi layanan terkait standar waktu proses layanan
		Kelengkapan Informasi layanan terkait standar hasil layanan
		Kemudahan pemahaman bahasa pada informasi layanan oleh pengguna layanan
		Kelengkapan informasi layanan terkait standar biaya resmi layanan (khusus untuk layanan yang mengenakan biaya)
		Ketersediaan informasi narahubung yang dapat dihubungi
		Kelengkapan informasi layanan terkait konsekuensi hukum apabila menyampaikan data/dokumen yang tidak benar

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
	Akses terhadap layanan	Kemudahan penjangkauan lokasi layanan oleh pengguna layanan
		Kesesuaian waktu operasional dengan kebutuhan pengguna layanan
		Kemudahan akses layanan dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misalnya melalui surat, telepon, tatap muka, daring, dan lain-lain)
		Kualitas akses daring terhadap layanan (kecepatan, ramah bagi pengguna) (khusus untuk layanan yang menggunakan layanan daring)
		Jangkauan akses layanan bagi semua segmen pelanggan
	Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan	Keadilan pemberian layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
		Kesederhanaan alur layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
		Kesesuaian pemberian pelayanan diberikan dengan petunjuk operasional layanan
	Waktu penyelesaian layanan	Kepastian jadwal waktu pelayanan
		Ketepatan waktu pemberian layanan sesuai standar yang ditetapkan
		Ketersediaan pemantauan proses layanan oleh pengguna layanan
		Ketersediaan pemantauan tahapan proses penyelesaian layanan melalui sistem oleh pengguna layanan daring (khusus untuk layanan yang menggunakan sistem aplikasi daring)

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
		Efisiensi waktu penyelesaian layanan
		Fleksibilitas dan atau adaptabilitas pemberian layanan
	Sikap pegawai	Kesediaan pegawai dalam membantu pengguna layanan sesuai tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan
		Kesopanan pegawai bersikap terhadap pengguna layanan
		Sikap pegawai saat mendengarkan informasi yang disampaikan pengguna layanan
		Cepat-tanggap pegawai dalam memberikan layanan
		Kesiapan pegawai dalam melayani pada waktu dan tempat yang ditentukan (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan)
		Pegawai berpenampilan rapi
	Kemampuan dan keterampilan pegawai	Keandalan pegawai dalam memberikan layanan
		Kecekatan pegawai dalam memberikan layanan
		Keahlian pegawai dalam memberikan layanan
		Pemahaman pegawai terkait substansi layanan yang diberikan
		Kemampuan pegawai dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
	Lingkungan Pendukung	Dukungan sarana prasarana layanan
		Kememadaian sistem teknologi informasi layanan
		Kenyamanan tata ruang layanan (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan)
		Kenyamanan suasana pelayanan (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan)
	Keamanan lingkungan	Kantor layanan memiliki lingkungan yang aman
		Ketersediaan petugas satuan keamanan yang andal pada kantor layanan
		Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung keamanan pada kantor layanan
		Ketersediaan sistem yang andal untuk memastikan keamanan layanan pada kantor layanan
	<i>E-Service-Efficiency-ease of use</i>	Kelengkapan dan kemudahan pemahaman struktur situs/aplikasi layanan daring
		Efektivitas fitur pencarian pada situs/aplikasi layanan
		Pengelolaan situs/aplikasi layanan daring
		Pemenuhan kebutuhan pengguna layanan oleh situs/aplikasi layanan daring
		Akurasi Informasi layanan daring

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
		Pembaharuan informasi layanan daring secara berkala
		Tautan (<i>link</i>) situs layanan mudah diingat
	<i>E-Service-Reliability</i>	Kemudahan pengunduhan formulir yang ada di situs/aplikasi layanan daring
		Kemudahan akses situs/aplikasi layanan daring dimanapun dan kapanpun
		Kecepatan pelayanan situs/aplikasi layanan daring berdasarkan permintaan yang masuk
		Ketepatan waktu pelayanan situs/aplikasi layanan daring
		Kecepatan akses situs/aplikasi layanan daring
		Konektibilitas/kompatibilitas situs layanan daring dengan mesin penjelajah (<i>browser</i>) yang digunakan pengguna layanan
		Pembaharuan situs/aplikasi layanan daring selalu sesuai perkembangan layanan
		Situs/aplikasi tidak sering bermasalah
		Peta situs (<i>site-map</i>) mudah didapat/dicari/dilacak lewat mesin pencari
	<i>E-Service support</i> <i>Customer</i>	Profesionalisme pegawai dalam menyelesaikan masalah pengguna layanan daring
		Cepat-tepat jawaban pegawai atas pertanyaan pengguna layanan daring
		Pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna layanan daring

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
		Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang terpercaya
	<i>E-Service-Security</i>	Ketersediaan jaminan keamanan akun pengguna layanan (<i>username</i> dan <i>password</i>) yang digunakan untuk mengakses situs/aplikasi layanan
		Ketersediaan jaminan keamanan data pribadi pengguna layanan untuk proses autentikasi
		Penyimpanan data yang diberikan oleh pengguna layanan di situs layanan oleh sistem
		Data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan
		Data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan
		Kerahasiaan data pengguna layanan terjaga ketika mengakses situs layanan
		Jaminan keamanan tanda tangan elektronik bagi pengguna layanan
		Jaminan keamanan transaksi melalui portal <i>e-service</i>
<i>Customer Expectation</i>	Dimensi sama dengan pada variabel <i>perceived quality</i>	Indikator sama dengan indikator <i>perceived quality</i>
<i>Customer Satisfaction</i>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan kinerja layanan secara keseluruhan yang dirasakan dari waktu ke waktu 2. Kinerja layanan melebihi atau kurang dari harapan 3. Kinerja layanan sesuai dengan kualitas layanan organisasi yang ideal

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
<i>Customer Complain</i>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian komplain secara formal terhadap layanan Kementerian Keuangan 2. Penyampaian komplain secara informal terhadap layanan Kementerian Keuangan
<i>Customer Trust</i>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepercayaan pengguna layanan terhadap Kementerian Keuangan secara keseluruhan 2. Komitmen Kementerian Keuangan atas layanan yang diberikan 3. Integritas Kementerian Keuangan atas layanan yang diberikan 4. Kompetensi Kementerian Keuangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan

4.3.2. Struktur Kuesioner

Instrumen kajian yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang dominan bersifat tertutup, dan sisanya sebagian kecil bersifat terbuka. Pada pertanyaan tertutup, responden diminta untuk mengisi dan memberikan penilaian terhadap pernyataan dalam kuesioner berdasarkan pilihan jawaban yang telah ditentukan berbasis skala pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, serta data nominal. Pertanyaan terbuka digunakan untuk menampung catatan mengenai opini, kritik dan saran responden terhadap aspek aspek layanan yang disurvei.

Kuesioner selengkapnya terdiri dari 8 (delapan) bagian yaitu:

1. Bagian A bertujuan untuk melakukan *screening* calon responden
2. Bagian B bertujuan untuk memperoleh gambaran sosio-demografi responden.
3. Bagian C bertujuan untuk mengukur kinerja kualitas layanan dan harapan pengguna layanan kementerian keuangan
4. Bagian D bertujuan untuk memperoleh gambaran kepuasan terhadap kinerja layanan secara umum.
5. Bagian E bertujuan untuk memperoleh gambaran keluhan pengguna layanan.
6. Bagian F bertujuan untuk memperoleh gambaran kepercayaan pengguna layanan

7. Bagian G bertujuan untuk memperoleh gambaran hal-hal khusus yang ditanyakan tiap Eselon I. Pada SKPL 2021 hanya dua Unit Eselon I dan satu unit Non Eselon yakni SETJEN, DJP, dan LNSW yang memiliki bagian ini; dan
8. Bagian H bertujuan untuk memperoleh gambaran integritas penyediaan layanan oleh Kementerian Keuangan.

4.3.3. Pengujian Instrumen Penelitian: Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas atas kuesioner untuk memastikan apakah kuesioner yang digunakan dalam studi ini terbukti valid yakni mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper dan Schindler, 2014). Studi menggunakan metode *content validity* dan *metode Average Variance Extracted (AVE)*. *Content validity* didasarkan pada penilaian mengenai kesesuaian antara item-item pengukuran dan teori atau konsep yang mendasari, serta UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dirujuk. Hasil penilaian secara cermat oleh tim peneliti menunjukkan bahwa kuesioner dapat dinyatakan sebagai valid. Kemudian diperkuat dengan metode AVE yang merupakan koefisien yang menjelaskan varians di dalam indikator.

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi hasil pengukuran variabel (Neuman, 2006). Menurut Cooper dan Schindler (2014), instrumen pengukuran dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu memberikan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu meskipun digunakan pada situasi dan kondisi yang berbeda. Uji reliabilitas pada kuesioner dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's alpha*, di atas 0,80 (skala 0 s.d. 1) yang bermakna memiliki tingkat reliabilitas cukup tinggi.

4.4. Metode Survei

4.4.1. Jenis Responden Survei

Survei dilakukan kepada responden pengguna layanan DJPK Kementerian Keuangan yang terdiri dari sejumlah Kementerian dan Lembaga Negara serta Pemerintah Daerah sesuai dengan *longlist* yang diberikan oleh DJPK. Jumlah sampel yang diperoleh 211 responden.

4.4.2. Desain Pengambilan Sampel

Populasi dalam studi ini adalah seluruh pengguna layanan yang menggunakan layanan DJPK Kementerian Keuangan dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Responden yang akan diwawancarai adalah para pengguna yang menerima layanan dalam rentang waktu Juni 2021 hingga Juli 2021.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* yakni menggunakan metode *purposive sampling* (Cooper dan Schindler, 2014). Berbasis metode

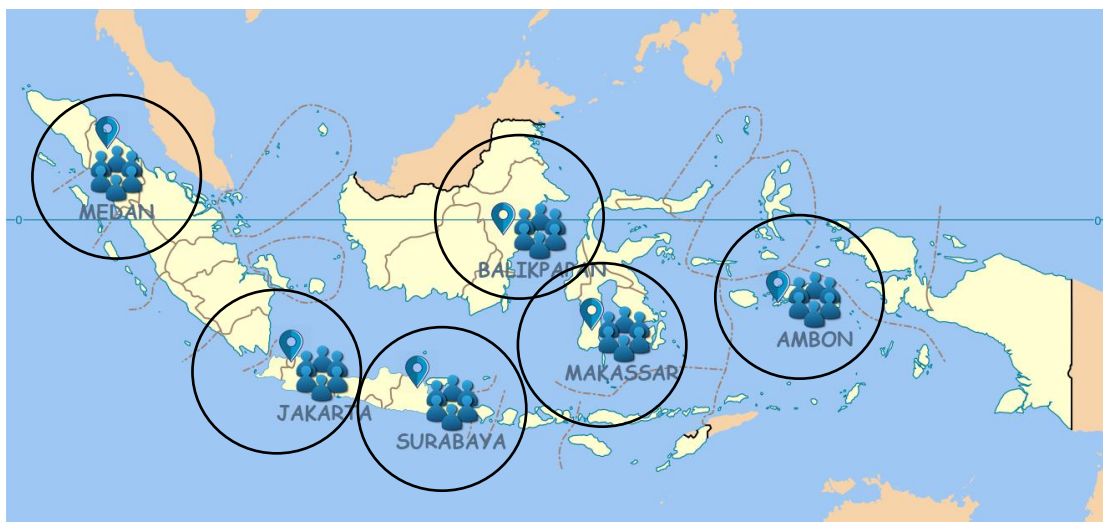
tersebut, studi memilih sampel riset berdasarkan kesesuaian dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, dan kemudian ukurannya ditentukan dengan mempertimbangkan jumlah pengguna layanan dan keterwakilan dari masing masing jenis layanan yang menjadi objek survei di Eselon DJPK.

Ukuran sampel ditentukan berdasarkan proporsi terhadap jumlah daftar responden yang disediakan oleh Kementerian Keuangan sesuai SKPL 2021. Kemudian guna memastikan keterwakilan masing-masing Eselon, kota, dan jenis layanan, studi menentukan bahwa ukuran sampel minimal adalah :

Tiga puluh responden untuk setiap jenis layanan (kecuali data daftar responden memang tidak mencukupi).

Jumlah sampel yang diambil untuk layanan 1 DJPK adalah sebanyak 79 responden, layanan 2 DJPK sebanyak 68 responden dan untuk layanan 3 DJPK sebanyak 64 responden. Total sampel dari DJPK secara agregat adalah 211 responden. Total sampel ini diambil berdasarkan ketersediaan *longlist* yang diberikan oleh DJPK dan menunjukkan kesediaannya untuk menjadi responden pada survei ini.

4.4.3. Lokasi Survei



Gambar 4.2 Lokasi Survei

SKPL 2021 dilakukan serentak di enam kota di Indonesia yakni Ambon, Balikpapan, Jakarta, Medan, Makassar dan Surabaya. Jumlah responden pada kota Ambon adalah sebanyak 39 responden, responden Balikpapan sebanyak 27 responden, responden kota Jakarta sebanyak 28 responden, responden kota Medan sebanyak 33 responden, kota Makassar sebanyak 45 responden dan kota Surabaya sebanyak 39 responden. Seluruh responden yang dipilih adalah berdasarkan ketersediaan *longlist* yang diberikan oleh DJPK.

4.4.4. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam riset ini yakni data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari survei dan data sekunder didapat dari dokumen *digital* dan dokumen non-*digital* yakni berupa informasi gambaran organisasi, struktur organisasi dan Undang Undang serta peraturan-peraturan serta hasil survei periode sebelumnya.

Data primer diperoleh melalui metode survei yang dilakukan dengan teknik wawancara secara daring kepada para pengguna layanan yang dipilih dari daftar induk responden (*longlist*) yang diolah Kementerian Keuangan. Kuesioner yang digunakan pada studi ini adalah kuesioner berbentuk aplikasi dalam sistem Kementerian Keuangan yang dapat diakses oleh enumerator sebagai tim pengambil data melalui komputer atau tablet yang dirancang untuk kegiatan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Kementerian Keuangan Tahun 2021.

4.5. Metode Analisis

Jenis metode penelitian yang akan dilakukan dalam riset ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif, karena selain termasuk jenis penelitian deskriptif, dimana riset dilakukan untuk tujuan mendapatkan gambaran tingkat kepuasan *stakeholders* atas semua layanan pada berbagai level di Kementerian Keuangan juga untuk melakukan pengujian hipotesis (verifikatif) untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan layanan di Kementerian Keuangan dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) berbasis *component* atau *variance-PLS (soft modeling)*. Adapun penelitian ini memiliki dua metode analisis utama:

1. Pemodelan Structural Equation Model (SEM)-*Partial Least Square*
2. Penyusunan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL)
3. Penyusunan Matriks Harapan (*expectation*) dan Kinerja (*Perceived Quality*)

4.5.1. Pemodelan SEM - Partial Least Square (PLS)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan *stakeholders* atas semua layanan pada berbagai level di Kementerian Keuangan, diperlukan sebuah metode indeksasi. Indeks kepuasan pengguna layanan, selanjutnya disebut IKPL dapat menjadi alat untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan tersebut. IKPL merupakan indeks komposit (kombinasi linier dari beberapa variabel) yang terdiri dari tiga *measurement variables (overall satisfaction, confirmation to expectation, dan distance to ideal)* dengan memertimbangkan 11 aspek yang

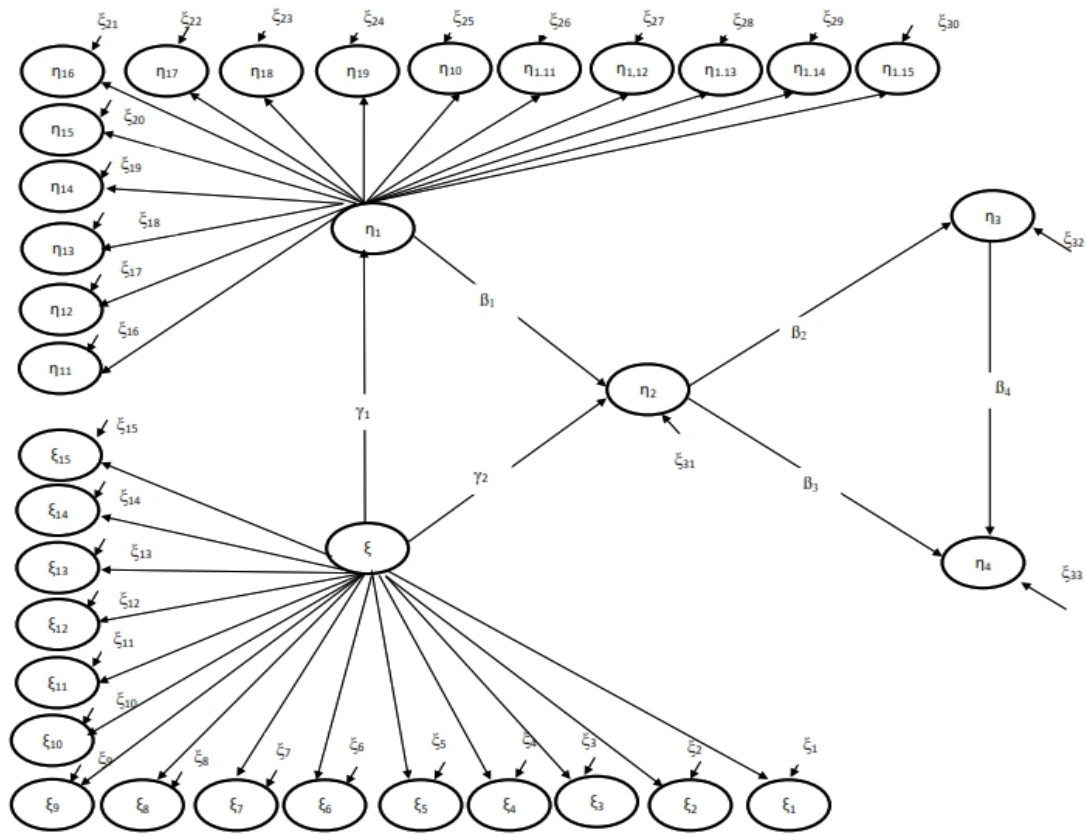
merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pembentukan IKPL merujuk pada model pembentukan indeks yang dikembangkan oleh Fornell, et al (1996) yang dimodifikasi sesuai kebutuhan dan menyesuaikan dengan aspek kepuasan pengguna layanan sesuai UU No. 25 Tahun 2009.

4.5.1.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian model pengukuran dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel laten yakni persepsi kualitas, harapan pengguna layanan dan kepuasan pengguna layanan dengan variabel teramati (*Observed Variable*) yakni unsur layanan melalui aspek layanan/dimensi. Evaluasi dilihat dari nilai loading faktor standarnya (*Standardized loading factor*) pada indikator atau unsur layanan dengan ketentuan lebih besar dari atau sama dengan nilai kritis sebesar 0.7. (Hair et al.,2014:623). Jika riset dalam tahap pengembangan nilai loading factor 0.5 sampai 0.6 masih dapat diterima. Model Pengukuran juga dievaluasi menggunakan *construct reliability (CR) measures* dan *average variance extracted (AVE)* dengan kriteria CR lebih besar 0.7 dan AVE lebih besar dari 0.5 (Hair et al., 2014). Lebih lanjut hasil konstruksi model pengukuran tersaji dalam lampiran.

4.5.1.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model pada gambar 4.3 dibawah ini menunjukkan hubungan antar variabel laten atau konstruk berdasarkan pada teori *customer satisfaction*. Evaluasi model struktural dilihat dari Nilai t loading faktor standarnya (*standardized loading factor*) lebih besar atau sama dengan dengan nilai kritisnya sebesar 1.96 untuk signifikansi 5% (Hair et al., 2014).



Gambar 4.3 Model Struktural

Keterangan:

ξ = Customer Expectation

ξ_1 = Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi

ξ_3 = Akses terhadap Layanan

ξ_5 = Waktu Penyelesaian Layanan

ξ_7 = Sanksi/Denda

ξ_9 = Kemampuan dan Keterampilan Pegawai

ξ_{11} = Keamanan Lingkungan

ξ_{13} = Accessibility

ξ_{15} = E-Service Customer support

η_1 = Perceived Quality

$\eta_{1.1}$ = Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi

$\eta_{1.3}$ = Akses terhadap Layanan

$\eta_{1.5}$ = Waktu Penyelesaian Layanan

$\eta_{1.7}$ = Sanksi/Denda

$\eta_{1.9}$ = Kemampuan dan Keterampilan Pegawai

$\eta_{1.12}$ = E-Service -Efficiency-Ease of Use,

$\eta_{1.13}$ = Accessibility

$\eta_{1.15}$ = E-Service Customer support

ξ_2 = Informasi Layanan

ξ_4 = Kesesuaian Prosedur

ξ_6 = Biaya

ξ_8 = Sikap Pegawai

ξ_{10} = Lingkungan Pendukung

ξ_{12} = E-Service-Efficiency-Ease of Use

ξ_{14} = E-Service-Reliability

$\eta_{1.2}$ = Informasi Layanan

$\eta_{1.4}$ = Kesesuaian Prosedur

$\eta_{1.6}$ = Biaya

$\eta_{1.8}$ = Sikap Pegawai

$\eta_{1.10}$ = Lingkungan Pendukung

$\eta_{1.11}$ = Keamanan Lingkungan

$\eta_{1.14}$ = E-Service-Reliability

η_2 = Customer Satisfaction (IKPL)

η_3 = Customer Complaint

η_4 = Customer trust

Adapun persamaan untuk inner model dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\eta_1 = \gamma_1 \xi_1 + \zeta_1 \quad (12)$$

$$\eta_2 = \beta_1 \eta_1 + \gamma_2 \xi_2 + \zeta_2 \quad (13)$$

$$\eta_3 = \beta_2 \eta_2 + \zeta_3 \quad (14)$$

$$\eta_4 = \beta_3 \eta_2 + \beta_4 \eta_3 + \zeta_4 \quad (15)$$

Dimana:

η_i = Variabel laten endogen

ξ_i = Variabel laten eksogen

ζ_i = Variabel residual

β_i = Koefisien pengaruh variabel endogen terhadap variabel endogen

4.5.2. Metode Pembentukan Indeks Agregat Kepuasan Pengguna Layanan DJPK

Dalam membentuk IKPL agregat DJPK, menggunakan metode agregasi yang merupakan rata-rata dari jenis layanan DJPK yang menjadi objek studi. Dalam membentuk IKPL per jenis layanan, kajian ini menggunakan konsep ACSI (*American Customer Satisfaction Index*).

4.5.2.1. Pembentukan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan per Jenis Layanan

IKPL merupakan indeks komposit (kombinasi linier dari beberapa variabel) yang terdiri dari tiga *measurement variables* (*overall satisfaction, confirmation to expectation, dan distance to ideal*). Pembentukan IKPL merujuk pada model pembentukan indeks yang dikembangkan oleh Fornell, et al (1996) yang dimodifikasi sesuai kebutuhan dan menyesuaikan dengan aspek kepuasan pengguna layanan sesuai UU No. 25 Tahun 2009 dan hasil studi literatur tentang layanan e-service. Persamaan umum dari model ACSI (IKPL) adalah sebagai berikut:

$$IKPL = \frac{E[\xi] - Min[\xi]}{Max[\xi] - Min[\xi]} \times maximum\ score \quad (1)$$

Dimana ξ merupakan variabel laten IKPL, sementara notasi $E[\xi]$, $Max[\xi]$ dan $Min[\xi]$ Masing-masing merupakan nilai ekspektasi dan nilai maksimum - minimum dari setiap variabel. Nilai minimum dan maksimum yang ditentukan oleh pengukuran *measurement variables* dari variabel laten IKPL. Dimana:

$$Max[\xi] = \sum_{i=1}^n = w_i Max[x_i] \quad (2)$$

$$Min[\xi] = \sum_{i=1}^n = w_i Min[x_i] \quad (3)$$

Dimana x_i merupakan nilai *measurement variable* berdasarkan jawaban kuesioner, w_i merupakan bobot dan n merupakan jumlah ukuran variabel. Dalam menghitung IKPL bobot

yang tidak terstandar (*unstandardized weights*) digunakan jika ukuran variabel yang tidak standar digunakan. Dalam pembentukan IKPL, terdapat tiga *measurement variables* yakni *overall satisfaction*, *confirmation to expectancy*, dan *distance to ideal service* dengan rentang skala (Likert) 1-10. Kemudian rumus perhitungan IKPL dari persamaan (1) dapat disimplifikasi menjadi persamaan (4). Indeks disajikan dalam skala 1-5 dimana 1 berarti "sangat tidak puas" dan 5 berarti "sangat puas".

$$IKPL = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \times x_i - \sum_{i=1}^3 w_i}{9 \sum_{i=1}^3 w_i} \times 5 \quad (4)$$

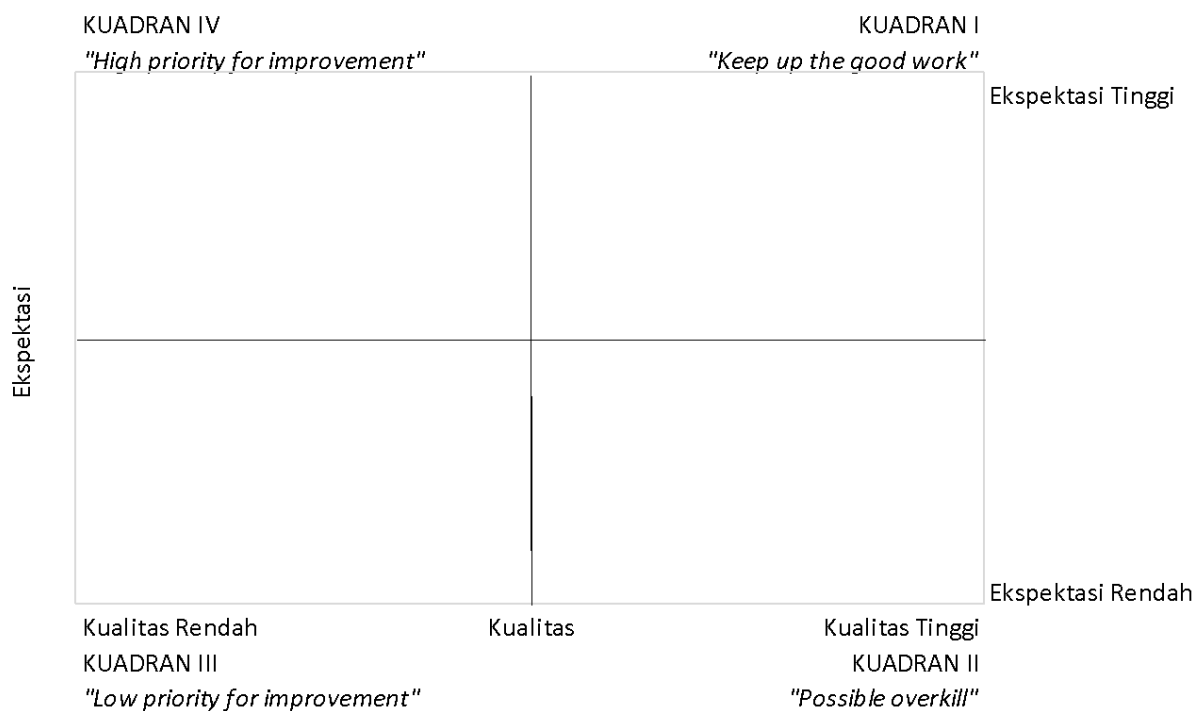
Dimana w_i merupakan bobot yang tidak terstandar, yang diperoleh dari *loading factor measurement variabel* dari variabel laten IKPL. Bobot tersebut, didapatkan dari estimasi model SEM-PLS.

4.5.2.2. Pembentukan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Agregat Eselon dan Kementerian Keuangan

Pembentukan IKPL agregat Eselon Kementerian Keuangan menggunakan metode agregasi yang merupakan rata-rata dari nilai indeks per jenis layanan di masing-masing Eselon dan LNSW. Sementara pembentukan IKPL agregat Kementerian keuangan berdasarkan nilai agregasi IKPL sepuluh Unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan dan satu Unit non- Eselon (LNSW).

Analisis kepuasan pelanggan difokuskan pada analisis indeks kepuasan dari model persamaan struktural dan dilengkapi oleh analisis deskriptif dan kuantitatif berdasarkan model persamaan struktural.

4.6. Analisis Matriks Ekspektasi-Kualitas



Gambar 4.4 Matriks Ekspektasi-Kualitas

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dalam suatu matrik *Expectation-Performance Analysis* (EPA) yang diadaptasi dari matrik *importance-performance analysis* (Martilla dan James, 1977). untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh Kementerian Keuangan untuk memenuhi kepuasan pengguna layanan maka EPA digunakan dengan membandingkan penilaian pelanggan terhadap tingkat kepentingan yang menggambarkan harapan dengan kinerja kualitas pelayanan yang menggambarkan persepsi. Hasil penilaian dari pengguna layanan terhadap kedua aspek tersebut kemudian digambarkan dalam *Expectation-Performance Matrix*, dimana sumbu horizontal merupakan tingkat kualitas layanan (persepsi) sedangkan sumbu vertikal merupakan tingkat ekspektasi pengguna layanan 13 aspek kepuasan pengguna layanan.

Data yang digunakan untuk analisis matriks ini merupakan nilai laten variabel 13 aspek variabel ekspektasi dan kualitas layanan dari pengolahan model SEM-PLS. Nilai ini kemudian dikonversi ke dalam skala 1-5 untuk memudahkan interpretasi, dimana skala lima berarti ekspektasi/kualitas "sangat tinggi", *vice versa*. Konversi skala dari 1-10 ke 1-5 menggunakan rumus berikut (World Economic Forum, 2018).

$$x_1 = (max_1 - min_1) \times \frac{x_0 - min_0}{max_0 - min_0} + 1 \quad (5)$$

Dimana x_1 merupakan nilai dalam skala baru, x_0 merupakan nilai dalam skala lama, max dan min (0 dan 1) merupakan nilai maksimum dan minimum x pada skala lama dan baru.



BAB 5

Hasil dan Pembahasan

BAB 5 | HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Profil Responden

5.3.1 Aspek Demografi

Aspek demografi responden SKPL 2021 Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) meliputi kota/wilayah, jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, rentang waktu penggunaan layanan, cara memperoleh layanan, sumber informasi layanan, frekuensi menggunakan layanan dalam satu tahun terakhir, karakteristik layanan yang dinilai kinerjanya.

Data aspek demografi ini disajikan dalam bentuk agregat ketiga layanan DJPK yang disurvei yakni: layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi (layanan 1), Layanan Pelaporan DAK Non Fisik (layanan 2), dan Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah (layanan 3).

Tabel 5.1 Demografi Responden SKPL DJPK 2021

Tabel berikut menunjukkan profil demografi responden SKPL DJPK 2021. Penjelasan demografi dibagi ke dalam jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, dan status responden.

Aspek Demografi	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	140	66,35%
Perempuan	71	33,65%
Usia		
21 – 30 tahun	18	8,53%
31 – 40 tahun	91	43,13%
41 – 50 tahun	78	36,97%
51 – 60 tahun	24	11,37%
Latar Belakang Pendidikan		
SMA ke bawah	1	0,47%
SMA dan sederajat	5	2,37%
Diploma (D1-D3)	14	6,64%
Sarjana (S1 dan D4)	121	57,35%
Pascasarjana (S2 dan S3)	70	33,18%
Status Responden		

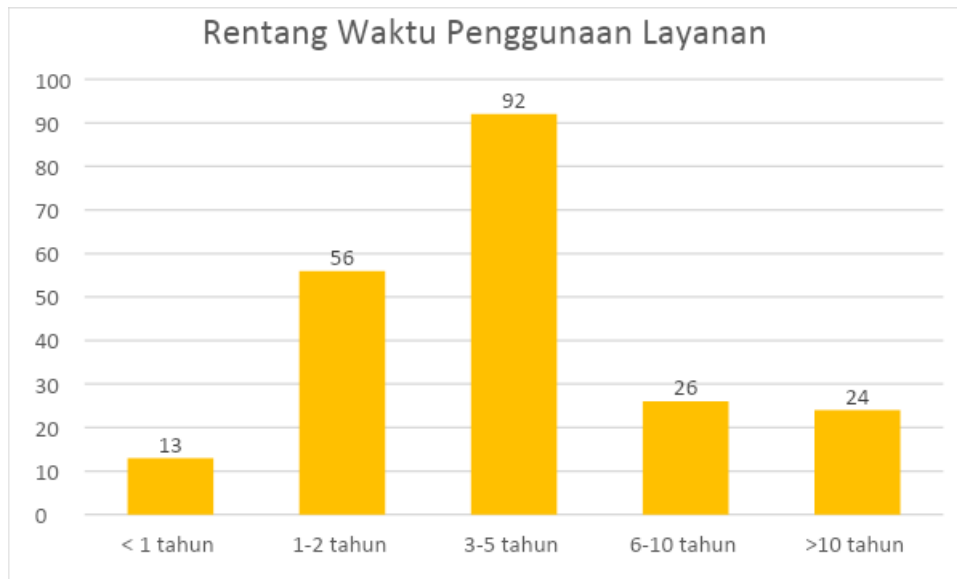
Aspek Demografi	Jumlah	Persentase
Individu (WNI maupun non WNI)	0	0%
Perusahaan Nasional	0	0%
Perusahaan Asing	0	0%
Pemerintah Daerah	211	100%
Perusahaan BUMN	0	0%
Kementerian/Lembaga Pemerintah Pusat	0	0%

Jumlah responden SKPL 2021 Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) adalah sebanyak 211 orang (6,14 persen dari total 3437 responden). Dari jumlah tersebut, terdapat 140 responden laki-laki (66,35 persen) dan 71 responden lainnya perempuan (33,65 persen). Terdapat 18 responden masuk dalam kelompok usia 21-30 tahun (8,53 persen), terdapat 91 responden masuk dalam kelompok usia 31-40 tahun (43,13 persen), terdapat 78 responden masuk dalam kelompok usia 41-50 tahun (36,97 persen) dan terdapat 24 responden masuk dalam kelompok usia 51-60 tahun (11,37 persen).

Berdasarkan tabel 5.1 kesimpulan yang dapat diambil adalah responden DJPK pada SKPL 2021 ini adalah seluruhnya merupakan pegawai dari instansi kelembagaan dan matang secara usia yaitu 31-41 tahun. Kematangan secara umur ini juga dilengkapi dengan tingginya latar belakang pendidikannya yaitu mayoritas berlatar pendidikan sarjana (S1/D4) dan pascasarjana (S2/S3). Kesimpulan umum ini dapat menjadi salah satu dasar atas validitas data berdasarkan face validity pada survei yang dilakukan.

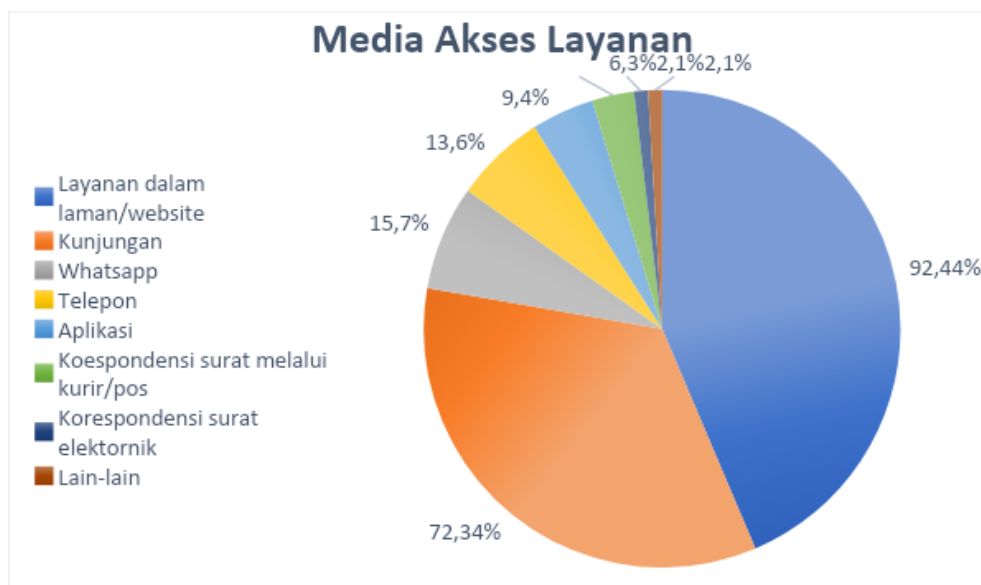
5.3.2 Aspek Interaksi Layanan

Aspek interaksi layanan SKPL 2021 terdiri dari (1) Rentang waktu penggunaan layanan, (2) Media Akses Layanan, (3) Sumber informasi layanan, dan (4) Frekuensi menggunakan layanan dalam satu tahun terakhir. Penjelasan empat aspek ini dibahas pada bagian berikut.



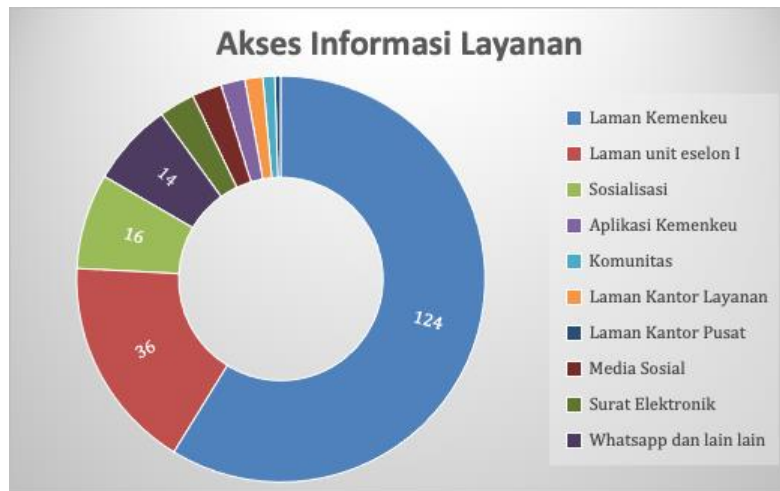
Gambar 5.1 Rentang Waktu Penggunaan Layanan DJPK

Gambar 5.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden pun telah lama menggunakan layanan DJPK, hal ini terlihat dari mayoritas responden yaitu sejumlah 56 responden menggunakan layanan selama 1-2 tahun dan 92 responden yang menggunakan layanan selama 3-5 tahun. Lamanya mengakses layanan ini menunjukkan bahwa responden memiliki kapasitas memadai untuk menilai layanan DJPK.



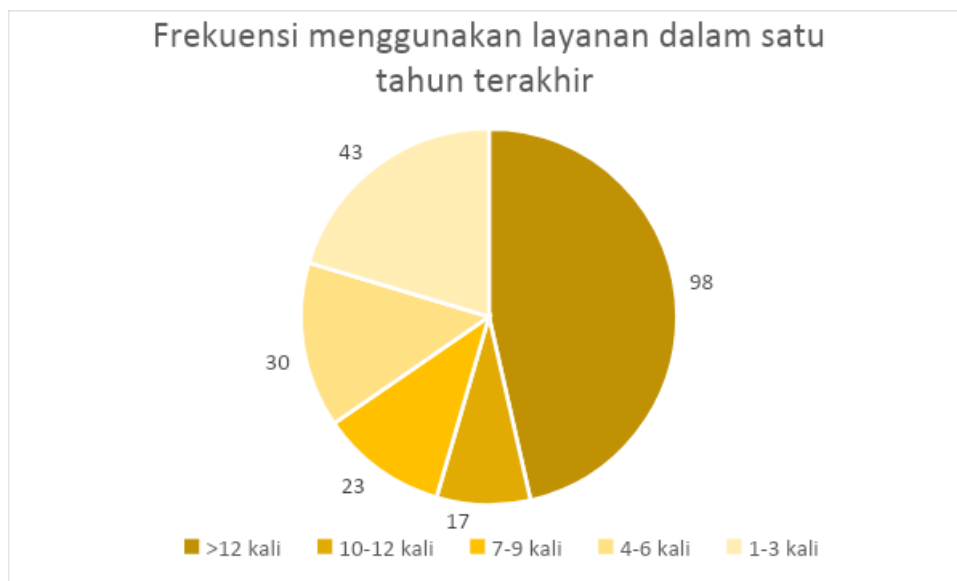
Gambar 5.2 Media Akses Layanan DJPK

Pada gambar 5.2 menunjukkan media akses layanan yang digunakan dan responden dapat memilih lebih dari satu pilihan. Gambar tersebut menjelaskan bahwa dalam mengakses layanan, sebagian besar responden mengakses layanan melalui layanan dalam laman/website lalu kunjungan dan whatsapp.



Gambar 5.3 Sumber Informasi Layanan DJPK

Berdasarkan hasil survei, sebagian besar media yang digunakan oleh responden dalam mendapatkan informasi mengenai layanan di DJPK adalah melalui laman Kementerian Keuangan dan disusul dengan laman Unit Eselon 1, sosialisasi dan aplikasi Kementerian Keuangan.



Gambar 5.4 Frekuensi menggunakan layanan dalam satu tahun terakhir DJPK

Aspek interaksi layanan yang dilihat selanjutnya yaitu mengenai frekuensi penggunaan layanan DJPK dalam satu tahun terakhir. Hasil Survei menunjukkan bahwa mayoritas responden dapat dikatakan sering menggunakan layanan. Sebanyak 98 responden menggunakan layanan DJPK yaitu sebanyak lebih dari 12 kali dalam satu tahun.

Berdasarkan hasil Survei mengenai interaksi layanan ini, secara umum menunjukkan bahwa responden mendapatkan informasi yang cukup memadai dari surat elektronik atau

email dan juga laman Kementerian Keuangan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kedua media tersebut sudah cukup efektif dalam memberikan informasi mengenai layanan kepada pengguna layanan DJPK. Selain itu melihat hasil bahwa rentang waktu penggunaan layanan yang digunakan oleh responden juga cukup lama yaitu 3-5 tahun serta frekuensi penggunaan layanan yang cukup sering dilakukan yaitu minimal 3 kali untuk semua layanan DJPK dalam satu tahun terakhir menunjukkan bahwa responden DJPK adalah pihak-pihak yang telah lama dan intensif menggunakan layanan DJPK. Data-data tersebut dapat memperkuat validitas atas sumber data dari Survei ini.

Tabel 5.2 Jenis Layanan dan Karakteristik Biaya, Sanksi, Denda, Sistem Daring, Sistem Luring

Jenis Layanan yang DiSurvei	Biaya	Sanksi	Denda	Sistem Daring	Sistem Luring
Layanan pemberian informasi/konsultasi berbasis teknologi informasi	Tidak	Tidak	Tidak	Ada	Tidak
Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	Tidak	Ada	Tidak	Ada	Tidak
Layanan penyaluran transfer ke daerah	Tidak	Tidak	Tidak	Ada	Tidak

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa karakteristik pada tiga jenis layanan di Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan seluruhnya menggunakan layanan sistem daring. Dari ketiga jenis layanan DJPK tidak ada yang memiliki karakteristik layanan yang mengenakan biaya. Layanan 1 dan 3 tidak ada karakteristik pengenaan sanksi sedangkan layanan 2 memiliki karakteristik adanya pengenaan sanksi.

5.2. Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

SKPL 2021 untuk DJPK menganalisis indeks kepuasan pengguna layanan per Unit layanan DJPK dan perbandingannya dengan tahun 2020. Data perbandingan IKPL DJPK 2021 dan perbandingannya dengan tahun 2020 dapat dilihat pada Tabel 5.2. perbandingan yang dilakukan adalah dengan melihat selisih IKPL DJPK dengan IKPL agregat Kementerian Keuangan dan membandingkan selisih ini di tahun 2021 dan 2020. Hal ini dapat dimaknai sebagai perbandingan *relative performance* DJPK.

Tabel 5.3 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJPK

Tabel ini menjelaskan IKPL DJPK tahun 2021 dan selisihnya dengan IKPL agregat Kementerian Keuangan (gap). Gap ini kemudian dibandingkan dengan nilainya pada tahun 2020.

No	Layanan	2021			2020			ΔGap 2021-2020
		ΣResp	IKPL	ΔGap	ΣResp	IKPL	ΔGap	
1	Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi	79	4,41	0,01	45	4,36	0,04	-0,03
2	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	68	4,52	0,12	35	4,50	0,18	-0,06
3	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	64	4,42	0,02	44	4,36	0,04	-0,02
Agregat Kementerian Keuangan			4,40			4,32		
Agregat DJPK			4,45			4,41		

Tabel 5.3. menunjukkan bahwa secara umum, IKPL DJPK per jenis layanan terkategori baik karena berada di atas angka empat dalam skala likert 1-5 berarti "baik". IKPL masing-masing unit layanan DJPK yang diSurvei adalah: 1) Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi 4,41, 2) Layanan Pelaporan DAK Non Fisik 4,52, dan 3) Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah 4,42. Dengan demikian, jenis Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah dan layanan pemberian informasi/konsultasi berbasis teknologi informasi yang memerlukan perhatian di DJPK karena memiliki indeks yang rendah dibandingkan jenis layanan lain di DJPK.

Untuk mengukur kinerja relatif tahun 2021 dan 2020, digunakan analisis selisih (*gap*) antara indeks agregat DJPK, indeks per jenis layanan dan indeks per kota dengan indeks agregat Kementerian Keuangan.

Jika dilihat dari Gap antara IKPL Eselon dengan IKPL agregat Kementerian Keuangan tahun 2021, untuk layanan 1, 2 dan 3 indeks DJPK memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan agregat Kementerian Keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh layanan pada DJPK memiliki indeks kepuasan pengguna layanan yang lebih baik dibandingkan dengan agregat Kementerian Keuangan.

Kemudian, jika dilihat gap antar jenis layanan tahun 2021 dan 2020, ketiga layanan menunjukkan nilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa secara relatif kinerja ketiga layanan di DJPK pada tahun 2021 lebih rendah dibandingkan dengan 2020.



Tabel 5.4 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJPK per Kota

Tabel ini menjelaskan indeks kepuasan pengguna layanan DJPK berdasarkan lokasi survei (kota). Tabel ini juga menjelaskan selisih indeks per layanan per kota dengan IKPL agregat Kementerian Keuangan (gap). Selanjutnya Gap tahun 2021 juga dibandingkan dengan gap tahun 2020 (khusus layanan dan kota yang diSurvei pada 2021 dan 2020).

DKI Jakarta								
No	Layanan	2021			2020			ΔGap 2021-2020
		ΣResp	IKPL	ΔGap	ΣResp	IKPL	ΔGap	
1	Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi	12	4,38	-0,02	2	3,98	-0,34	0,32
2	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	7	4,60	0,20	4	4,86	0,54	-0,34
3	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	9	4,30	-0,10	2	3,98	-0,34	0,24
Agregat Kementerian Keuangan			4,40			4,32		
Agregat DJPK			4,43			4,27		
Surabaya								
No	Layanan	2021			2020			ΔGap 2021-2020
		ΣResp	IKPL	ΔGap	ΣResp	IKPL	ΔGap	
1	Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi	12	4,29	-0,11	4	4,30	-0,02	-0,09
2	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	13	4,52	0,12	-	N/A	N/A	N/A
3	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	14	4,43	0,03	2	4,16	-0,16	0,19
Agregat Kementerian Keuangan			4,40			4,32		
Agregat DJPK			4,41			4,23		
Medan								
No	Layanan	2021			2020			ΔGap 2021-2020
		ΣResp	IKPL	ΔGap	ΣResp	IKPL	ΔGap	
1	Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi	12	4,43	0,03	13	4,30	-0,02	0,05
2	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	10	4,37	-0,03	3	4,07	-0,25	0,22
3	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	11	4,44	0,04	13	4,30	-0,02	0,06
Agregat Kementerian Keuangan			4,40			4,32		
Agregat DJPK			4,41			4,22		
Makassar								
No	Layanan	2021			2020			ΔGap 2021-2020
		ΣResp	IKPL	ΔGap	ΣResp	IKPL	ΔGap	
1	Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi	14	4,54	0,14	6	4,35	0,03	0,11



	Berbasis Teknologi Informasi							
2	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	18	4,52	0,12	-	N/A	N/A	N/A
3	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	13	4,59	0,19	6	4,35	0,03	0,16
Agregat Kementerian Keuangan			4,40			4,32		
Agregat DJPK			4,55			4,35		
Balikpapan								
No	Layanan	2021			2020			Δ Gap 2021-2020
		Σ Resp	IKPL	Δ Gap	Σ Resp	IKPL	Δ Gap	
1	Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi	12	4,18	-0,22	14	4,52	0,20	-0,42
2	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	7	4,60	0,20	13	4,61	0,29	-0,09
3	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	8	4,35	-0,05	14	4,52	0,20	-0,25
Agregat Kementerian Keuangan			4,40			4,32		
Agregat DJPK			4,38			4,55		
Ambon								
No	Layanan	2021			2020			Δ Gap 2021-2020
		Σ Resp	IKPL	Δ Gap	Σ Resp	IKPL	Δ Gap	
1	Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi	17	4,56	0,16	6	4,32	0,00	0,16
2	Layanan Pelaporan DAK Non Fisik	13	4,56	0,16	15	4,39	0,07	0,09
3	Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah	9	4,32	-0,08	7	4,34	0,02	-0,10
Agregat Kementerian Keuangan			4,40			4,32		
Agregat DJPK			4,48			4,35		

Keterangan : Gap merupakan selisih antara skor indeks Kepuasan pada layanan tertentu di satu Eselon dengan indeks Agregat Kementerian Keuangan

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi menunjukkan bahwa nilai IKPL di kota Surabaya dan Balikpapan menunjukkan bahwa secara relatif kinerja tahun 2021 lebih rendah dibanding kinerja tahun 2020, yang ditunjukkan oleh nilai gap yang bernilai negatif. Sedangkan di kota Jakarta, Medan, Ambon dan Makassar nilai indeks kepuasan pengguna layanan menunjukkan kondisi yang relatif lebih tinggi pada tahun 2021 dibanding 2020 yang dilihat dari nilai gap yang bernilai positif.

Layanan Pelaporan DAK Non Fisik di kota Medan dan Ambon menunjukkan kondisi yang relatif lebih baik, dilihat dari nilai gap yang bernilai positif. Sedangkan untuk kota

Jakarta dan Balikpapan nilai gapnya adalah negatif yang menunjukkan kondisi yang kurang baik. Pada kota Surabaya dan Makassar tidak ada nilai gap antara 2021 dengan 2020 karena pada tahun 2020 tidak dilakukan Survei pada kota tersebut.

Layanan ketiga yang disurvei pada tahun 2021 adalah Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah. Penilaian ini dilakukan di ke enam kota dengan nilai gap di kota Balikpapan dan Ambon bernilai negatif yang menunjukkan bahwa pada kota-kota tersebut, layanan 3 tahun 2021 memiliki kinerja yang relatif lebih rendah dibanding tahun 2020. Sementara itu, di kota Jakarta, Surabaya, Medan, dan Makassar menunjukkan kondisi yang relatif lebih baik pada tahun 2021 dibanding 2020 yang ditunjukkan dengan nilai gap positif.

5.3. Analisis Aspek Layanan

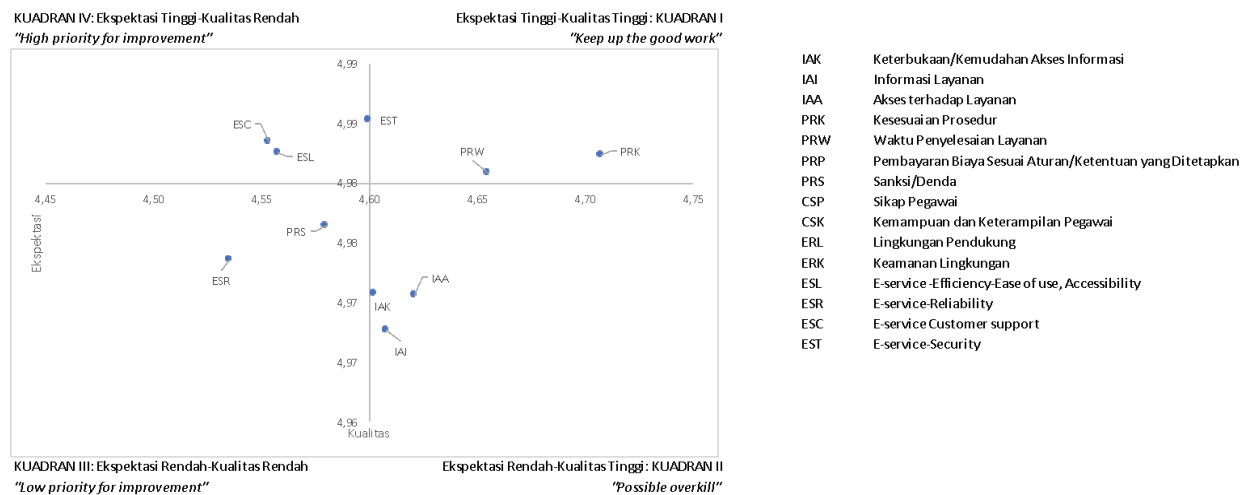
Pada Survei kepuasan pengguna layanan 2021 dilakukan juga penilaian perbandingan ekspektasi pengguna layanan dengan kualitas layanan di DJPK. Analisis ini dapat dilakukan dengan melihat delta 2021 yang menunjukkan selisih antara nilai ekspektasi dengan nilai kualitas layanan. Pada tabel 5.5 dapat dilihat skor ekspektasi pengguna layanan dan kualitas layanan DJPK serta selisih dari ekspektasi dan kualitas tersebut.

Tabel 5.5 Skor Ekspektasi Pengguna Layanan dan Kualitas Layanan DJPK

Tabel berikut menjadikan skor ekspektasi pengguna layanan (exp.) dan kualitas layanan (qual.). Selisih ekspektasi-kualitas (delta) juga disajikan dalam bentuk perbandingan tahun 2021 dengan tahun 2020. Skor disajikan secara per layanan untuk tiga layanan DJPK yang diSurvei pada tahun 2021: Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi (layanan 1); Layanan Pelaporan DAK Non Fisik (layanan 2); dan Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah (layanan 3). Skor dan selisih secara agregat DJPK juga disajikan di dalam tabel ini.

Kode	Aspek Layanan	Layanan 1			Layanan 2			Layanan 3			Agregat DJPK			
		Ex p.	Qua l.	Delta 2021	Ex p.	Qua l.	Delta 2021	Ex p.	Qua l.	Delta 2021	Ex p.	Qua l.	Delta 2021	Delta 2020
Aspek 1	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	4,9 7	4,5 5	0,42	4,9 6	4,6 4	0,32	4,9 9	4,6 2	0,37	4,9 7	4,6 0	0,37	0,17
Aspek 2	Informasi Layanan	4,9 7	4,5 9	0,38	4,9 6	4,6 1	0,35	4,9 7	4,6 3	0,35	4,9 7	4,6 1	0,36	0,17
Aspek 3	Akses terhadap Layanan	4,9 7	4,5 8	0,39	4,9 7	4,6 7	0,30	4,9 7	4,6 2	0,36	4,9 7	4,6 2	0,35	0,18
Aspek 4	Kesesuaian Prosedur	4,9 8	4,6 3	0,36	4,9 8	4,7 3	0,25	4,9 9	4,7 7	0,22	4,9 8	4,7 1	0,28	0,17
Aspek 5	Waktu Penyelesaian Layanan	4,9 8	4,6 5	0,33	4,9 8	4,6 6	0,31	4,9 8	4,6 5	0,33	4,9 8	4,6 5	0,33	0,19
Aspek 6	Biaya	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aspek 7	Sanksi/Denda	-	-	-	4,9 8	4,5 8	0,40	-	-	-	4,9 8	4,5 8	0,40	0,01
Aspek 8	Sikap Pegawai	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,14
Aspek 9	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,18
Aspek 10	Lingkungan Pendukung	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,1
Aspek 11	Keamanan Lingkungan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,08
Aspek 12	<i>E-Service -Efficiency-Ease of Use, Accessibility</i>	4,9 8	4,5 7	0,41	4,9 7	4,6 0	0,37	4,9 9	4,5 0	0,49	4,9 8	4,5 6	0,42	0,21
Aspek 13	<i>E-Service-Reliability</i>	4,9 8	4,5 6	0,42	4,9 7	4,5 5	0,42	4,9 8	4,5 0	0,48	4,9 7	4,5 4	0,44	0,23
Aspek 14	<i>E-Service Customer support</i>	4,9 8	4,5 8	0,40	4,9 8	4,6 0	0,38	4,9 9	4,6 2	0,38	4,9 9	4,6 0	0,39	0,22
Aspek 15	<i>E-Service-Security</i>	4,9 8	4,5 9	0,40	4,9 8	4,5 8	0,39	4,9 9	4,4 9	0,50	4,9 8	4,5 5	0,43	0,19

Berdasarkan Tabel 5.5 di atas, dapat dibentuk matriks yang membandingkan ekspektasi pengguna layanan dan kualitas layanan (Matriks Ekspektasi-Kualitas, Matriks EK). Bagian berikut menyajikan analisis Matriks EK agregat DJPK dan Matriks EK setiap unit layanan DJPK.



Gambar berikut menunjukkan Matriks Ekspektasi-Kualitas agregat DJPK. Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matriks merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan DJPK secara agregat. Matriks ini dibagi ke dalam empat kuadran: kuadran 1 (*high expectation-high quality*, kanan atas), kuadran 2 (*low expectation-high quality*, kanan bawah), kuadran 3 (*low expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran 4 (*high expectation-low quality*). Matriks ini menunjukkan *relative expectation and quality* dari 15 aspek layanan.

Gambar 5.5 Matriks Ekspektasi – Kualitas DJPK

Gambar 5.5 menjelaskan bahwa dalam DJPK agregat terdapat dua aspek layanan yang berada pada kuadran 1, tiga aspek layanan yang berada pada kuadran 2, dua aspek layanan berada pada kuadran 3, dua layanan berada pada kuadran empat. Aspek layanan yang dapat dipertahankan yakni Aspek Kesesuaian Prosedur (PRK) dan Waktu Penyelesaian Layanan (PRW) yakni berada pada kuadran 1, sudah menunjukkan performa yang tinggi dan harapan yang tinggi, sehingga layak untuk dipertahankan. Sementara aspek yang penting untuk menjadi fokus prioritas perbaikan adalah ada pada kuadran 4 aspek layanan *E-Service Customer Support* (EST), *E-Service Security* (ESC) dan *E-Service-Efficiency-Ease of use, Accesibilitas* (ESL). Dalam kuadran 4 menunjukkan bahwa pengguna layanan memiliki harapan tinggi tapi tidak diikuti dengan kualitas pelayanan yang memuaskan, sehingga dirasakan kinerja ketiga aspek ini layak menjadi perhatian DJPK. Aspek keterbukaan/kemudahan akses informasi (IAK) dan Informasi Layanan (IAA) serta Informasi Layanan (IAI) berada pada kuadran 4, yang perlu diperhatikan karena sebetulnya aspek ini tidak terlalu diharapkan oleh pengguna layanan tetapi pada Eselon ini menunjukkan kualitas tinggi, artinya kinerja nya tidak perlu terlalu tinggi disini. Sedangkan pada kuadran 3 yaitu terkait denda/sanksi (PRS) dan pembayaran sesuai aturan (PRP), dimana tidak

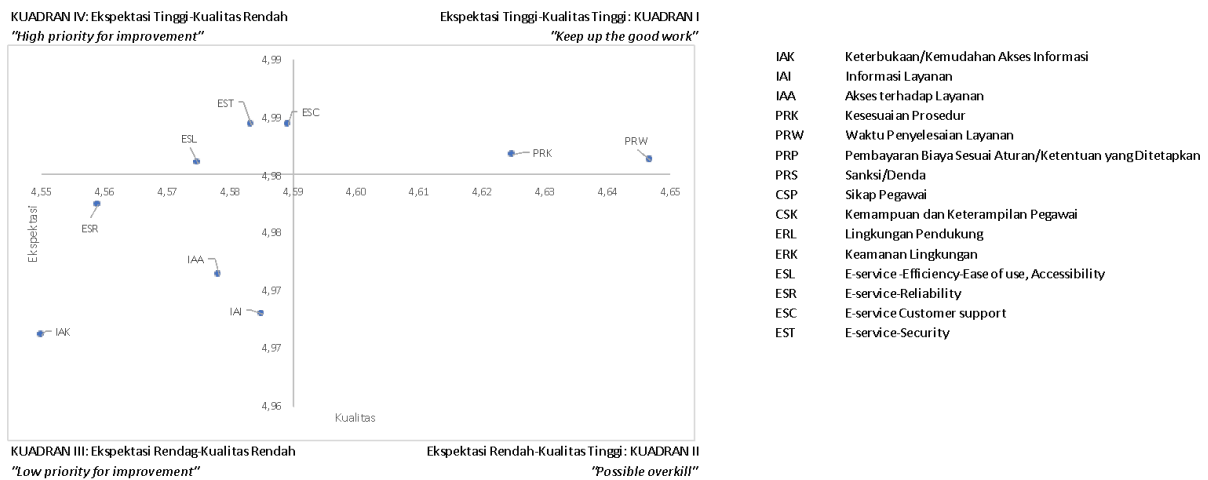


diharapkan oleh pengguna layanan dan juga tidak diimplementasikan.. Aspek-aspek yang dijelaskan pada setiap kuadran dapat dibandingkan dengan tahun 2020, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.6 Perbandingan Aspek Layanan DJPK 2020 dan 2021

Kode (huruf)	Keterangan Aspek	Tahun		Kesimpulan
		2020	2021	
IAK	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	K1	K2	Adanya penurunan pada ekspektasi dari tinggi ke rendah
IAI	Informasi Layanan	K1	K2	Adanya penurunan pada ekspektasi dari tinggi ke rendah
IAA	Akses Terhadap Layanan	K3	K2	Adanya peningkatan kualitas dari rendah menjadi tinggi
PRK	Kesesuaian Prosedur	K1	K1	Aspek layanan ini masih memiliki kualitas dan ekspektasi yang tinggi
PRW	Waktu Penyelesaian Layanan	K3	K1	Adanya peningkatan kualitas dan ekspektasi dari rendah menjadi tinggi
PRP	Pembayaran Biaya Sesuai Aturan/Ketentuan yang ditetapkan	-	-	-
PRS	Sanksi/Denda	-	-	-
CSP	Sikap Pegawai	K1	-	-
CSK	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	K1	-	-
ERL	Lingkungan Pendukung	K2	-	-
ERK	Keamanan Lingkungan	K1	-	-
ESL	<i>E-Service- Efficiency- Ease of Use, Accessibility</i>	K3	K4	Adanya perubahan ekspektasi dari rendah ke tinggi, sedangkan kualitas masih rendah
ESR	<i>E-Service Reliability</i>	K3	K3	Tidak adanya perubahan dari kualitas dan ekspektasi
ESC	<i>E-Service Customer Support</i>	K4	K4	Tidak adanya improvement dari aspek layanan ini
EST	<i>E-Service Security</i>	K3	K4	Adanya perubahan ekspektasi dari rendah ke tinggi, sedangkan kualitas masih rendah

5.3.1 Analisis Ekspektasi-Kepuasan Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi



Gambar berikut menunjukkan Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi (Layanan 1). Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matrik merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan 1 DJPK. Matriks ini dibagi ke dalam empat kuadran: kuadran 1 (*high expectation-high quality*, kanan atas), kuadran 2 (*low expectation-high quality*, kanan bawah), kuadran 3 (*low expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran 4 (*high expectation-low quality*). Matriks ini menunjukkan *relative expectation and quality* dari 15 aspek layanan.

Gambar 5.6 Matrik Ekspektasi – Kualitas Layanan 1 DJPK

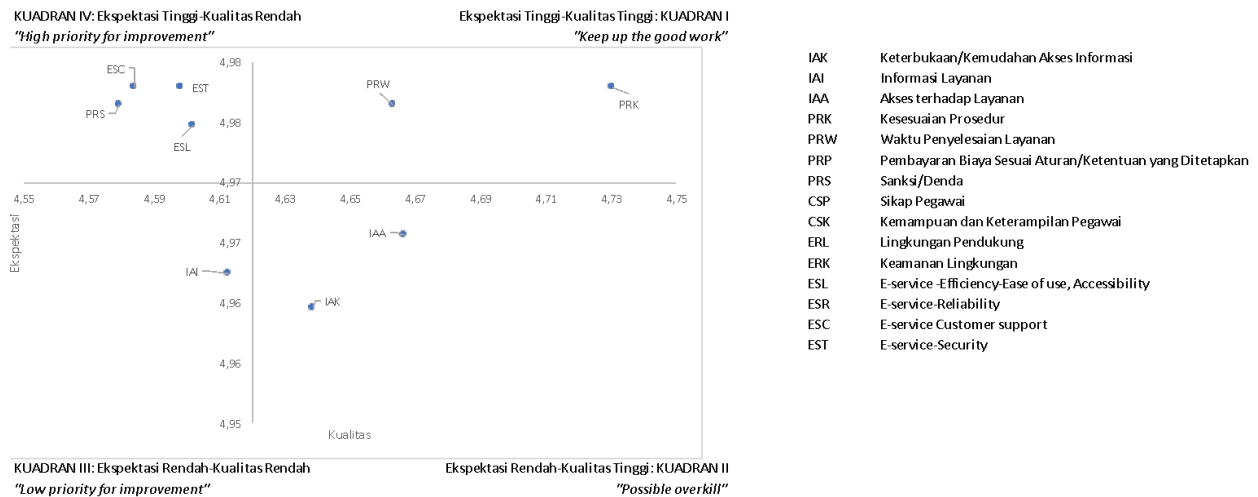
Gambar 5.6 menjelaskan bahwa pada layanan 1 DJPK terdapat dua aspek layanan yang berada pada kuadran 1, empat aspek layanan berada pada kuadran 3, tiga aspek layanan berada pada kuadran 4. Aspek layanan yang dapat dipertahankan yakni aspek Kesesuaian Prosedur (PRK) dan Waktu Penyelesaian Layanan (PRW) yakni berada pada kuadran 1, menunjukkan harapan yang tinggi dan diikuti dengan performa yang tinggi, sehingga pengguna layanan merasakan kepuasan layanan DJPK sehingga layak dipertahankan. Sementara aspek yang penting untuk menjadi fokus prioritas perbaikan ada pada kuadran 4 yaitu aspek layanan *E-Service Customer Support* (EST), *E-Service Security* (ESC) dan *E-Service-Efficiency-Ease of use, Accessibillity* (ESL). Performa yang ditunjukkan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, sehingga perlu ditingkatkan kinerjanya. Kinerja kualitas layanan pada aspek-aspek yang berada pada kuadran 4 dapat ditingkatkan agar memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Selanjutnya pada kuadran 3 adalah kondisi dimana tidak diharapkan pengguna layanan dan tidak ditunjukkan juga dengan performa yang tinggi, 3 diantaranya adalah keterbukaan/kemudahan akses informasi (IAK), informasi layanan (IAI) dan akses terhadap layanan (IAA). Maknanya adalah tidak perlu melakukan upaya-upaya terhadap ke 3 hal di atas, karena tidak diharapkan oleh pengguna layanan. Sedangkan pada kuadran 2 tidak ada aspek dari layanan apapun. Aspek-aspek yang dijelaskan pada setiap kuadran dapat dibandingkan dengan tahun 2020, disajikan pada tabel berikut:



Tabel 5.7 Perbandingan Aspek Layanan 1 DJPK 2020 dan 2021

Kode (huruf)	Keterangan Aspek	Tahun		Kesimpulan
		2020	2021	
IAK	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	K1	K3	Adanya penurunan kualitas dan ekspektasi dari tinggi menjadi rendah
IAI	Informasi Layanan	K1	K3	Adanya penurunan kualitas dan ekspektasi dari tinggi menjadi rendah
IAA	Akses Terhadap Layanan	K3	K3	Tidak adanya perubahan pada kualitas dan ekspektasi
PRK	Kesesuaian Prosedur	K1	K1	Aspek layanan ini masih memiliki kualitas dan ekspektasi yang tinggi
PRW	Waktu Penyelesaian Layanan	K3	K1	Adanya peningkatan kualitas dan ekspektasi dari rendah menjadi tinggi
PRP	Pembayaran Biaya Sesuai Aturan/Ketentuan yang ditetapkan	-	-	-
PRS	Sanksi/Denda	-	-	-
CSP	Sikap Pegawai	K1	-	-
CSK	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	K1	-	-
ERL	Lingkungan Pendukung	K2	-	-
ERK	Keamanan Lingkungan	K1	-	-
ESL	<i>E-Service- Efficiency- Ease of Use, Accessibility</i>	K3	K4	Adanya perubahan ekspektasi dari rendah ke tinggi, sedangkan kualitas masih rendah
ESR	<i>E-Service Reliability</i>	K3	K3	Tidak adanya perubahan pada kualitas dan ekspektasi
ESC	<i>E-Service Customer Support</i>	K4	K4	Tidak adanya improvement dari aspek layanan ini
EST	<i>E-Service Security</i>	K3	K4	Adanya perubahan ekspektasi dari rendah ke tinggi, sedangkan kualitas masih rendah

5.3.2. Analisis Ekspektasi-Kepuasan Layanan Pelaporan DAK Non Fisik



Gambar berikut menunjukkan Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan Pelaporan DAK Non Fisik (Layanan 2). Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matrik merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan 2 DJPK. A1-A15 merupakan aspek layanan sebagaimana dijabarkan di Tabel 5.3. Matriks ini dibagi ke dalam empat kuadran: kuadran 1 (*high expectation-high quality*, kanan atas), kuadran 2 (*low expectation-high quality*, kanan bawah), kuadran 3 (*low expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran 4 (*high expectation-low quality*). Matriks ini menunjukkan *relative expectation and quality* dari 15 aspek layanan.

Gambar 5.7 Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan 2 DJPK

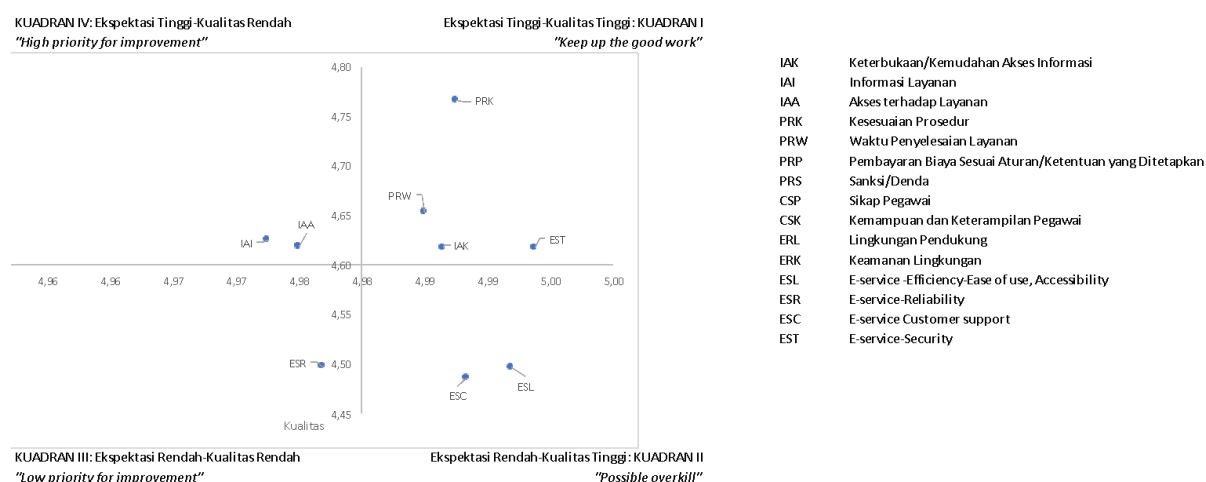
Gambar 5.7 menjelaskan bahwa pada jenis layanan 2, terdapat dua aspek layanan yang berada pada kuadran 1, dua aspek layanan pada kuadran 2 dan satu aspek layanan berada pada kuadran 3, dan empat aspek layanan pada kuadran 4. Aspek layanan yang dapat dipertahankan yakni aspek Kesesuaian Prosedur (PRC) dan Waktu Penyelesaian (PRW) yakni berada pada kuadran 1, sudah menunjukkan performa yang sesuai dengan keinginan pengguna layanan dimana harapan yang tinggi dan performa juga tinggi. Sementara aspek yang penting untuk menjadi fokus prioritas perbaikan yang berada pada kuadran 4 adalah aspek Sanksi (PRS), *E-Service Customer Support* (ESC), *E-Service Security* (EST) dan *E-Service-Efficiency-Ease of use, Accessibility* (ESL), kinerja kualitas layanan pada aspek-aspek yang berada pada kuadran 4 tersebut dapat ditingkatkan agar memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Pada kuadran 2 yaitu Akses terhadap layanan (IAA) dan Keterbukaan/kemudahan akses informasi (IAK) perlu diperhatikan juga karena kinerja yang dihasilkan tidak dibutuhkan oleh pengguna layanan. Dan juga pada kuadran 3 dimana Informasi layanan (IAI) tidak perlu menjadi prioritas Eselon. Aspek-aspek yang dijelaskan pada setiap kuadran dapat dibandingkan dengan tahun 2020, disajikan pada tabel berikut.



Tabel 5.8 Perbandingan Aspek Layanan 2 DJPK 2020 dan 2021

Kode (huruf)	Keterangan Aspek	Tahun		Kesimpulan
		2020	2021	
IAK	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	K1	K2	Adanya penurunan pada ekspektasi dari tinggi ke rendah
IAI	Informasi Layanan	K4	K3	Adanya perubahan ekspektasi dari rendah ke tinggi, sedangkan kualitas masih rendah
IAA	Akses Terhadap Layanan	K3	K2	Adanya peningkatan kualitas dari rendah menjadi tinggi
PRK	Kesesuaian Prosedur	K1	K1	Aspek layanan ini masih memiliki kualitas dan ekspektasi yang tinggi
PRW	Waktu Penyelesaian Layanan	K3	K1	Adanya peningkatan kualitas dan ekspektasi dari rendah menjadi tinggi
PRP	Pembayaran Biaya Sesuai Aturan/Ketentuan yang ditetapkan	-	-	-
PRS	Sanksi/Denda	K3	K4	Adanya perubahan ekspektasi dari rendah ke tinggi, sedangkan kualitas masih rendah
CSP	Sikap Pegawai	K1	-	-
CSK	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	K1	-	-
ERL	Lingkungan Pendukung	K1	-	-
ERK	Keamanan Lingkungan	K1	-	-
ESL	<i>E-Service- Efficiency- Ease of Use, Accessibility</i>	K3	K4	Adanya perubahan ekspektasi dari rendah ke tinggi, sedangkan kualitas masih rendah
ESR	<i>E-Service Reliability</i>	K3	K3	Tidak adanya perubahan pada kualitas dan ekspektasi
ESC	<i>E-Service Customer Support</i>	K4	K4	Tidak adanya improvement dari aspek layanan ini
EST	<i>E-Service Security</i>	K4	K4	Tidak adanya improvement dari aspek layanan ini

5.3.3. Analisis Ekspektasi-Kepuasan Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah



Gambar berikut menunjukkan Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah (Layanan 3). Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matrik merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan 3 DJPK. A1-A15 merupakan aspek layanan sebagaimana dijabarkan di Tabel 5.3. Matriks ini dibagi ke dalam empat kuadran: kuadran 1 (*high expectation-high quality*, kanan atas), kuadran 2 (*low expectation-high quality*, kanan bawah), kuadran 3 (*low expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran 4 (*high expectation-low quality*). Matriks ini menunjukkan *relative expectation and quality* dari 15 aspek layanan.

Gambar 5.8 Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan 3 DJPK

Gambar 5.8 menjelaskan pada jenis layanan 3, terdapat tiga aspek layanan yang berada pada kuadran 1. Terdapat dua aspek layanan yang berada pada kuadran 2, satu aspek layanan berada pada kuadran 3 dan dua aspek pada kuadran 4. Aspek layanan yang dapat dipertahankan karena sudah baik yakni aspek yakni Aspek Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi (IAK), Kesesuaian Prosedur, Waktu Penyelesaian (PRW), dan *E-Service Customer Support* (ESC) yakni berada pada kuadran 1, sudah menunjukkan performa yang tinggi sesuai dengan harapan pengguna layanan. Sementara aspek yang penting untuk menjadi fokus prioritas perbaikan adalah aspek Informasi Layanan (IAI) dan Akses terhadap layanan (IAA) aspek tersebut berada pada kuadran 4. Kinerja dan kualitas layanan pada aspek-aspek yang berada pada kuadran 4 tersebut harus dapat ditingkatkan lagi agar dapat memenuhi ekspektasi pengguna layanan. Aspek-aspek yang dijelaskan pada setiap kuadran dapat dibandingkan dengan tahun 2020, disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.9 Perbandingan Aspek Layanan 3 DJPK 2020 dan 2021

Kode (huruf)	Keterangan Aspek	Tahun		Kesimpulan
		2020	2021	
IAK	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	K1	K1	Aspek layanan ini masih memiliki kualitas dan ekspektasi yang tinggi
IAI	Informasi Layanan	K1	K4	Adanya penurunan pada kualitas dari tinggi menjadi rendah

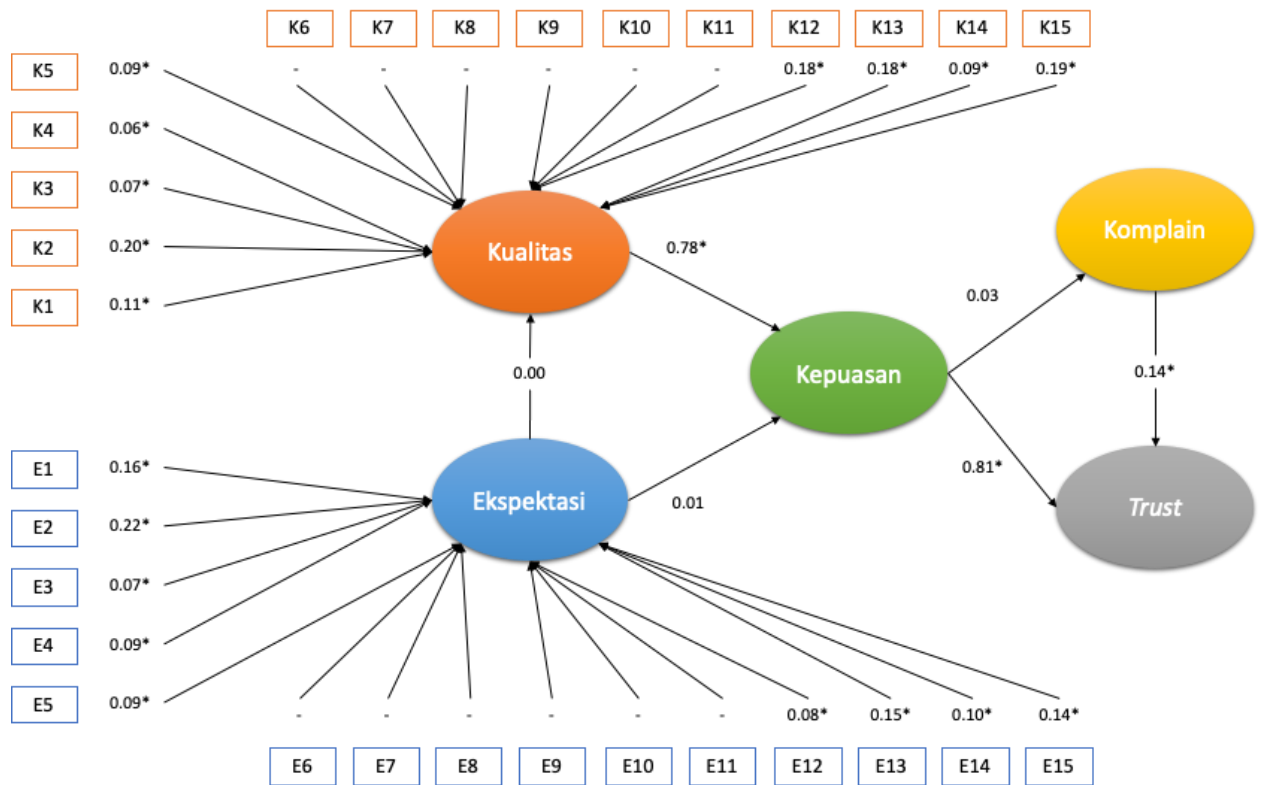
Kode (huruf)	Keterangan Aspek	Tahun		Kesimpulan
		2020	2021	
IAA	Akses Terhadap Layanan	K2	K4	Adanya penurunan kualitas dari tinggi menjadi rendah dan peningkatan ekspektasi dari rendah menjadi tinggi
PRK	Kesesuaian Prosedur	K1	K1	Aspek layanan ini masih memiliki kualitas dan ekspektasi yang tinggi
PRW	Waktu Penyelesaian Layanan	K3	K1	Adanya peningkatan kualitas dan ekspektasi dari rendah menjadi tinggi
PRP	Pembayaran Biaya Sesuai Aturan/Ketentuan yang ditetapkan	-	-	-
PRS	Sanksi/Denda	-	-	-
CSP	Sikap Pegawai	K1	-	-
CSK	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	K1	-	-
ERL	Lingkungan Pendukung	K2	-	-
ERK	Keamanan Lingkungan	K1	-	-
ESL	<i>E-Service- Efficiency- Ease of Use, Accessibility</i>	K3	K2	Adanya peningkatan kualitas dari rendah menjadi tinggi
ESR	<i>E-Service Reliability</i>	K3	K3	Tidak adanya perubahan pada kualitas dan ekspektasi
ESC	<i>E-Service Customer Support</i>	K3	K2	Adanya peningkatan kualitas dari rendah menjadi tinggi
EST	<i>E-Service Security</i>	K3	K1	Adanya peningkatan kualitas dan ekspektasi dari rendah menjadi tinggi

5.4. Analisis Keterkaitan Aspek Layanan dan Kepuasan Pengguna Layanan

Bagian berikut menjelaskan dampak aspek layanan terhadap kepuasan pengguna layanan DJPK. Analisis dilakukan dengan pendekatan model struktural *Partial Least Square-Structural Equation Modelling*. Analisis dilakukan pada level layanan. Sub-bagian berikut menjadikan analisis dimaksud.

5.4.1. Analisis Keterkaitan Aspek dan Kepuasan Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi

Survei kepuasan ini juga bertujuan untuk melihat keterkaitan aspek dan kepuasan pada setiap layanan di DJPK. Layanan 1 pada DJPK yaitu layanan pemberian informasi/konsultasi berbasis teknologi informasi.



Gambar 5.9 Model Struktural Pengaruh Aspek Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Layanan 1 DJPK

Gambar Berikut menunjukkan pengaruh kualitas layanan dan ekspektasi pengguna layanan terhadap kepuasan pengguna layanan, komplain, dan *trust*. Angka pada gambar menunjukkan koefisien sub-variabel/variabel, dimana tanda bintang (*) menunjukkan pengaruh yang signifikan. Lima aspek yang memiliki pengaruh atau kontribusi tertinggi terhadap variasi atau perubahan layanan adalah aspek dari Informasi Layanan (K2) dengan kontribusi sebesar (4,00% ($0,20^2$)), E-Service Security (K15) dengan kontribusi (3,61% ($0,19^2$)), E-Service (K12) dengan kontribusi (3,24% ($0,18^2$)), E-Service Reliability (K13) dengan kontribusi (3,24% ($0,18^2$)), dan E-Service (K14) dengan kontribusi (1,81% ($0,09^2$)).

Berdasarkan tabel 5.10 pada aspek Informasi Layanan (K2) unsur yang paling membentuk aspek informasi layanan adalah Kelengkapan informasi layanan terkait petunjuk pengisian dokumen layanan, Kelengkapan informasi layanan terkait informasi jenis/tipe layanan, dan kemudahan pemahaman bahasa pada informasi layanan oleh pengguna layanan. Jadi ketiga unsur dianggap penting oleh pengguna layanan karena merupakan hal yang paling krusial dimana informasi dapat membangun kepercayaan dan kredibilitas DJPK. Dengan demikian, dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna layanan, maka indikator tersebut harus diperhatikan/ditingkatkan.

Tabel 5.10 Tabel Analisis Kontribusi Indikator pada DJPK 1

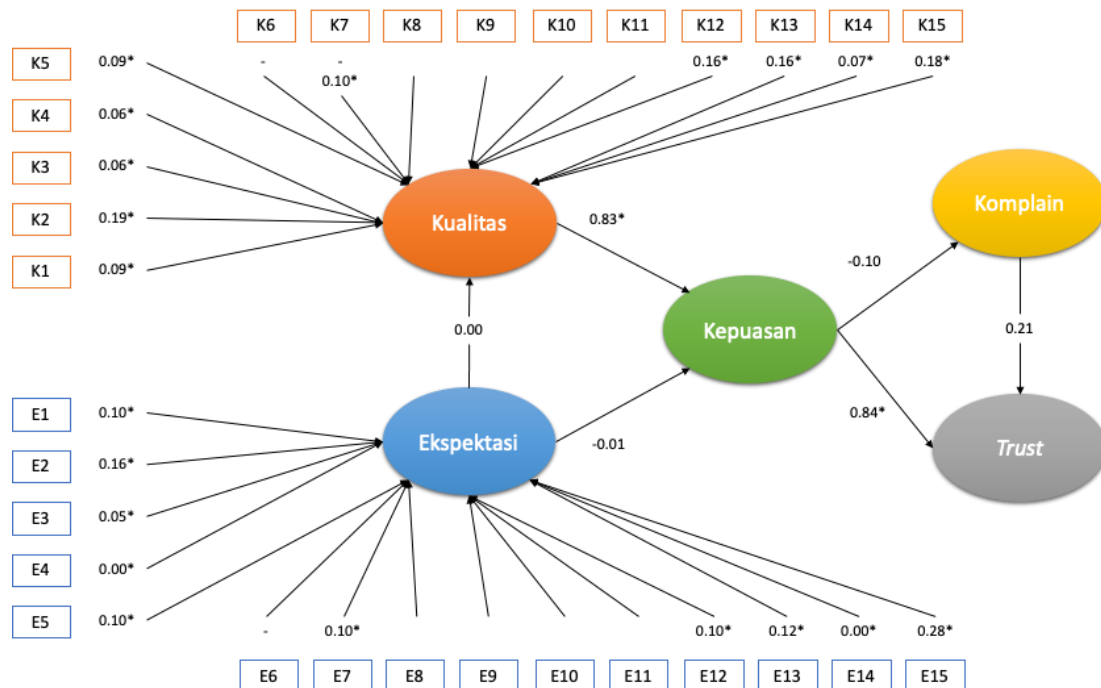
Kode	Aspek Layanan	Qual	Kontribusi	Rangking Per Aspek
Informasi Layanan	Aspek 2			
IAI 1	Kelengkapan informasi layanan terkait persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan	4,623	0,6225	6
IAI 2	Kelengkapan informasi layanan terkait petunjuk pengisian dokumen layanan	4,646	0,6967	1
IAI 3	Kelengkapan informasi layanan terkait informasi jenis/tipe layanan	4,623	0,6926	2
IAI 4	Kelengkapan informasi layanan terkait standar waktu proses layanan	4,578	0,6437	4
IAI 5	Kelengkapan Informasi layanan terkait standar hasil layanan	4,623	0,6178	7
IAI 6	Kemudahan pemahaman bahasa pada informasi layanan oleh pengguna layanan	4,792	0,4363	10
IAI 7	Kelengkapan dan kemudahan akses informasi layanan terkait pengaduan layanan	4,651	0,5614	9
IAI 8	Ketersediaan informasi narahubung yang dapat dihubungi	4,775	0,6497	3
IAI 9	Kemudahan untuk menghubungi narahubung	4,707	0,6014	8
IAI 10	Kelengkapan Informasi layanan memuat semua informasi tentang konsekuensi apabila menyampaikan data/dokumen persyaratan yang tidak lengkap	4,612	0,6283	5
E-Service Security	Aspek 15			
EST 1	Ketersediaan jaminan keamanan akun pengguna layanan (<i>username</i> dan <i>password</i>) yang digunakan untuk mengakses situs/aplikasi layanan	4,550	0,7163	5
EST 2	Ketersediaan jaminan keamanan data pribadi pengguna layanan untuk proses autentikasi	4,550	0,7507	2
EST 3	Penyimpanan data yang diberikan oleh pengguna layanan di situs layanan oleh sistem	4,516	0,7215	4
EST 4	Data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan	4,533	0,7373	3
EST 5	Kerahasiaan data pengguna layanan terjaga ketika mengakses situs layanan	4,556	0,7556	1
EST 6	Jaminan keamanan tanda tangan elektronik bagi pengguna layanan	4,453	0,6795	6

Kode	Aspek Layanan	Qual	Kontribusi	Rangking Per Aspek
EST 7	Jaminan keamanan transaksi melalui portal e-service	4,607	0,6440	7
<i>E-Service-Efficiency-Ease of Use, Accessibility</i>	Aspek 12			
ESL 1	Kelengkapan dan kemudahan pemahaman struktur situs/aplikasi layanan daring	4,527	0,6298	7
ESL 2	Efektivitas fitur pencarian pada situs/aplikasi layanan	4,516	0,7643	4
ESL 3	Pengelolaan situs/aplikasi layanan daring	4,561	0,7929	1
ESL 4	Pemenuhan kebutuhan pengguna layanan oleh situs/aplikasi layanan daring	4,567	0,7735	2
ESL 5	Akurasi Informasi layanan daring	4,567	0,7654	3
ESL 6	Pembaharuan informasi layanan daring secara berkala	4,521	0,7400	5
ESL 7	Tautan (<i>link</i>) situs layanan daring secara berkala	4,573	0,7397	6
<i>E-Service Reliability</i>	Aspek 13			
ESR 1	Kemudahan pengunduhan formulir yang ada di situs/aplikasi layanan daring	4,493	0,7137	5
ESR 2	Kemudahan akses situs/aplikasi layanan daring dimanapun dan kapanpun	4,658	0,5123	8
ESR 3	Kecepatan pelayanan situs/aplikasi layanan daring berdasarkan permintaan yang masuk	4,521	0,7453	3
ESR 4	Ketepatan waktu pelayanan situs/aplikasi layanan daring	4,556	0,7520	2
ESR 5	Kecepatan akses situs/aplikasi layanan daring	4,510	0,6714	6
ESR 6	Konektibilitas/kompatibilitas situs layanan daring dengan mesin penjelajah (<i>browser</i>) yang digunakan pengguna layanan	4,641	0,7342	4
ESR 7	Pembaharuan situs/aplikasi layanan daring selalu sesuai perkembangan layanan	4,533	0,7571	1
ESR 8	Situs/Aplikasi tidak sering bermasalah	4,442	0,4627	9
ESR 9	Peta Situs (<i>Site-Map</i>) mudah didapat/dicari/dilacak lewat mesin pencari	4,584	0,6079	7
<i>E-Service Customer Support</i>	Aspek 14			
ESC 1	Profesionalitas pegawai dalam menyelesaikan masalah penggunaan layanan daring	4,692	1,6620	2

Kode	Aspek Layanan	Qual	Kontribusi	Rangking Per Aspek
ESC 2	Cepat-tepat jawaban pegawai atas pertanyaan pengguna layanan daring	4,601	1,6083	3
ESC 3	Pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna layanan daring	4,675	1,6717	1

Pada tabel di atas aspek 2 yaitu Informasi Layanan (K2), diwakili oleh indikator kelengkapan informasi layanan terkait petunjuk pengisian dokumen layanan lalu aspek 15 yaitu *E-Service Security* dengan indikator Kerahasiaan data pengguna layanan terjaga ketika mengakses situs layanan, aspek 12 *E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility* indikator Pengelolaan situs/aplikasi layanan daring, aspek 13 *E-Service Reliability* dengan indikator Pembaharuan situs/aplikasi layanan daring selalu sesuai perkembangan layanan dan aspek 14 *E-Service Customer Support* dengan indikator Pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna layanan daring menjadi indikator yang memiliki pengaruh yang tinggi. Dengan demikian, dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna layanan, maka kelima indikator tersebut harus dipertahankan/ditingkatkan. Sebaliknya, dua aspek terendah berasal dari Kesesuaian Prosedur (K4) dengan kontribusi 0,36% ($0,06^2$), Akses Terhadap Layanan (K3) dengan kontribusi 0,49% ($0,07^2$).

5.4.2. Analisis Keterkaitan Aspek dan Kepuasan Kualitas Layanan Pelaporan DAK Non Fisik



Gambar 5.10 Model Struktural Pengaruh Aspek Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Layanan 2 DJPK

Gambar berikut menunjukkan pengaruh kualitas layanan dan ekspektasi pengguna layanan terhadap kepuasan pengguna layanan, complain, dan *trust*. Angka pada gambar menunjukkan koefisien sub-variabel/variabel, dimana tanda bintang (*) menunjukkan pengaruh yang signifikan. Lima variabel dengan nilai tertinggi pada Aspek Kualitas berasal dari Informasi Layanan (K2) dengan kontribusi (3,61% (0,19²)), E-Service Security (K15) dengan kontribusi (3,24% (0,18²)), E-Service Reliability (K13) dengan kontribusi (2,56% (0,16²)), E-Service-Efficiency ease of Use Accesibility (K12) dengan kontribusi (2,56% (0,16²)) dan aspek kemudahan akses layanan (K1) dengan kontribusi (1,81% (0,09²))

Tabel 5.11 Tabel Analisis Kontribusi Indikator pada DJPK 2

Kode	Aspek Layanan	Qual	Kontribusi	Rangking Per Aspek
Informasi Layanan	Aspek 2			
IAI 1	Kelengkapan informasi layanan terkait persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan	4,6340	0,5617	4
IAI 2	Kelengkapan informasi layanan terkait petunjuk pengisian dokumen layanan	4,6536	0,5688	2
IAI 3	Kelengkapan informasi layanan terkait informasi jenis/tipe layanan	4,6144	0,5988	1
IAI 4	Kelengkapan informasi layanan terkait standar waktu proses layanan	4,5621	0,5481	5
IAI 5	Kelengkapan Informasi layanan terkait standar hasil layanan	4,6078	0,5448	7
IAI 6	Kemudahan pemahaman bahasa pada informasi layanan oleh pengguna layanan	4,7386	0,5237	9
IAI 7	Kelengkapan dan kemudahan akses informasi layanan terkait pengaduan layanan	4,6797	0,5423	8
IAI 8	Ketersediaan informasi narahubung yang dapat dihubungi	4,7124	0,5679	3
IAI 9	Kemudahan untuk menghubungi narahubung	4,6993	0,5066	10
IAI 10	Kelengkapan Informasi layanan memuat semua informasi tentang	4,6536	0,5476	6

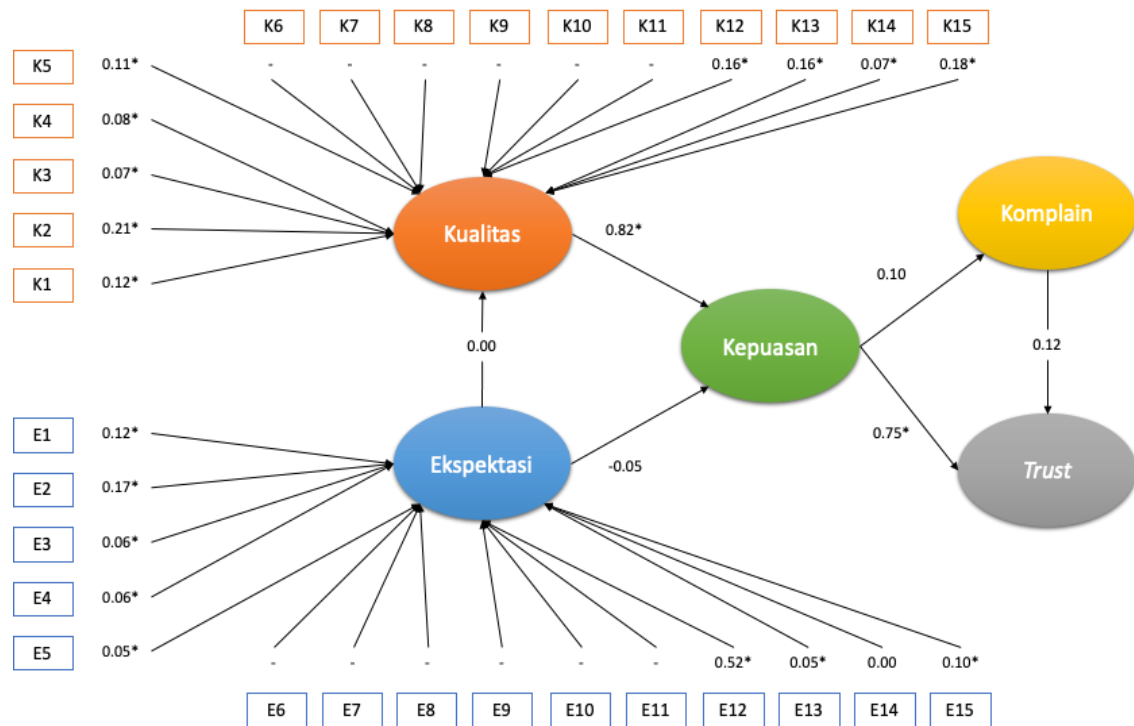
Kode	Aspek Layanan	Qual	Kontribusi	Rangking Per Aspek
	konsekuensi apabila menyampaikan data/dokumen persyaratan yang tidak lengkap			
<i>E-Service Security</i>		Aspek 15		
EST 1	Ketersediaan jaminan keamanan akun pengguna layanan (<i>username</i> dan <i>password</i>) yang digunakan untuk mengakses situs/aplikasi layanan	4,6732	0,7068	5
EST 2	Ketersediaan jaminan keamanan data pribadi pengguna layanan untuk proses autentikasi	4,6471	0,7232	2
EST 3	Penyimpanan data yang diberikan oleh pengguna layanan di situs layanan oleh sistem	4,6471	0,7155	3
EST 4	Data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan	4,6340	0,7088	4
EST 5	Kerahasiaan data pengguna layanan terjaga ketika mengakses situs layanan	4,6667	0,7279	1
EST 6	Jaminan keamanan tanda tangan elektronik bagi pengguna layanan	4,5163	0,6266	7
EST 7	Jaminan keamanan transaksi melalui portal <i>e-service</i>	4,6275	0,6808	6
<i>E-Service Reliability</i>		Aspek 13		
ESR 1	Kemudahan pengunduhan formulir yang ada di situs/aplikasi layanan daring	4,6732	0,66734	4
ESR 2	Kemudahan akses situs/aplikasi layanan daring dimanapun dan kapanpun	4,6732	0,5093	8
ESR 3	Kecepatan pelayanan situs/aplikasi layanan daring berdasarkan permintaan yang masuk	4,6078	0,7001	1
ESR 4	Ketepatan waktu pelayanan situs/aplikasi layanan daring	4,6601	0,6786	3

Kode	Aspek Layanan	Qual	Kontribusi	Rangking Per Aspek
ESR 5	Kecepatan akses situs/aplikasi layanan daring	4,5556	0,5845	7
ESR 6	Konektibilitas/kompatibilitas situs layanan daring dengan mesin penjelajah (<i>browser</i>) yang digunakan pengguna layanan	4,6405	0,6870	2
ESR 7	Pembaharuan situs/aplikasi layanan daring selalu sesuai perkembangan layanan	4,6013	0,66730	5
ESR 8	Situs/Aplikasi tidak sering bermasalah	4,3791	0,4699	9
ESR 9	Peta Situs (<i>Site-Map</i>) mudah didapat/dicari/dilacak lewat mesin pencari	4,5948	0,6366	6
<i>E-Service- Efficiency- Ease of Use, Accessibility</i>	Aspek 12			
ESL 1	Kelengkapan dan kemudahan pemahaman struktur situs/aplikasi layanan daring	4,6209	0,6962	7
ESL 2	Efektivitas fitur pencarian pada situs/aplikasi layanan	4,6471	0,7657	1
ESL 3	Pengelolaan situs/aplikasi layanan daring	4,6405	0,7228	5
ESL 4	Pemenuhan kebutuhan pengguna layanan oleh situs/aplikasi layanan daring	4,6471	0,7524	2
ESL 5	Akurasi Informasi layanan daring	4,6797	0,7429	4
ESL 6	Pembaharuan informasi layanan daring secara berkala	4,6275	0,7483	3
ESL 7	Tautan (<i>link</i>) situs layanan daring secara berkala	4,6601	0,7151	6
Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	Aspek 1			
IAK 1	Kemudahan akses informasi tentang prosedur layanan	4,6536	0,9600	4
IAK 2	Kemudahan akses informasi mengenai ada atau tidak adanya biaya layanan	4,7451	0,9176	5

Kode	Aspek Layanan	Qual	Kontribusi	Rangking Per Aspek
IAK 3	Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan	4,6340	0,9650	2
IAK 4	Kemudahan akses informasi mengenai hasil layanan	4,6536	0,9625	3
IAK 5	Kemudahan akses informasi mengenai saluran resmi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (<i>complaint</i>)	4,6667	0,7346	6
IAK 6	Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar biaya resmi layanan (khusus layanan yang mengenakan biaya)	4,7190	0,9713	1

Pada tabel di atas aspek 2 yaitu Informasi Layanan (K1), diwakili oleh indikator kelengkapan informasi layanan terkait petunjuk pengisian dokumen layanan lalu aspek 15 yaitu *E-Service Security* dengan indikator Kerahasiaan data pengguna layanan terjaga ketika mengakses situs layanan, aspek 12 *E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility* indikator Efektivitas fitur pencarian pada situs/aplikasi layanan, aspek 13 *E-Service Reliability* dengan indikator Pembaharuan situs/aplikasi layanan daring selalu sesuai perkembangan layanan dan aspek 1 Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi dengan indikator Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar biaya resmi layanan (khusus layanan yang mengenakan biaya) menjadi indikator yang memiliki pengaruh yang tinggi. Dengan demikian, dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna layanan, maka kelima indikator tersebut harus dipertahankan/ditingkatkan. Sebaliknya, dua aspek terendah berasal dari Kesesuaian Prosedur (K4) dengan kontribusi 0,49% ($0,07^2$), Akses Terhadap Layanan (K3) dengan kontribusi 0,49% ($0,07^2$).

5.4.3. Analisis Keterkaitan Aspek dan Kepuasan Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah



Gambar 5.11 Model Struktural Pengaruh Aspek Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Layanan 3 DJPK

Gambar berikut menunjukkan pengaruh kualitas layanan dan ekspektasi pengguna layanan terhadap kepuasan pengguna layanan, komplain, dan *trust*. Angka pada gambar menunjukkan koefisien sub-variabel/variabel, dimana tanda bintang (*) menunjukkan pengaruh yang signifikan. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan (pada tingkat signifikansi 10%) terhadap kepuasan pengguna layanan. Sedangkan ekspektasi terhadap kepuasan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi pula kepuasan pengguna layanan. Sedangkan semakin tinggi ekspektasi terhadap layanan semakin rendah kepuasan pengguna layanan. Jika dilihat hubungan antara kepuasan pengguna layanan dengan tingkat *complaint* menunjukkan nilai positif namun tidak signifikan. Dan hubungan antara kepuasan dengan *trust* menunjukkan nilai positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna layanan maka semakin rendah *complaint* yang diberikan dan semakin tinggi *trust* dari pengguna layanan. Lima variabel dengan nilai tertinggi pada Aspek Kualitas berasal dari Informasi Layanan (IAI) (K2) dengan kontribusi 4,41% ($0,21^2$), *E-Service Security* (EST) (K15) dengan kontribusi 3,24% ($0,18^2$), *E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility* (ESL) (K12) dengan kontribusi 2,56% ($0,16^2$), *E-Service Reliability* (ESR)

(K13) dengan kontribusi 2,56% (0,16²), dan Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi (IAK) (K1) dengan kontribusi 1,44% (0,12²).

Tabel 5.12 Tabel Analisis Kontribusi Indikator pada DJPK 3

Kode	Aspek Layanan	Qual	Kontribusi	Ranking Per Aspek
Informasi Layanan		Aspek 2		
IAI 1	Kelengkapan informasi layanan terkait persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan	4,660	0,5412	5
IAI 2	Kelengkapan informasi layanan terkait petunjuk pengisian dokumen layanan	4,639	0,5407	6
IAI 3	Kelengkapan informasi layanan terkait informasi jenis/tipe layanan	4,604	0,5766	2
IAI 4	Kelengkapan informasi layanan terkait standar waktu proses layanan	4,576	0,5403	7
IAI 5	Kelengkapan Informasi layanan terkait standar hasil layanan	4,583	0,5431	4
IAI 6	Kemudahan pemahaman bahasa pada informasi layanan oleh pengguna layanan	4,722	0,5296	9
IAI 7	Kelengkapan dan kemudahan akses informasi layanan terkait pengaduan layanan	4,625	0,5499	3
IAI 8	Ketersediaan informasi narahubung yang dapat dihubungi	4,729	0,5825	1
IAI 9	Kemudahan untuk menghubungi narahubung	4,583	0,4963	10
IAI 10	Kelengkapan Informasi layanan memuat semua informasi tentang konsekuensi apabila menyampaikan data/dokumen persyaratan yang tidak lengkap	4,590	0,5319	8
E-Service Security		Aspek 15		
EST 1	Ketersediaan jaminan keamanan akun pengguna layanan (<i>username</i> dan <i>password</i>) yang digunakan untuk	4,6458	0,7060	5

Kode	Aspek Layanan	Qual	Kontribusi	Ranking Per Aspek
	mengakses situs/aplikasi layanan			
EST 2	Ketersediaan jaminan keamanan data pribadi pengguna layanan untuk proses autentikasi	4,6319	0,7209	2
EST 3	Penyimpanan data yang diberikan oleh pengguna layanan di situs layanan oleh sistem	4,6389	0,7205	3
EST 4	Data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan	4,6319	0,7231	1
EST 5	Kerahasiaan data pengguna layanan terjaga ketika mengakses situs layanan	4,6597	0,7170	4
EST 6	Jaminan keamanan tanda tangan elektronik bagi pengguna layanan	4,5833	0,6504	7
EST 7	Jaminan keamanan transaksi melalui portal e-service	4,6528	0,6580	6
<i>E-Service- Efficiency- Ease of Use, Accessibility</i>	Aspek 12			
ESL 1	Kelengkapan dan kemudahan pemahaman struktur situs/aplikasi layanan daring	4,5903	0,6596	7
ESL 2	Efektivitas fitur pencarian pada situs/aplikasi layanan	4,6111	0,7545	3
ESL 3	Pengelolaan situs/aplikasi layanan daring	4,6389	0,7785	1
ESL 4	Pemenuhan kebutuhan pengguna layanan oleh situs/aplikasi layanan daring	4,6111	0,7376	4
ESL 5	Akurasi Informasi layanan daring	4,6389	0,7623	2
ESL 6	Pembaharuan informasi layanan daring secara berkala	4,5764	0,7000	6
ESL 7	Tautan (<i>link</i>) situs layanan daring secara berkala	4,6875	0,7146	5
<i>E-Service Reliability</i>	Aspek 13			
ESR 1	Kemudahan pengunduhan formulir	4,6458	0,7044	1

Kode	Aspek Layanan	Qual	Kontribusi	Ranking Per Aspek
	yang ada di situs/aplikasi layanan daring			
ESR 2	Kemudahan akses situs/aplikasi layanan daring dimanapun dan kapanpun	4,6597	0,5407	8
ESR 3	Kecepatan pelayanan situs/aplikasi layanan daring berdasarkan permintaan yang masuk	4,5972	0,6493	5
ESR 4	Ketepatan waktu pelayanan situs/aplikasi layanan daring	4,6250	0,6563	3
ESR 5	Kecepatan akses situs/aplikasi layanan daring	4,5764	0,6343	6
ESR 6	Konektibilitas/kompatibilitas situs layanan daring dengan mesin penjelajah (<i>browser</i>) yang digunakan pengguna layanan	4,5833	0,5280	9
ESR 7	Pembaharuan situs/aplikasi layanan daring selalu sesuai perkembangan layanan	4,6042	0,6670	2
ESR 8	Situs/Aplikasi tidak sering bermasalah	4,5278	0,5552	7
ESR 9	Peta Situs (<i>Site-Map</i>) mudah didapat/dicari/dilacak lewat mesin pencari	4,6528	0,6541	4
Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	Aspek 1			
IAK 1	Kemudahan akses informasi tentang prosedur layanan	4,5486	0,8507	5
IAK 2	Kemudahan akses informasi mengenai ada atau tidak adanya biaya layanan	4,6806	0,8419	6
IAK 3	Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan	4,5625	0,8939	2
IAK 4	Kemudahan akses informasi mengenai hasil layanan	4,5833	0,9099	1
IAK 5	Kemudahan akses informasi mengenai saluran resmi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (<i>complaint</i>)	4,5972	0,8668	4

Kode	Aspek Layanan	Qual	Kontribusi	Ranking Per Aspek
IAK 6	Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar biaya resmi layanan (khusus layanan yang mengenakan biaya)	4,6250	0,8780	3

Aspek 2 informasi layanan indikator Ketersediaan informasi narahubung yang dapat dihubungi menjadi indikator tersebut dianggap penting oleh pengguna layanan karena merupakan hal yang paling krusial dimana informasi dapat membangun kepercayaan dan kredibilitas DJPK. Aspek 15 yaitu *E-Service Security* pada indikator Data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan memiliki tingkat kontribusi tertinggi. Pada aspek *E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility* (K12) indikator Pengelolaan situs/aplikasi layanan daring menjadi hal dengan kontribusi tertinggi, karena pelayanan pada saat pandemik covid ini dilakukan secara daring sehingga pengelolaan situs/aplikasi layanan daring sangatlah berperan penting dalam berjalannya layanan DJPK. aspek 13, *E-Service Reliability* (K13), indikator Kemudahan pengunduhan formulir yang ada di situs/aplikasi layanan daring memiliki tingkat kontribusi tertinggi. Aspek 1 Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi indikator Kemudahan akses informasi mengenai hasil layanan memberikan kontribusi tertinggi. Dengan demikian, dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna layanan, maka kelima indikator tersebut harus dipertahankan/ditingkatkan.

Sebaliknya, tiga aspek terendah berasal dari Kesesuaian Prosedur (K4) dengan kontribusi 0,64% (0,08²), Akses Terhadap Layanan (K3) dengan kontribusi 0,49% (0,07²), dan *E-Service Customer Support* (K14) dengan kontribusi 0,49% (0,07²).

5.5 Integritas Penyediaan Layanan

Integritas penyediaan layanan dapat diidentifikasi menggunakan aspek peran jasa perantara. Hasil dari Survei tahun 2021 menyatakan bahwa seluruh responden sebanyak 211 orang menyatakan tidak pernah menggunakan jasa perantara. Seluruh responden pengguna jasa layanan DJPK tidak ada yang pernah membayar biaya di luar ketentuan resmi, begitu juga terkait pemberian gratifikasi petugas. Berdasarkan hasil dari Survei ini dapat disimpulkan bahwa integritas yang baik sudah dijalankan oleh pemberian layanan DJPK. Responden juga tidak ada yang melaporkan adanya praktik korupsi di lingkungan DJPK. Dari 211 responden, 5 diantaranya mengetahui adanya layanan Kementerian Keuangan *prime*

dan sisanya tidak mengetahui adanya layanan Kementerian Keuangan *prime*. Terkait hal ini beberapa saran yang diberikan responden Survei untuk peningkatan pengawasan praktik korupsi antara lain:

"Memperkuat karakter pribadi dengan memperkuat sifat Jujur, agar terhindar dari segala macam godaan untuk melakukan praktik korupsi."

"Untuk menghindari korupsi di kantor layanan Kementerian keuangan perlu dilakukan pembinaan kepada petugas layanan secara berkala sehingga petugas layanan dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan UU yang berlaku."

"Tunjangan kerja harus diperbesar agar menghindari praktik korupsi di kantor layanan."

"Semacam program yang tidak melibatkan pegawai langsung di dalam layanan dengan masyarakat. Optimalisasikan melalui website/aplikasi/media sosial sehingga pelayanan tidak ada kecurigaan unsur KKN"

"Portal layanan harus selalu sigap menanggapi pengaduan. Admin personal tanggap, dan transparan menangani tindak kecurigaan praktik KKN di kantor layanan. Informasi kepada daerah lebih cepat juga agar kami tidak ketinggalan informasi dari pusat."

Saran pengguna layanan di atas disampaikan kepada penyedia layanan adalah sebagai upaya konsistensi suatu lembaga dalam menerapkan nilai-nilai, prinsip, ekspektasi yang disampaikan secara konsisten kepada pengguna layanan. Hal tersebut dilakukan karena integritas merupakan suatu kebenaran atau ketepatan dari tindakan individu yang mewakili lembaga penyedia layanan. Tentunya diwakili oleh orang-orang dalam lembaga yang berintegritas tinggi serta menunjukkan sikap dan berperilaku atas dasar nilai-nilai, keyakinan dan prinsip-prinsip, yang mereka pegang teguh. Selain itu juga efektivitas penggunaan portal informasi secara *online* yang selama ini diimplementasikan dapat dipertahankan dengan baik selain juga menjaga integritas lembaga.

BAB 6

Kesimpulan dan Saran

BAB 6 | SIMPULAN DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN

6.1. Simpulan

Berdasarkan tujuan riset dan hasil analisis di atas maka berikut simpulan riset yang dihasilkan:

1. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan:

a. IKPL masing-masing jenis layanan Direktorat Jenderal Perimbangan dan perbedaan antar waktu.

Setelah dilakukan analisis didapatkan hasil bahwa nilai IKPL masing-masing jenis layanan pada DJPK tahun 2021 yakni IKPL layanan 1 adalah 4.41, IKPL layanan 2 adalah 4.52 dan IKPL layanan 3 adalah 4.42. Nilai IKPL. Terlihat bahwa pada seluruh layanan DJPK berada pada nilai di atas 4 sehingga ini sudah mencapai target yang ditentukan bahkan sudah lebih tinggi, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, tentunya telah memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.

b. IKPL agregat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, Agregat Kementerian Keuangan dan perbandingan antar waktu

Perhitungan indeks secara agregat DJPK dan Kementerian Keuangan dilakukan juga pada tahun 2021 ini. Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa IKPL agregat DJPK pada tahun 2021 memiliki nilai 4,45 dan IKPL Agregat Kementerian Keuangan yaitu 4,40. Hal ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan agregat DJPK memiliki hasil yang lebih tinggi dibandingkan dengan indeks kepuasan agregat Kementerian Keuangan. Artinya layanan yang diberikan secara umum sudah sangat baik, sehingga memuaskan pengguna layanan

c. IKPL masing-masing kota.

Survei tahun 2021 pada Eselon DJPK, layanan 1, 2 dan 3 dilakukan di 6 kota yaitu Jakarta, Surabaya, Medan, Makassar, Balikpapan dan Ambon. Dari hasil analisis didapatkan bahwa nilai indeks kepuasan agregat DJPK di kota Jakarta adalah 4,43, nilai indeks kepuasan agregat DJPK di kota Surabaya adalah 4,41, di kota Medan 4,41, kota Makassar adalah 4,55 kota Balikpapan adalah 4,38 dan di kota Ambon adalah 4,48. Hal ini menunjukkan bahwa kota *Makassar* memberikan layanan yang paling baik dibandingkan dengan kota lainnya.

Survei IKPL untuk seluruh layanan DJPK dilakukan di 6 kota dengan hasil IKPL **layanan 1** pada kota Jakarta adalah 4,38, kota Surabaya adalah 4,29, kota Medan adalah 4,43, kota Makassar adalah 4,54, kota Balikpapan 4,18 dan di kota Ambon nilai indeksinya adalah 4,56. Pada **layanan 2** yaitu Jakarta dengan indeks 4,60, Surabaya 4,52, kota Medan 4,37, Makassar 4,52, kota Balikpapan nilai indeksinya adalah 4,60, dan kota Ambon dengan nilai indeks kepuasan 4,56. **Untuk layanan 3** di kota Jakarta mendapatkan nilai indeks yaitu 4,30, kota Surabaya 4,43, kota Medan 4,44, kota Makassar adalah 4,59, kota Balikpapan adalah 4,35 dan kota Ambon nilai indeksinya adalah 4,32. Secara keseluruhan, nilai indeks dari seluruh layanan pada masing-masing kota sudah menunjukkan nilai di atas 4 sehingga bisa disimpulkan bahwa layanan yang diberikan sudah baik, sehingga telah memberikan kepuasan pada pengguna layanan.

2. Berdasarkan hasil analisis, secara agregat DJPK aspek layanan yang sudah baik yaitu Kesesuaian Prosedur dan Waktu Penyelesaian Layanan. Kedua aspek tersebut sudah memiliki indeks ekspektasi dan kualitas yang tinggi. Hal ini berarti pengguna layanan sudah merasakan kesesuaian prosedur yang diberikan oleh DJPK. Selain itu, jika dilihat dari waktu penyelesaian layanan, pengguna layanan sudah merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh DJPK sehingga kedua aspek ini bisa dipertahankan oleh DJPK. Sedangkan aspek-aspek yang perlu peningkatan yaitu aspek-aspek yang memiliki indeks ekspektasi dan kualitas yang rendah, diantaranya yaitu *E-Service Customer Support*, *E-Service- Efficiency-Ease of Use*, *Accessibility* dan *E-Service Security*.

Sedangkan jika dianalisis per layanan, maka aspek-aspek yang sudah baik dan aspek-aspek yang perlu peningkatan yaitu sebagai berikut:

- a. **Layanan 1: Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi**
Pada layanan 1 DJPK, aspek layanan yang sudah baik yaitu Aspek Kesesuaian Prosedur dan Waktu Penyelesaian Layanan. Aspek-aspek layanan tersebut sudah memiliki indeks ekspektasi dan kualitas yang tinggi. Kualitas kesesuaian prosedur dan waktu penyelesaian layanan menjadi hal yang bisa tetap dipertahankan oleh DJPK pada layanan 1 karena hal ini sudah menunjukkan hal yang baik. Sedangkan aspek-aspek yang perlu peningkatan yaitu aspek-aspek yang memiliki indeks ekspektasi dan kualitas yang rendah, yaitu Aspek *E-Service Customer Support*, *E-Service- Efficiency-Ease of Use*, *Accessibility* dan *E-Service Security*. Fokus perbaikan yang perlu dilakukan pada aspek *E-Service Customer Support* adalah berkaitan dengan bagian *call center* yang menanggapi permohonan

dari pengguna layanan diharapkan lebih bisa memberikan solusi yang tepat untuk pengguna layanan.

b. Layanan 2: Layanan Pelaporan DAK Non Fisik

Aspek layanan yang sudah baik yaitu Aspek Kesesuaian Prosedur dan Waktu Penyelesaian Layanan. Aspek-aspek layanan tersebut sudah memiliki indeks ekspektasi dan kualitas yang tinggi. Sedangkan aspek-aspek yang perlu peningkatan yaitu aspek-aspek yang memiliki indeks ekspektasi dan kualitas yang rendah, yaitu Aspek Sanksi, *E-Service Customer Support*, *E-Service- Efficiency-Ease of Use*, *Accessibility* dan *E-Service Security*.

c. Layanan 3: Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah

Pada layanan 3 DJPK, aspek layanan yang sudah baik yaitu Aspek Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi, Kesesuaian Prosedur dan Waktu Penyelesaian Layanan dan *E-Service Security*. Aspek-aspek layanan tersebut sudah memiliki indeks ekspektasi dan kualitas yang tinggi. Sedangkan aspek-aspek yang perlu peningkatan yaitu aspek-aspek yang memiliki indeks ekspektasi dan kualitas yang rendah, yaitu Informasi Layanan dan Akses Terhadap Layanan.

3. Hubungan keterkaitan antara kinerja aspek-aspek layanan dan tingkat kepuasan stakeholders DJPK menunjukkan bahwa:

- a. Pada jenis Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis Teknologi Informasi menunjukkan hubungan yang berkaitan antara ekspektasi, kualitas, kepuasan, komplain dan kepercayaan. Dimana aspek Informasi Layanan, *E-Service- Efficiency-Ease of Use*, *Accessibility*, *E-Service Customer Support*, *E-Service Reliability*, dan *E-Service Security* memberikan dampak paling berperan pada parameter ekspektasi dan kualitas.
- b. Pada jenis layanan Pelaporan DAK Non Fisik menunjukkan hubungan yang berkaitan antara ekspektasi, kualitas, kepuasan, komplain dan kepercayaan. Dimana aspek Informasi Layanan, dan Keterbukaan/ Kemudahan Akses Informasi memberikan dampak paling berperan pada parameter ekspektasi dan kualitas.
- c. Pada jenis Layanan Penyaluran Transfer ke Daerah menunjukkan hubungan yang berkaitan antara ekspektasi, kualitas, kepuasan, komplain dan kepercayaan. Dimana aspek Informasi Layanan, *E-Service- Efficiency-Ease of Use*, *Accessibility*, *E-Service Reliability*, *E-Service Security* dan Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi memberikan dampak paling berperan pada parameter ekspektasi dan kualitas.

6.2. Rekomendasi Manajerial

Berdasarkan hasil Survei IKPL pada tahun 2021 pada Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) telah menunjukkan peningkatan kinerja pelayanan pada tiga jenis layanan yang disediakan. Nilai indeks kepuasan yang di atas empat, menunjukkan bahwa pengguna layanan DJPK memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Berdasarkan hasil analisis indeks kepuasan DJPK menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan demikian beberapa keunggulan yang harus dipertahankan oleh DJPK diantaranya yaitu informasi layanan yaitu kelengkapan informasi layanan dan kemudahan pemahaman informasi, serta keterbukaan kemudahan informasi serta akses terhadap layanan, telah menjadi kekuatan DJPK dalam memberikan layanan kepada pengguna.

Penyedia layanan betul-betul memprioritaskan kelengkapan informasi layanan yang tentunya menjadi pintu atau etalase utama dalam pelayanan yang digunakan pengguna layanan. Karena dalam hal ini penyedia layanan adalah lembaga yang cukup kompleks membutuhkan informasi yang mana DJPK cukup kredibel dalam mempersiapkan proses dalam kelengkapan informasi tersebut. Apa yang dibutuhkan oleh pengguna layanan DJPK dapat menyediakannya dan mudah diakses oleh pengguna.

Selain itu DJPK memiliki keunggulan dalam mempertimbangkan efisiensi waktu dalam penggunaan layanan sebagai prioritas bagi pelanggan. Hal ini harus dipertahankan konsistennya. Selain itu kehandalan pegawai dalam kesediaannya membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pengguna layanan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Serta cekatan dalam menghadapi permasalahan pengguna layanan.

Kepuasan pengguna layanan yang diperoleh dari mudah dipahaminya layanan informasi serta kemudahan akses layanan yang mana dibutuhkan dengan segera oleh pengguna layanan. Akses yang mudah memungkinkan pengguna mencari semua informasi dari menu-menu yang dibutuhkan sehingga kebutuhan apapun ada di dalamnya.

Pada tahun 2020 dari 6 kota hanya kota Jakarta yang IKPL dengan Indeks dibawah 4, tetapi pada tahun 2021 DJPK dapat meningkatkan Indeksnya dimana hampir semua kota memiliki Indeks di atas 4.

Namun demikian masih terdapat beberapa upaya yang harus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan dan menjadi tantangan bagi DJPK dalam memenuhi tuntutan harapan pelayanan birokrasi yang prima. Terkait dengan analisis IKPL layanan perkota bahwa :

1. Perlu menjadi perhatian bahwa kota Medan dan Surabaya memiliki IKPL terendah (4.41) dibanding 4 kota lainnya., bila dirata-ratakan dari 6 kota lainnya. Meskipun dengan IKPL indeks dicapai rata-rata di atas 4, sudah menunjukkan memberi layanan dengan yang terbaik. Perlu dilakukan juga secara khusus, dengan mempertimbangkan karakter pengguna layanannya.
2. Sedangkan pada IKPL layanan terendah pada masing-masing kota pada layanan 1 adalah kota Balikpapan (4.18), pada layanan 2 adalah kota Medan (4.37), dan pada layanan 3 adalah kota Jakarta (4.30). Perlu dilakukan evaluasi secara khusus dan fokus atas ketiga layanan tadi dengan memperhatikan IKPL terendah.

Rekomendasi yang dapat disarankan terkait dengan peningkatan pelayanan dan perbaikan pada aspek di layanan DJPK karena performa kualitas layanan lebih rendah dibandingkan dengan harapan pengguna layanan adalah :

1. **Aspek E-Service Efficiency Ease of Use, Accesibilitas (ESL)**, fokus perbaikan pada kelengkapan dan kemudahan pemahaman struktur situs dan aplikasi layanan daring, serta Efektivitas fitur pencarian pada situs/likasi layanan, pengelolaan situs aplikasi layanan daring, pemenuhan kebutuhan pengguna layanan oleh situs/aplikasi layanan daring, akurasi informasi layanan daring, pembaharuan informasi layanan daring secara berkala, tautan (*link*) situs layanan daring. Bahwa beberapa pengguna layanan merasakan bahwa aplikasi agak sulit dipahami serta aplikasi yang kurang efektif. Karena pelayanan satu aplikasi tetapi penyajiannya belum terlalu terstruktur sepenuhnya. Selain itu menu dalam aplikasi tidak semua mudah dipahami, hubungan antara satu menu dengan menu yang lain kurang jelas (tidak sinkron antar satu petunjuk dengan aplikasi). Selain itu bila pertanyaan yang diajukan dari pengguna layanan akan dijawab langsung melalui telepon, *Whatsapp*, email dan *live chat* namun bila butuh konfirmasi lebih jauh dengan tim teknis, maka batas maksimal pertanyaan yang akan dijawab adalah dalam 1x24 jam. Faktanya sampai saat ini semua pertanyaan yang masuk melalui telepon, *whatsapp*, email dan *live chat* terjawab sebelum batas maksimal 1x24 jam. Respon semua pertanyaan mayoritas dijawab melalui *Whatsapp*.
2. **Aspek E-Service Security (EST)** fokus utama perbaikan adalah pada ketersediaan jaminan keamanan akun pengguna layanan (*username* dan *password*) yang digunakan untuk mengakses situs/aplikasi layanan, ketersediaan jaminan keamanan data pribadi pengguna layanan untuk proses autentifikasi, serta penyimpanan data yang diberikan oleh pengguna layanan di situs layanan oleh sistem. Data yang

diberikan pada situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan, kerahasiaan data pengguna layanan terjaga ketika mengakses situs layanan, jaminan keamanan tanda tangan elektronik bagi pengguna layanan, Jaminan keamanan transaksi melalui portal *e-service*. Yang menjadi kekhawatiran adalah keamanan tanda tangan elektronik bagi pengguna layanan, masih ada kekhawatiran tidak aman bagi pengguna layanan.

3. **Aspek E-Service Customer Support (ESC)** fokus utamanya adalah kemampuan profesionalisme dan pengetahuan pegawai dalam menyelesaikan masalah penggunaan layanan daring, meskipun mereka handal mampu menyelesaikan masalah tapi ada beberapa masalah yang tidak terpecahkan. Hal ini disebabkan karena permasalahan yang disampaikan melalui *call center* dan direspon bukan oleh ahlinya. Sehingga yang terkait teknis harus didiskusikan terlebih dahulu dengan orang teknis, sehingga terjadi jeda waktu dan membuat pengguna layanan menunggu. Ketidakjelasan waktu pelayanan dimana setiap akan konsultasi harus melalui *email* sampai 1 dan 2 hari dan respon tidak selalu tepat waktu. Lebih mempertimbangkan lagi kondisi di daerah berbeda antara wilayah Jawa dan luar Jawa (misal daerah Timur), hendaknya website selalu di *update*. Melakukan *complaint* terfasilitasi bila ada momentum saat *zoom meeting* atau pertemuan *online*. Alur pelayanan terkadang rumit, karena ingin secara langsung, tidak semua difasilitasi oleh *online* saja.

Beberapa rekomendasi atas permasalahan di atas adalah :

1. Pihak DJPK perlu memahami secara pasti bahwa literasi teknologi dipahami oleh setiap pengguna layanan mulai dari yang sederhana mencari informasi di *website* sampai dengan penggunaan aplikasi yang digunakan secara rutin. Karena layanan informasi dan konsultasi berbasis teknologi ini menjadi layanan yang paling dikeluhkan penggunanya. Kemungkinan bisa saja literasi teknologi yang pesat ini tidak seluruhnya dapat diadaptasi oleh pengguna layanan.
2. Informasi yang sulit diperoleh terutama bagi yang di daerah luar Jawa, informasi satu arah melalui *digital* tidak cukup. Karena tidak semua masalah dapat difasilitasi oleh menu-menu dalam aplikasi. Jadi dibutuhkan waktu khusus dengan cara mengajukan permintaan layanan untuk melakukan tatap muka melalui *zoom meeting* secara khusus, sehingga layanan tetap terbuka. Jadi dalam aplikasi ada menu yang memfasilitasi *zoom meeting*. Bila ingin *video conference*, waktu pelaksanaan akan disepakati terlebih dahulu. Layanan *video*

conference ini juga dapat memfasilitasi pengguna layanan yang masih menginginkan konsultasi langsung.

3. Pertanyaan yang masuk melalui telepon, *Whatsapp*, email dan live chat akan dilayani maksimal jam 16.00, maka bila ada pertanyaan yang masuk lebih dari jam 16.00 maka dimasukkan kedalam tiket pertanyaan untuk hari berikutnya. (dalam hal ini tergantung kondisi jika pertanyaan yang masuk lebih dari jam 16.00 dan mampu dijawab langsung oleh Pegawai Bagian Kehumasan maka akan dijawab langsung, namun jika harus koordinasi dengan tim Bagian Teknis maka pertanyaan tersebut akan dijawab pada hari berikutnya).
4. *Website* harus selalu diupdate dan ada tim admin yang memfasilitasi kebaruan dari setiap informasi secara rutin. Sehingga memudahkan pengguna layanan untuk memahami semua informasi yang dibutuhkan.
5. Adanya keluhan dari pengguna layanan terutama pada layanan daring, hal ini menjadi perhatian khusus untuk DJPK layanan 3 untuk selalu memperbaharui dan memperbaiki aplikasi sistrada sebagai media akses layanan sehingga kepuasan pengguna layanan tetap terjaga.
6. Adanya pergantian pegawai atau mutasi pegawai yang cukup tinggi di daerah menjadi tantangan bagi DJPK. Untuk mengatasi pergantian pegawai ini, DJPK bisa memberikan sosialisasi terkait informasi layanan agar dapat selalu tersampaikan kepada pengguna layanan terutama untuk pegawai baru.
7. Kebaruan dalam setiap aplikasi yang baru harus disosialisasikan kepada para pengguna layanan yang ada di wilayah timur. Pembekalan mengenai perubahan teknologi informasi agar dapat disampaikan dengan tutorial yang jelas sehingga mudah diimplementasikan. Untuk memudahkan memahami berbagai perubahan dalam *tools* atau teknologinya. Maka cara penggunaan aplikasi dan *tools* yang lain dapat disosialisasikan dengan menggunakan video, dan di *upload* pada *website* yang direkomendasikan saat ini.
8. Dalam pelayanan perlu juga diperhatikan jam kerja Indonesia bagian Timur yang berbeda zona waktu sehingga di pusat perlu adanya penyesuaian waktu pelayanan. Disiapkan sumber daya manusia yang handal dan terampil dengan memahami bahasa daerah yang memiliki logat daerah yang berbeda sehingga dapat dipahami. Karena bahasa daerah sesekali juga disampaikan dalam keluhan yang mungkin juga kurang dipahami penyedia layanan.
9. Pelayanan keluhan sebaiknya dilayani oleh teknisi yang memiliki kekhususan keahlian sebagai teknisi sehingga keluhan dari pengguna layanan dapat diatasi

secara langsung, tidak diberikan pada bagian-bagian lain yang bukan bidangnya. Penyelesaian masalah secara *online* sebaiknya diselesaikan secara tuntas dan baik. Jawaban *complaint* melalui *call center* direspon sampai diyakini pengguna layanan merasakan kepuasan.

10. Menu dalam aplikasi sebaiknya harus "*friendly use*" sehingga mudah digunakan dan dapat dipahami setiap aplikasinya, dan harus dilakukan *trial* pada segmen pengguna sebelum dilakukan resmikan secara umum kepada para pengguna layanan..
11. Mensosialisasikan jaminan keamanan tanda tangan elektronik bagi pengguna layanan. Penguatan *security* nya harus dipastikan dengan baik dan diyakini pengguna layanan.
12. Pada pelaporan DAK Non Fisik melalui aplikasi aladin, terdapat beberapa kendala pada penyampaian laporan melalui aplikasi diantaranya:
 - a. Beberapa daerah terkendala terkait sinyal dalam melakukan penginput laporan.
 - b. Terjadi *bug* kecil pada aplikasi aladin, biasanya Tim Bagian DAK Non Fisik langsung melakukan koordinasi dengan Bagian Teknologi Informasi untuk dilakukan perbaikan.
13. Peraturan baru yang telah disahkan sebaiknya segera diperbaharui dan disosialisasikan sehingga dengan cepat dapat diadaptasi oleh pengguna layanan.

Kerjasama antara penyedia layanan dan pengguna layanan perlu dilakukan dengan baik, sebaiknya penyedia layanan mampu membangun "*chemistry*" dengan pengguna layanan secara virtual, karena semua layanan yang dilakukan hanya secara *online* ini umumnya kurang memberikan kepuasan, karena situasi kondisi masalah yang berbeda.

REFERENSI

- Anderson, E.W., Fornell, C. and Lehmann, D.R., 1994. Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of marketing*, 58(3), pp.53-66.
- Andreassen, T.W. and Lindestad, B., 1998. Customer loyalty and complex services: The impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customers with varying degrees of service expertise. *International Journal of service Industry management*.8(4).
- Agrawal, A., Shah, P., & Wadhwa, V. 2007. EGOSQ-users' assessment of e-governance online-services: A quality measurement instrumentation. In *International Conference on E-governance* (pp. 231-244).
- Ali, M. and Raza, S.A., 2017. Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6), pp.559-577.
- Cooper, D.R., and Schindler, P. 2014. *Business Research Method* (12th ed.). McGrawHill, Inc. Singapore.
- Çelik, G. T., & Oral, E. L. 2016. Big Five and Organizational Commitment–The Case of Turkish Construction Professionals. *Human Resource Management Research*, 6(1), 6-14.
- Fornell, C., 1992. A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of marketing*, 56(1), pp.6-21.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. 1996. The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18. <https://doi.org/10.1177/002224299606000403>
- Fornell, C., Morgeson III, F. V., Hult, G. T. M., & VanAmburg, D. (2020). *The Reign of the Customer: Customer-Centric Approaches to Improving Satisfaction*: Springer.
- Hair, J.F., Black, WC., Babin, B.J., Anderson, R.E., & Tatham, RL. 2014. *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*, Pearson New International Edition, Edinburg Gate, Harlow, USA
- Ha, J., & Jang, S. S. (2009). Perceived justice in service recovery and behavioral intentions: The role of relationship quality. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 319-327.
- Hussain, R., Al Nasser, A. and Hussain, Y.K., 2015. Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42, pp.167-175.
- Kaur, B., Kaur, J., Pandey, S. K., & Joshi, S. 2020. E-service Quality: Development and Validation of the Scale. *Global Business Review*, 0972150920920452.
- Liljander, V. and Strandvik, T., 1995. The nature of customer relationships in services. *Advances in services marketing and management*, 4(141), p.67.
- Li, Y.N., Tan, K.C. and Xie, M., 2002. Measuring web-based service quality. *Total quality management*, 13(5), pp.685-700.
- Neuman, W. L. 2006. *Social Research Methods: Qualitative dan Quantitative Approaches* (6 ed.). Pearson Education, Inc.



- Martilla, J. A., and James, J. C. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. Vol. 41 No. 1
- Muturi, D., Sagwe, J., Cheruiyot, T.K. and Maru, L.C., 2013. Service quality and relative performance of public universities in East Africa. *The TQM Journal*.
- Morgeson, F.V. and Petrescu, C., 2011. Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies. *International Review of Administrative Sciences*, 77(3), pp.451-479.
- Oliver, R.L., 1980. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), pp.460-469.
- Papadomichelaki, X. and Mentzas, G., 2012. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), pp.98-109..
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Malhotra, A., 2005. ES-QUAL A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), pp.213-233.
- Philip Kotler. 2009. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Park, J.Y. and Kim, J.S., 2005. The impact of IS sourcing type on service quality and maintenance efforts. *Information & Management*, 42(2), pp.261-274.
- Raza, S. A., Jawaid, S. T., & Hassan, A. 2015. Internet banking and customer satisfaction in Pakistan. *Qualitative Research in Financial Markets*, 7(1), 24–36.
- Song, H., Li, G., van der Veen, R., & Chen, J. L. 2011. Assessing mainland Chinese tourists' satisfaction with Hong Kong using tourist satisfaction index. *International Journal of Tourism Research*, 13, 82–96
- Snoj, B., Korda, A.P. and Mumel, D., 2004. The relationships among perceived quality, perceived risk and perceived product value. *Journal of Product & Brand Management*.13(3),pp156-167
- Szymanski, D.M. and Henard, D.H., 2001. Customer satisfaction: A meta-analysis of the empirical evidence. *Journal of the academy of marketing science*, 29(1), pp.16-35.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi pemasaran. Edisi ke S. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Van Riel, A.C., Liljander, V. and Jurriens, P., 2001. Exploring consumer evaluations of e-services: a portal site. *International journal of service industry management*.12(4),pp359-377
- Yang, Z., Jun, M. and Peterson, R.T., 2004. Measuring customer perceived online service quality: scale development and managerial implications. *International Journal of operations & production Management*.
- Zaidi, S.F.H. and Qteishat, M.K., 2012. Assessing e-government service delivery (government to citizen). *International journal of ebusiness and egovernment studies*, 4(1), pp.45-54.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. and Gremler, D.D., 2018. *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education,.
- Zeithaml, V., A dan Bitner, Mary Jo.2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm 2nd Edition*. New York: International Edition McGraw-Hill.

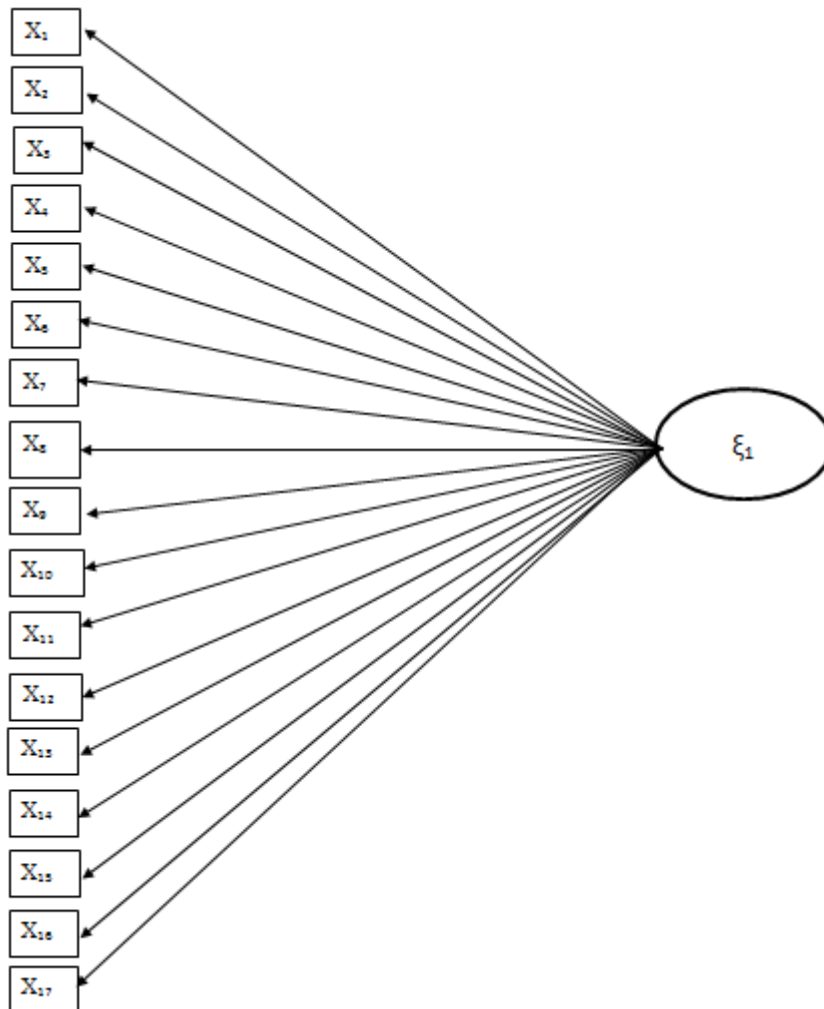


Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A., 1993. The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21(1), pp.1-12.



AMPIRAN

Lampiran 1: Model Pengukuran

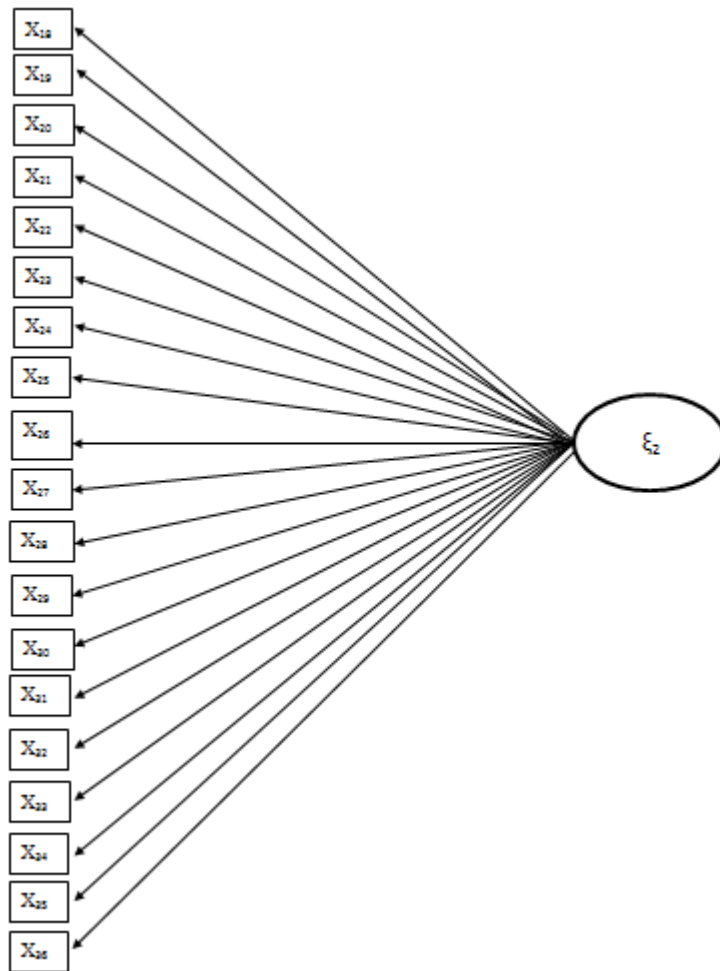


Gambar Model Pengukuran *Customer Expectation- Information and accessibility*

Keterangan:

- ξ_1 = *Customer Expectation -Information and accessibility*
- X_1 = Akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh;
- X_2 = Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka;
- X_3 = Akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan disampaikan secara terbuka;

- X₄ = Akses informasi mengenai hasil layanan disampaikan secara terbuka;
- X₅ = Akses informasi mengenai saluran resmi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) dapat diketahui dengan jelas;
- X₆ = Akses informasi mengenai besarnya standar tarif/biaya resmi atas layanan disampaikan secara terbuka (khusus layanan yang mengenakan biaya).
- X₇ = Informasi layanan memuat semua persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan;
- X₈ = Informasi layanan memuat semua petunjuk pengisian dokumen layanan;
- X₉ = Informasi layanan memuat semua informasi terkait jenis/tipe layanan;
- X₁₀ = Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar waktu proses layanan;
- X₁₁ = Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar hasil layanan;
- X₁₂ = Informasi layanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pengguna layanan;
- X₁₃ = Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar biaya resmi layanan (khusus untuk layanan yang mengenakan biaya).
- X₁₄ = Layanan dapat diperoleh di lokasi/tempat yang mudah dijangkau oleh penggunanya;
- X₁₅ = Waktu/jam operasional layanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan;
- X₁₆ = Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misalnya via surat, telepon, tatap muka, daring dan lain-lain);
- X₁₇ = Kualitas akses daring terhadap layanan disediakan dengan baik (kecepatan, ramah bagi pengguna, dll.) (khusus untuk layanan yang menggunakan layanan daring).



Gambar Model Pengukuran *Customer Expectation- Process*

Keterangan:

ξ_2 = *Customer Expectation -Process*

X_{18} = Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ ketentuan;

X_{19} = Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana sesuai dengan prosedur/ketentuan;

X_{20} = Pelayanan diberikan sesuai petunjuk pelaksanaan/operasional layanan ini.

X_{21} = Jadwal waktu pelayanan yang pasti;

X_{22} = Layanan diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan;

X₂₃ = Layanan dapat dipantau penggunaanya tentang proses/tahapan penyelesaiannya;

X₂₄ = Sistem untuk memonitor tahapan proses penyelesaian layanan yang sedang dilalui (khusus untuk layanan yang menggunakan sistem/aplikasi daring).

X₂₅ = Terdapat kejelasan informasi jumlah biaya resmi layanan ini;

X₂₆ = Besarnya biaya resmi layanan ini sesuai dengan aturan/ketentuan;

X₂₇ = Besarnya biaya resmi sesuai kewajaran;

X₂₈ = Besarnya biaya resmi sesuai dengan layanan yang dijanjikan.

X₂₉ = Pengenaan sanksi sesuai dengan proses prosedur operasional standar;

X₃₀ = Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding dan/atau dispensasi terhadap sanksi yang diberikan;

X₃₁ = Aturan mengenai pengenaan sanksi dikomunikasikan secara transparan;

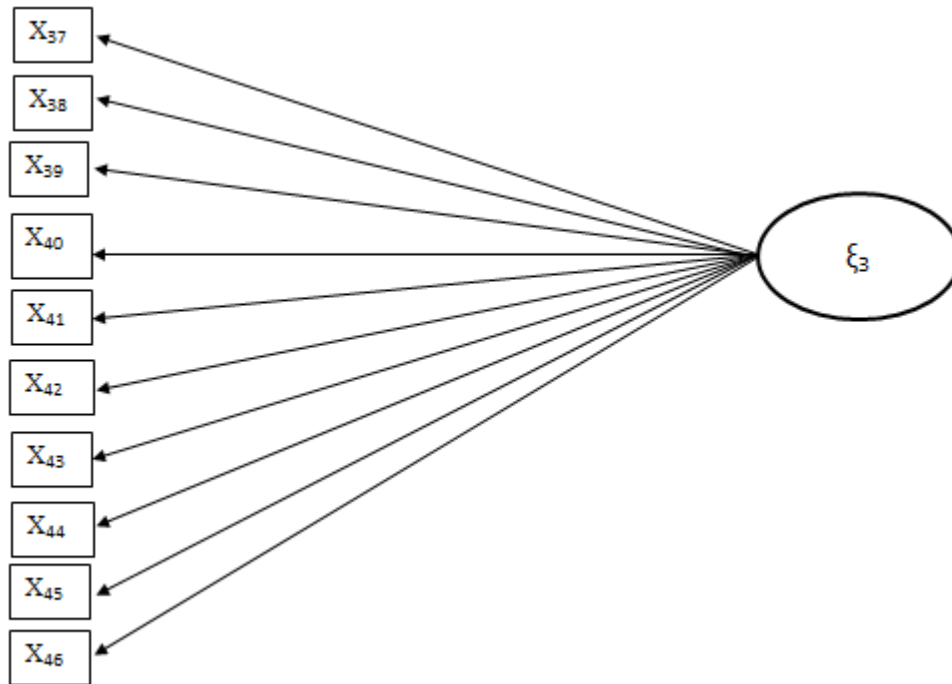
X₃₂ = Pengenaan denda sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP);

X₃₃ = Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding terhadap denda yang diberikan;

X₃₄ = Aturan mengenai pengenaan denda dikomunikasikan secara transparan;

X₃₅ = Pembayaran denda sesuai dengan ketentuan layanan ini;

X₃₆ = Bilamana terdapat kelebihan pembayaran denda oleh pengguna, maka pengguna dapat dengan mudah untuk menagih kembali.



Gambar Model Pengukuran *Customer Expectation- Customer Service*

Keterangan:

ξ_3 = *Customer Expectation -Customer Service*

X_{37} = Pegawai bersedia membantu pengguna layanan sesuai tugas yang diatur dalam ketentuan yang resmi;

X_{38} = Pegawai bersikap sopan kepada pengguna layanan;

X_{39} = Pegawai mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan;

X_{40} = Pegawai cepat tanggap dalam memberikan layanan;

X_{41} = pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan);

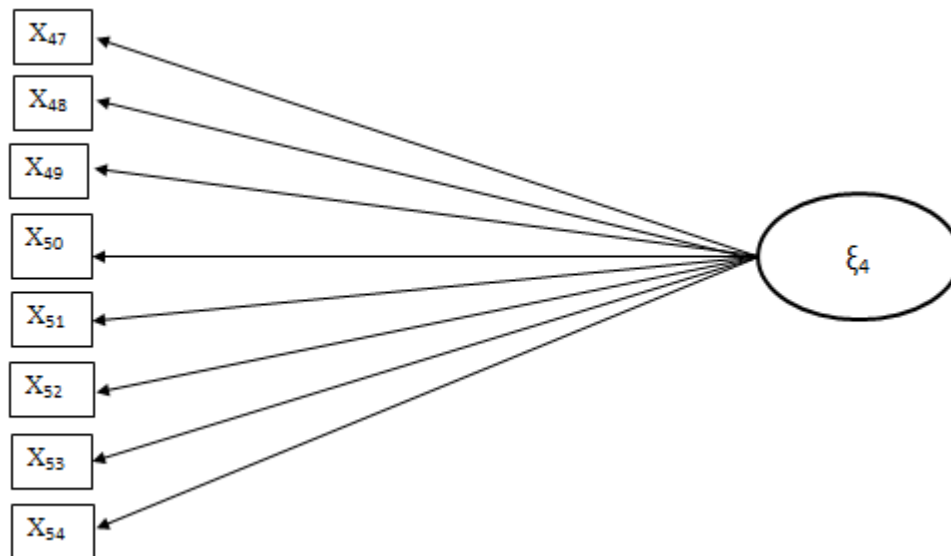
X_{42} = Pegawai berpenampilan profesional/rapi (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan).

X_{43} = Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan layanan;

X_{44} = Pegawai cekatan dalam memberikan layanan;

X_{45} = Pegawai memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan;

X₄₆ = Pegawai memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan.



Gambar Model Pengukuran *Customer Expectation- Environment*

Keterangan:

ξ₄ = *Customer Expectation -Environment*

X₄₇ = Layanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik;

X₄₈ = Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik;

X₄₉ = Layanan didukung desain tata ruang tempat layanan yang baik (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan);

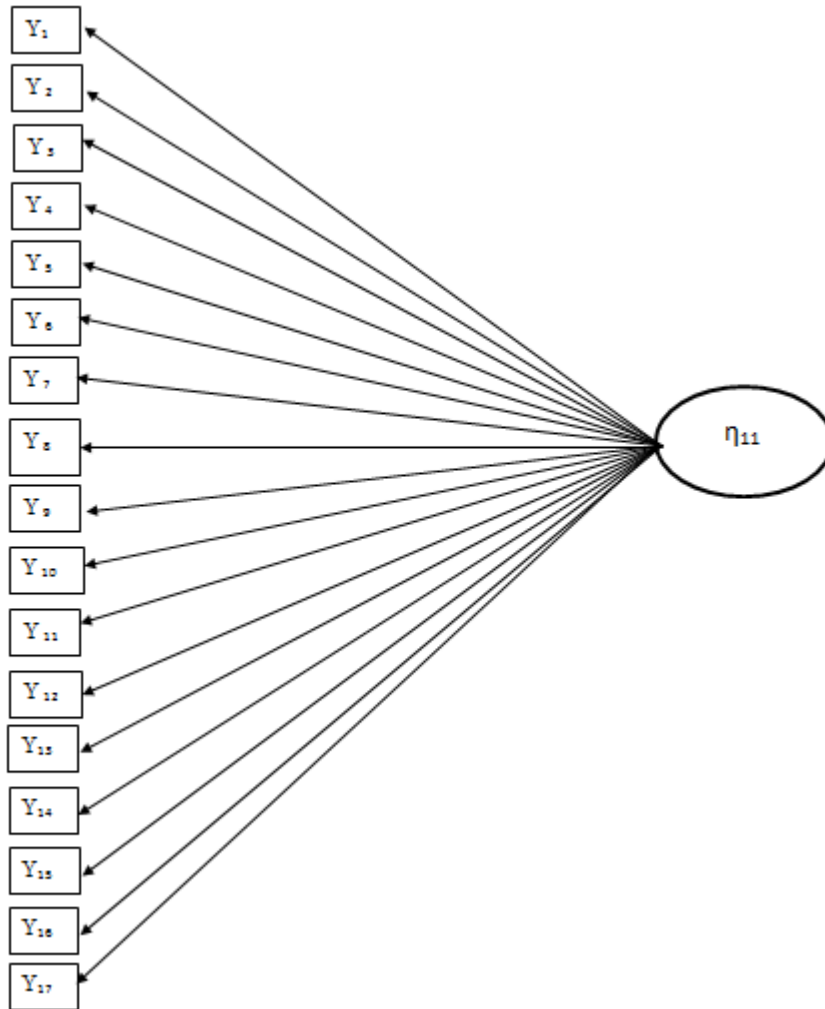
X₅₀ = Layanan berada di lingkungan yang nyaman (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan).

X₅₁ = Kantor layanan memiliki lingkungan yang aman;

X₅₂ = Kantor layanan memiliki petugas satuan keamanan yang baik;

X₅₃ = Kantor layanan memiliki sarana dan prasarana untuk mendukung keamanan;

X₅₄ = Kantor layanan memiliki sistem yang handal untuk memastikan keamanan layanan (proses, dokumen dan hasil layanan).

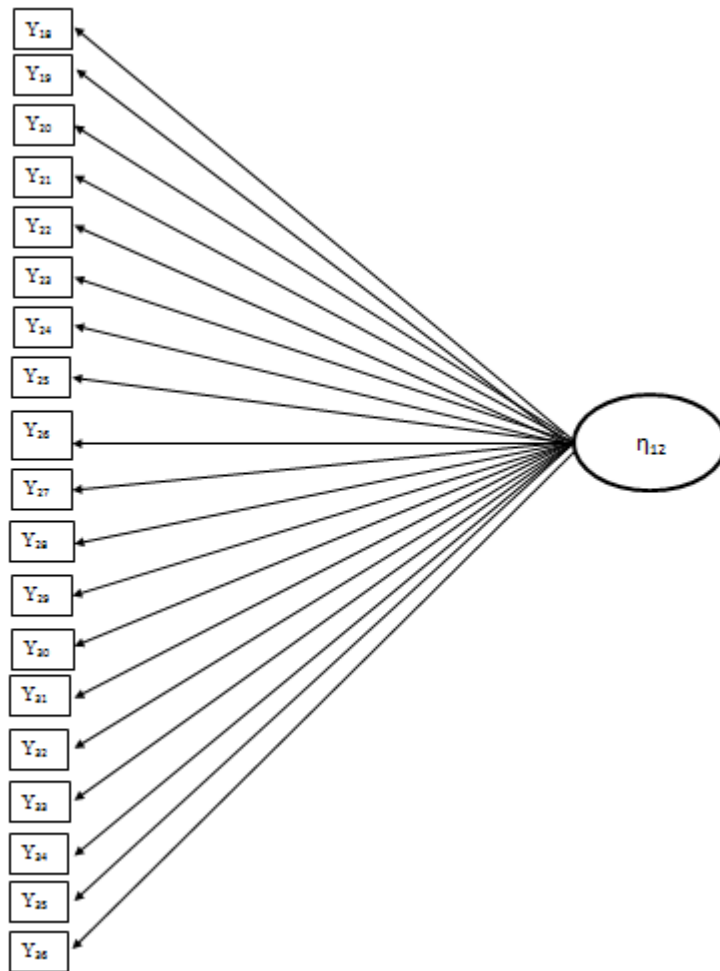


Gambar Model Pengukuran *Perceived Quality- Information and accessibility*

Keterangan:

- η_{11} = *Perceived Quality- Information and accessibility*
- Y_1 = Akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh;
- Y_2 = Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka;
- Y_3 = Akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan disampaikan secara terbuka;
- Y_4 = Akses informasi mengenai hasil layanan disampaikan secara terbuka;
- Y_5 = Akses informasi mengenai saluran resmi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) dapat diketahui dengan jelas;

- Y₆ = Akses informasi mengenai besarnya standar tarif/biaya resmi atas layanan disampaikan secara terbuka (khusus layanan yang mengenakan biaya).
- Y₇ = Informasi layanan memuat semua persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan;
- Y₈ = Informasi layanan memuat semua petunjuk pengisian dokumen layanan;
- Y₉ = Informasi layanan memuat semua informasi terkait jenis/tipe layanan;
- Y₁₀ = Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar waktu proses layanan;
- Y₁₁ = Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar hasil layanan;
- Y₁₂ = Informasi layanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pengguna layanan;
- Y₁₃ = Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar biaya resmi layanan (khusus untuk layanan yang mengenakan biaya).
- Y₁₄ = Layanan dapat diperoleh di lokasi/tempat yang mudah dijangkau oleh penggunanya;
- Y₁₅ = Waktu/jam operasional layanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan;
- Y₁₆ = Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misalnya via surat, telepon, tatap muka, daring dan lain-lain);
- Y₁₇ = Kualitas akses daring terhadap layanan disediakan dengan baik (kecepatan, ramah bagi pengguna, dll.) (khusus untuk layanan yang menggunakan layanan daring).



Gambar. Model Pengukuran *Perceived Quality - Process*

Keterangan:

η_{12} = *Perceived Quality- Process*

Y_{18} = Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ ketentuan;

Y_{19} = Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana sesuai dengan prosedur/ketentuan;

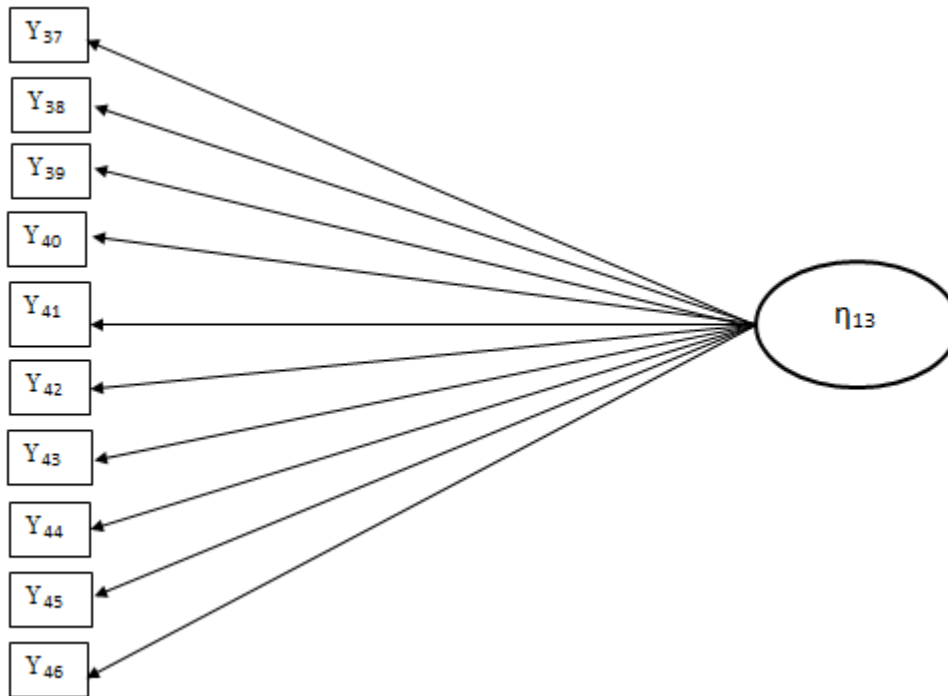
Y_{20} = Pelayanan diberikan sesuai petunjuk pelaksanaan/operasional layanan ini.

Y_{21} = Jadwal waktu pelayanan yang pasti;

Y_{22} = Layanan diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan;

Y_{23} = Layanan dapat dipantau penggunaanya tentang proses/tahapan penyelesaiannya;

- Y₂₄ = Sistem untuk memonitor tahapan proses penyelesaian layanan yang sedang dilalui (khusus untuk layanan yang menggunakan sistem/aplikasi daring).
- Y₂₅ = Terdapat kejelasan informasi jumlah biaya resmi layanan ini;
- Y₂₆ = Besarnya biaya resmi layanan ini sesuai dengan aturan/ketentuan;
- Y₂₇ = Besarnya biaya resmi sesuai kewajaran;
- Y₂₈ = Besarnya biaya resmi sesuai dengan layanan yang dijanjikan.
- Y₂₉ = Pengenaan sanksi sesuai dengan proses prosedur operasional standar;
- Y₃₀ = Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding dan/atau dispensasi terhadap sanksi yang diberikan;
- Y₃₁ = Aturan mengenai pengenaan sanksi dikomunikasikan secara transparan;
- Y₃₂ = Pengenaan denda sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP);
- Y₃₃ = Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding terhadap denda yang diberikan;
- Y₃₄ = Aturan mengenai pengenaan denda dikomunikasikan secara transparan;
- Y₃₅ = Pembayaran denda sesuai dengan ketentuan layanan ini;
- Y₃₆ = Bilamana terdapat kelebihan pembayaran denda oleh pengguna, maka pengguna dapat dengan mudah untuk menagih kembali.



Gambar Model Pengukuran *Perceived Quality - Customer Service*

Keterangan:

η_{13} = *Perceived Quality- Customer Service*

Y_{37} = Pegawai bersedia membantu pengguna layanan sesuai tugas yang diatur dalam ketentuan yang resmi;

Y_{38} = Pegawai bersikap sopan kepada pengguna layanan;

Y_{39} = Pegawai mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan;

Y_{40} = Pegawai cepat tanggap dalam memberikan layanan;

Y_{41} = pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan);

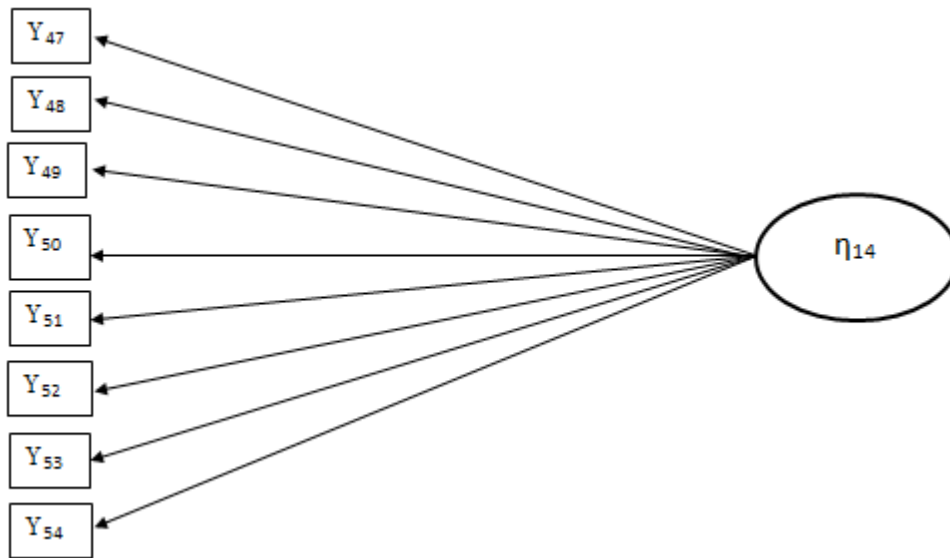
Y_{42} = Pegawai berpenampilan profesional/rapi (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan).

Y_{43} = Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan layanan;

Y_{44} = Pegawai cekatan dalam memberikan layanan;

Y_{45} = Pegawai memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan;

Y_{46} = Pegawai memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan.



Gambar Model Pengukuran *Perceived Quality - Environment*

Keterangan:

η_{14} = *Perceived Quality- Environment*

Y_{47} = Layanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik;

Y_{48} = Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik;

Y_{49} = Layanan didukung desain tata ruang tempat layanan yang baik (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan);

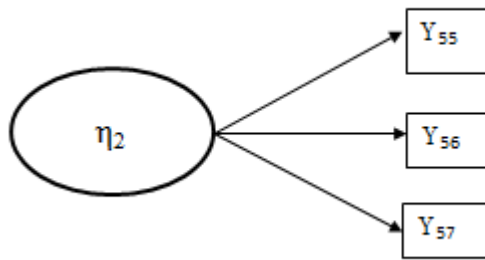
Y_{50} = Layanan berada di lingkungan yang nyaman (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan).

Y_{51} = Kantor layanan memiliki lingkungan yang aman;

Y_{52} = Kantor layanan memiliki petugas satuan keamanan yang baik;

Y_{53} = Kantor layanan memiliki sarana dan prasarana untuk mendukung keamanan;

Y_{54} = Kantor layanan memiliki sistem yang handal untuk memastikan keamanan layanan (proses, dokumen dan hasil layanan).



Gambar Model Pengukuran Customer Satisfaction

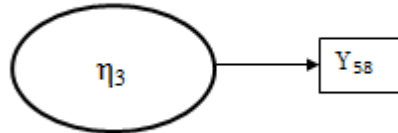
Keterangan:

η_2 = Customer Satisfaction (IKPL)

Y_{55} = Overall customer satisfaction

Y_{56} = Confirmation of expectation

Y_{57} = Distance to ideal service

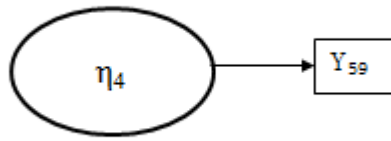


Gambar. Model Pengukuran Customer Complaint

Keterangan:

η_3 = Customer Complaint

Y_{58} = Formal or informal complaint behavior



Gambar Model Pengukuran *Customer Trust*

Keterangan:

η_4 = *Customer trust*

Y_{59} = *Trust*

Adapun persamaan outer model reflektif dapat ditulis sebagai berikut:

$$X_1 = \Lambda_{x1}\xi_1 + \varepsilon_{x1} \quad (1)$$

$$X_2 = \Lambda_{x2}\xi_2 + \varepsilon_{x2} \quad (2)$$

$$X_3 = \Lambda_{x3}\xi_3 + \varepsilon_{x3} \quad (3)$$

$$X_4 = \Lambda_{x4}\xi_4 + \varepsilon_{x4} \quad (4)$$

$$y_{11} = \Lambda_{y11}\eta_{11} + \varepsilon_{y11} \quad (5)$$

$$y_{12} = \Lambda_{y12}\eta_{12} + \varepsilon_{y12} \quad (6)$$

$$y_{13} = \Lambda_{y13}\eta_{13} + \varepsilon_{y13} \quad (7)$$

$$y_{14} = \Lambda_{y14}\eta_{14} + \varepsilon_{y14} \quad (8)$$

$$y_2 = \Lambda_{y2}\eta_2 + \varepsilon_{y2} \quad (9)$$

$$y_3 = \Lambda_{y3}\eta_3 + \varepsilon_{y3} \quad (10)$$

$$y_4 = \Lambda_{y4}\eta_4 + \varepsilon_{y4} \quad (11)$$

Keterangan:

x_1 = *Customer Expectation-Information and accessibility*

x_2 = *Customer Expectation-Process*

- x_3 = *Customer Expectation-Customer Service*
- x_4 = *Customer Expectation-Environment*
- η_{11} = *Perceived Quality - Information and accessibility*
- η_{12} = *Perceived Quality - Process*
- η_{13} = *Perceived Quality - Customer Service*
- η_{14} = *Perceived Quality - Environment*
- η_2 = *Customer Satisfaction (IKPL)*
- η_3 = *Customer Complaint*
- η_4 = *Customer trust*
- Λ_{xi} = koefisien regresi antara variabel laten x dan indikatornya
- Λ_{yi} = koefisien regresi antara variabel laten y dan indikatornya
- ε_{xi} = Measurement error variabel x
- ε_{yi} = Measurement error variabel y



Lampiran 2: Kriteria Penilaian untuk Evaluasi Model Pengukuran dan Model Struktural

Kriteria	Penjelasan
EVALUASI MODEL STRUKTURAL	
R ² untuk variabel laten endogen	R ² = 0.67 Model baik R ² = 0.33 model moderate R ² = 0.19 model lemah
Estimasi koefisien Jalur	Harus signifikan, Nilai signifikansi dapat diperoleh dengan <i>Bootstrapping</i>
f ² untuk effect size	f ² = 0.02 Prediktor variabel laten memiliki pengaruh lemah f ² = 0.15 Prediktor variabel laten memiliki pengaruh Medium pada tingkat struktural f ² = 0.35 Prediktor variabel laten memiliki pengaruh Besar pada tingkat struktural
Relevansi prediksi (Q ² dan q ²)	Q ² > 0 model memiliki predictive relevance Q ² < 0 model kurang memiliki predictive relevance
EVALUASI MODEL PENGUKURAN REFLEKTIF	
Loading Factor	Nilai <i>loading factor</i> > 0.70
Composite Reliability	CR > 0.60
Average Variance Extracted	AVE > 0.5
Validitas Diskriminan	\sqrt{AVE} > nilai korelasi antar variabel
Cross loading	Setiap blok <i>indicator</i> memiliki <i>loading</i> lebih tinggi untuk setiap variabel laten yang diukur dibandingkan dengan <i>indicator</i> untuk laten variabel lainnya
EVALUASI MODEL PENGUKURAN FORMATIF	
Signifikansi nilai weight	Signifikan, tingkat signifikansi dievaluasi dengan prosedur <i>Bootstrapping</i>
Multikolinieritas	<i>Variance Inflation Factor</i> (VIF) > 10 mengindikasikan ada multikol.

Sumber: Ghozali, 2014



KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



UNIVERSITAS
PADJADJARAN

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KEMENTERIAN KEUANGAN RI
TAHUN 2021