

17-18 Oktober 2023

LAPORAN

Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Kementerian Keuangan 2023

Direktoral Jenderal Perimbangan Keuangan



Penelitian dan Pelatihan Ekonomika dan Bisnis | Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Gadjah Mada



Accredited by:



Member of:



feb.ugm.ac.id





01

PENDAHULUAN

02

KAJIAN PUSTAKA

03

METODE PENELITIAN

04

PROFIL RESPONDEN

05

HASIL DAN PEMBAHASAN

06

SIMPULAN DAN REKOMENDASI



01

PENDAHULUAN

Latar Belakang



1

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan memiliki tugas strategis di alokasi dan pengelolaan dana perimbangan dan transfer ke daerah lainnya serta pajak daerah dan retribusi daerah.



2

- **Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003** tentang Keuangan Negara.
- **Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 81 Tahun 2010** tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.



3

Reformasi Birokrasi Kementerian Keuangan melalui **3 pilar utama: Pilar Organisasi, Pilar Proses Bisnis, dan Pilar SDM**.



4

Reformasi Birokrasi Kementerian Keuangan memberikan dampak positif.



Kebutuhan Survei



Evaluasi penyelenggaraan atas pelayanan publik diatur dalam **PerMen PAN-RB No. 14 Tahun 2017**.

01



Perlunya evaluasi komprehensif dan berkesinambungan serta **konsisten**.

02



Indeks yang masih **berfluktuasi** dari tahun ke tahun.

03

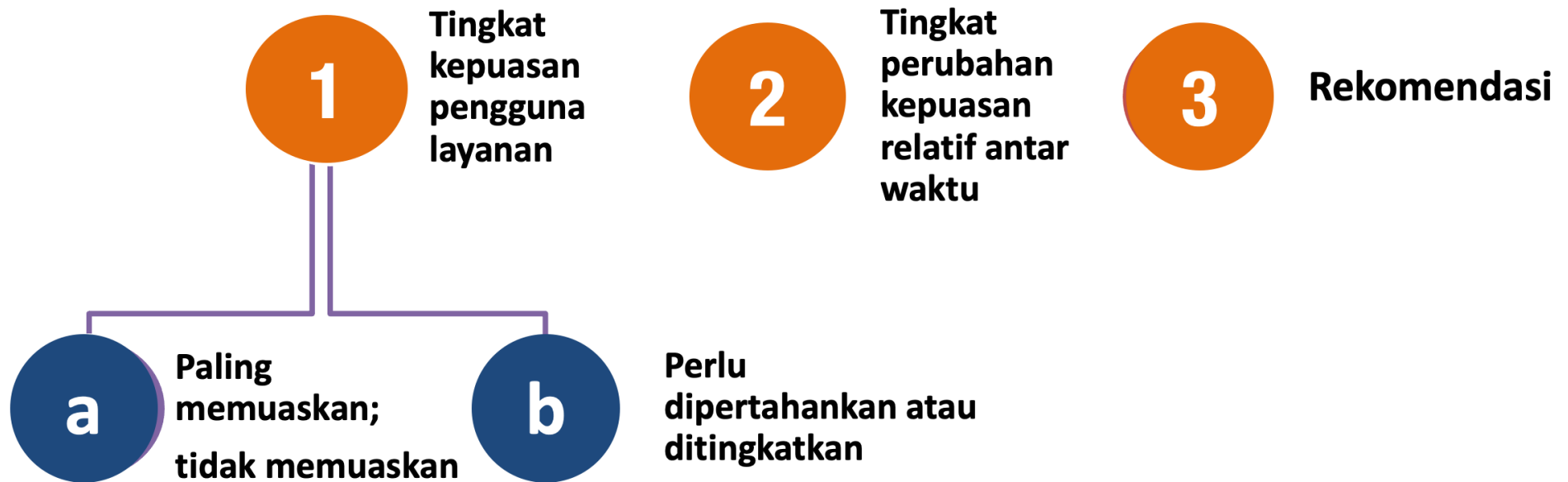


Munculnya berita negatif terkait Kementerian Keuangan di awal 2023.

04



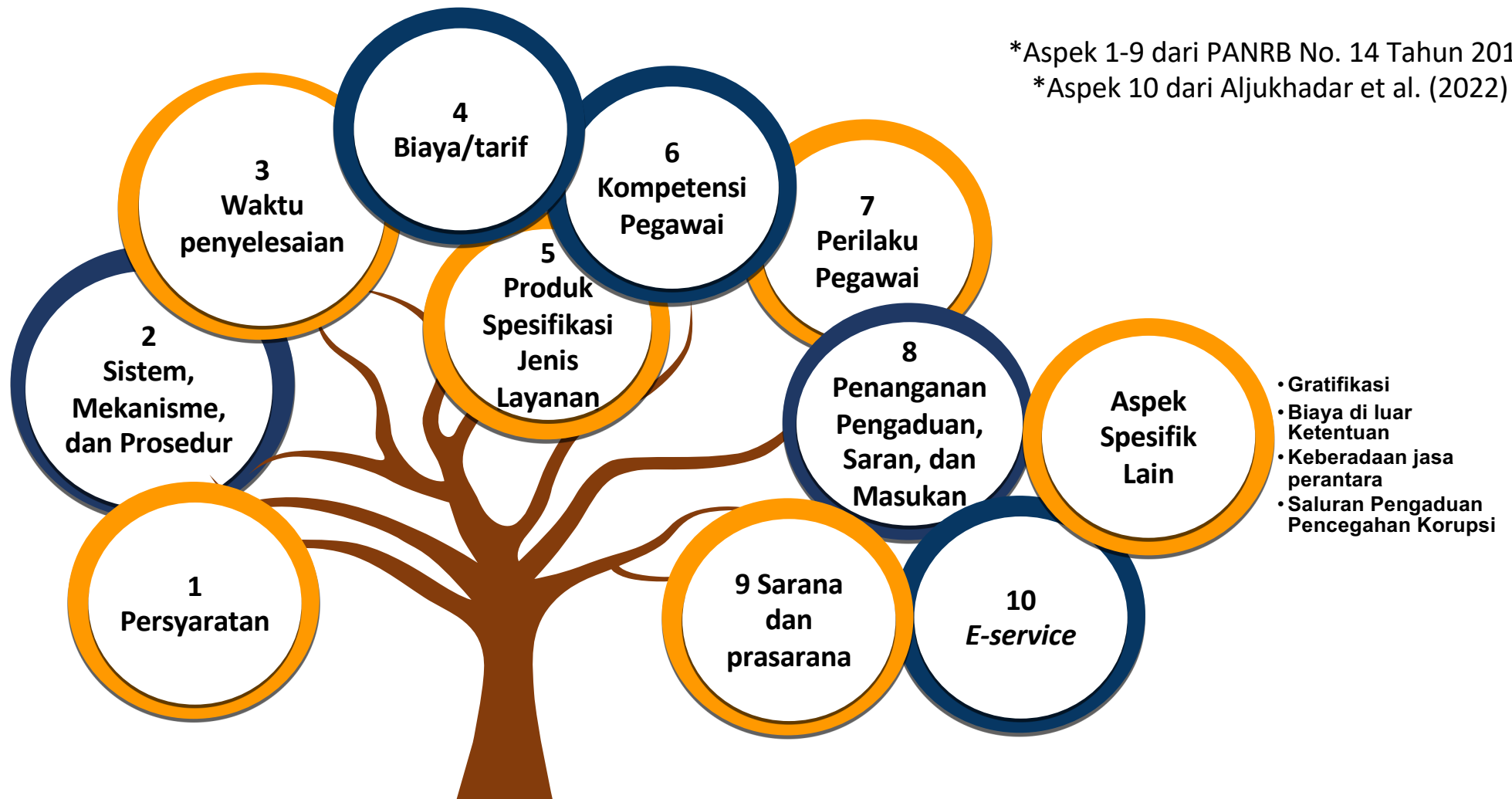
Tujuan Survei



Ruang Lingkup

*Aspek 1-9 dari PANRB No. 14 Tahun 2017

*Aspek 10 dari Aljukhadar et al. (2022)



Ruang Lingkup dan Objek Survei



*Aspek 1-9 mengacu Permen PANRB No. 14 Tahun 2017

*Aspek 10 berdasarkan penelitian Aljukhadar et al. (2022)



Jenis Layanan dan Karakteristiknya



Kode	Jenis Layanan	Karakteristik					Risiko		
		Daring	Luring	Berbiaya /Tarif	Sanksi	Denda	Rendah	Sedang	Tinggi
27	Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis TI	V	V	X	X	X	V	X	X
28	Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD	V	X	X	V	X	X	V	X

02

KAJIAN PUSTAKA

Kajian Pustaka



Kepuasan

Ringkasan penilaian konsumen atau pengguna layanan terhadap layanan yang diterima.

(Ryzin, 2004)



Kepuasan Pelanggan

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) layanan yang diterima seseorang dengan kinerja yang diharapkan.

(Kotler & Keller, 2007)



Model Kepuasan berdasarkan Atribut

Konsumen memproses **pengalaman mereka dengan atribut** ke dalam suatu bentuk ringkas yang mempengaruhi **kepuasan secara menyeluruh**.

(Oliver, 1993)



Penilaian Konsumen

Pengalaman konsumen dapat dinilai melalui **dua cara**:

1. Evaluasi kinerja atribut (baik atau buruk).
2. Kepuasan terhadap kinerja atribut (apakah kinerja atribut sesuai dengan ekspektasi).

(Oliver, 1993)

03

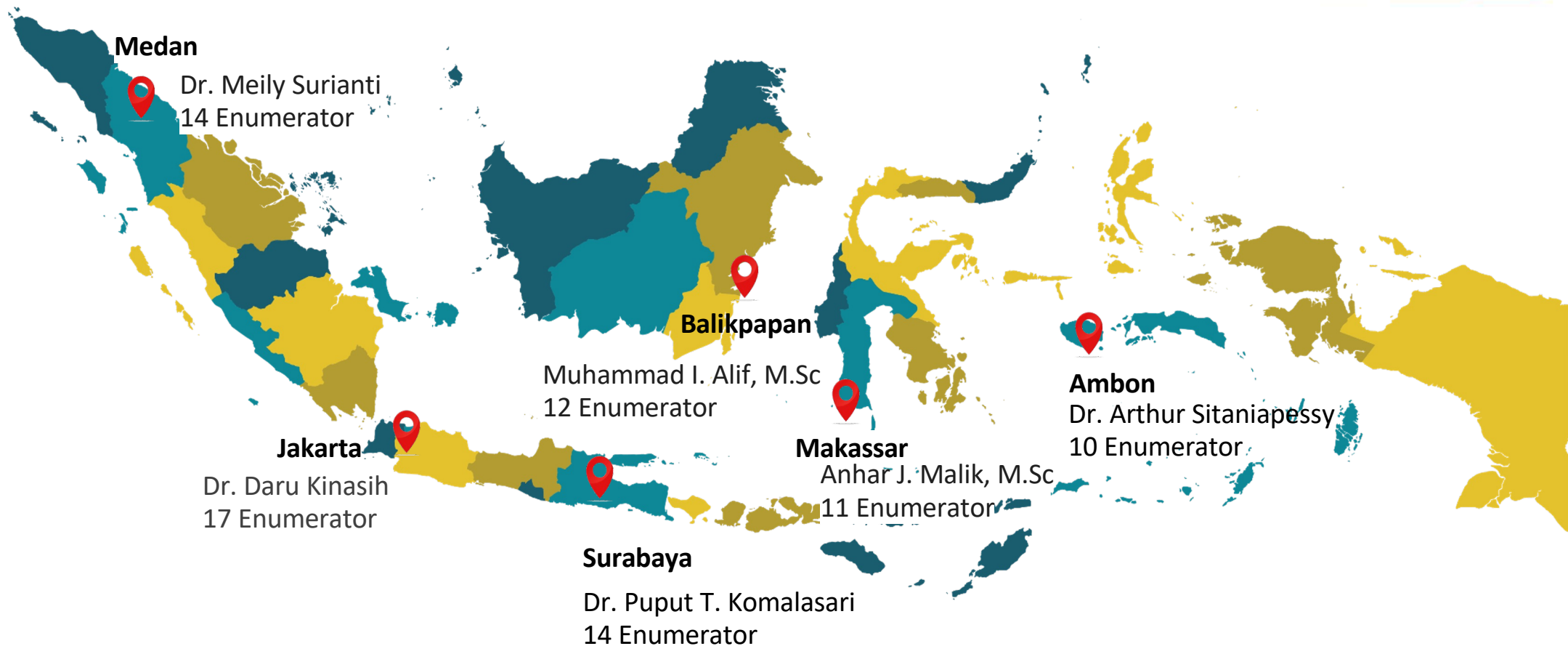
METODE PENELITIAN

Metode Survei & Analisis Data



Desain Penelitian	Metode Pengumpulan Data	Instrumen Penelitian	Uji Validitas & Reliabilitas	Analisis Data
1. Kuantitatif (Utama) 2. Kualitatif (Pendukung)	1. Survei 2. Wawancara Mendalam	1. Kuesioner Survei 2. Protokol Wawancara	1. Uji Validitas a) Validitas Wajah b) Validitas Konten c) Validitas Konstruksi 2. Uji Reliabilitas - <i>Cronbach's Alpha</i>	1. Statistik Dasar 2. Uji beda 3. Analisis Konten

Lokus Survei dan Koordinator Wilayah



Periode pengumpulan data survei: 13 Juli-31 Agustus 2023

Periode wawancara mendalam: 28 Agustus-7 Oktober 2023

Struktur Kuesioner



 Profil Demografi Pengguna Layanan	 Perilaku Pengguna Layanan	 Aspek Layanan	 Aspek Spesifik
1. Jenis kelamin 2. Usia 3. Pendidikan terakhir 4. Pekerjaan	1. Frekuensi penggunaan layanan 2. Sumber informasi layanan 3. Cara memperoleh layanan 4. Lama menggunakan layanan	9 Aspek Layanan Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 1 Aspek E-Service Aljukhadar <i>et al.</i> (2022)	1. Aspek Integritas - Gratifikasi - Biaya di luar ketentuan resmi 2. Keberadaan Jasa perantara 3. Saluran Pengaduan Pencegahan Korupsi

Aspek Layanan Tahun 2022 dan Tahun 2023



No.	Aspek Layanan Tahun 2022 (UU No. 25 Tahun 2009)	Item
1	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	6
2	Akses terhadap Layanan	9
3	Kesesuaian terhadap Layanan	5
4	Kesesuaian Prosedur	3
5	Waktu Penyelesaian Layanan	6
6	Biaya/Tarif	5
7	Sanksi/Denda	5
8	Sikap Pegawai	7
9	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	5
10	Lingkungan Pendukung	4
11	Keamanan Lingkungan	4
12	<i>E-Service (Efficiency-Ease Of Use, Accessibility, Reliability, Customer support, Security)</i>	27
Total		86

No.	Aspek Layanan Tahun 2023 (PerMenPAN RB No.14 tahun 2017)	Item
1	Persyaratan	2
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2
3	Waktu Penyelesaian	2
4	Biaya/Tarif	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2
6	Kompetensi Pegawai	2
7	Perilaku Pelaksana	2
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2
9	Sarana dan Prasarana	2
10	<i>E-Service (Interaktivitas dan Personalisasi, Kualitas Informasi, Kualitas Bantuan, Kemudahan Penggunaan, Fungsi Situs/Aplikasi, Privasi dan Keamanan, Estetika)*</i>	14
Total		32

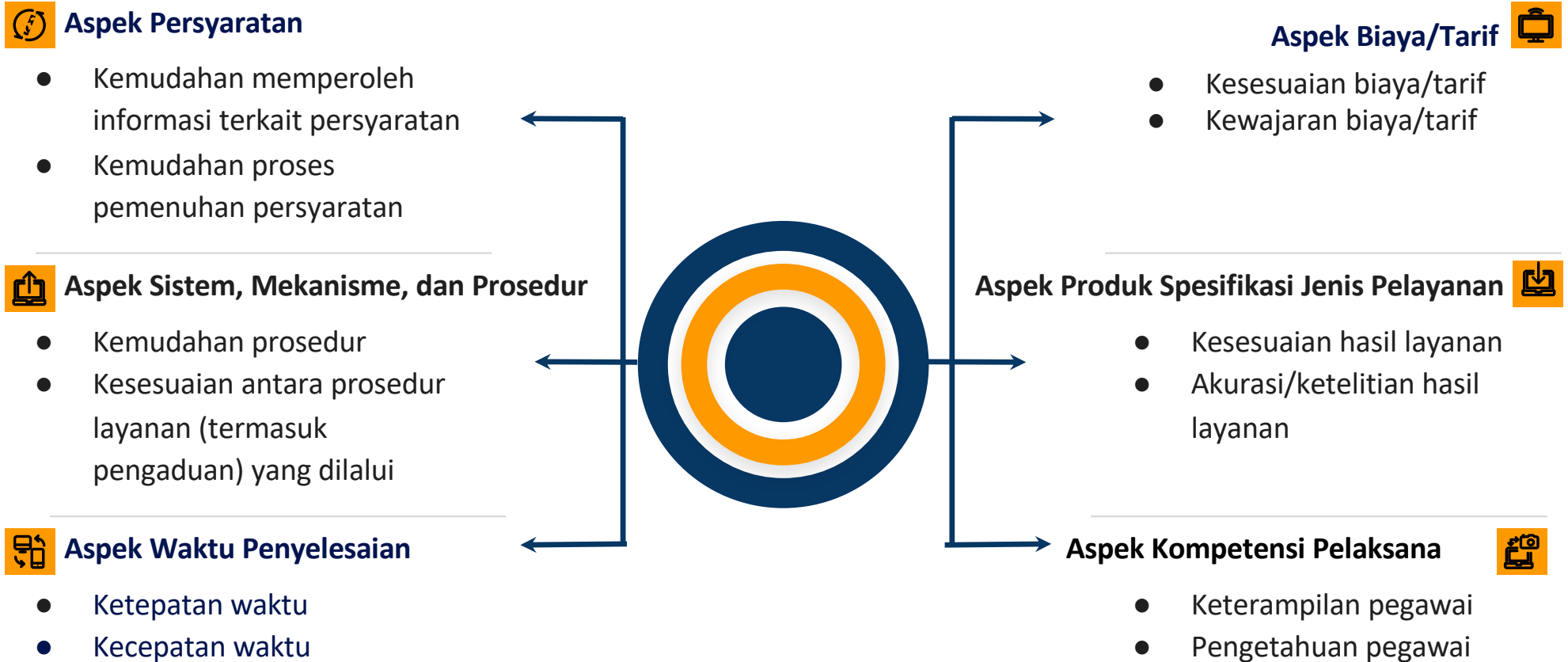
*Aljukhadar *et al.* (2022)

Perbedaan Jenis Layanan Tahun 2022 dan Tahun 2023



2022	2023
Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis TI	Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis TI
Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi SIKD	Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi SIKD
Rekonsiliasi Data TKDD melalui Aplikasi SIRETRA	<i>Tidak disurvei</i>

Item-item Pengukuran [1]



Item-item Pengukuran [2]



Aspek Perilaku Pelaksana

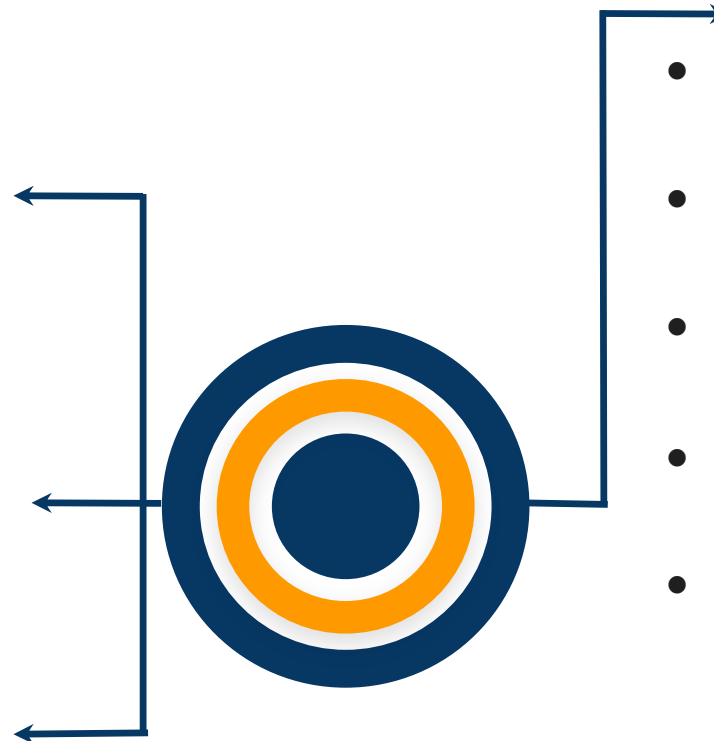
- Sikap profesional
- Sikap empati

Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- Kemudahan menyampaikan pengaduan
- Kesesuaian tindak lanjut

Aspek Sarana dan Prasarana

- Ketersediaan sarana
- Ketersediaan prasarana



Aspek E-Service

- **Interaktivitas dan Personalisasi**
 - Personalisasi layanan
 - Kemampuan fitur interaksi
- **Kualitas Informasi**
 - Kelengkapan informasi
 - Keterbaruan informasi
- **Kualitas Bantuan**
 - Ketersediaan opsi bantuan
 - Kemudahan mengakses opsi bantuan
- **Kemudahan Penggunaan**
 - Kemudahan penggunaan *website/aplikasi*
 - Kemudahan pencarian informasi
- **Fungsi situs/aplikasi**
 - Keandalan (tidak *error*) *website/aplikasi*
 - Kemampuan *website/aplikasi* untuk memberikan layanan
- **Privasi dan Keamanan**
 - Jaminan keamanan
 - Jaminan kerahasiaan data dan informasi
- **Estetika**
 - Estetika tampilan
 - Estetika penataan/*layout*

Item-item Wawancara Mendalam



Aspek Layanan dan Jenis Layanan

Apa yang perlu diperbaiki?

Mengapa puas

atau tidak puas?

Berita Terbaru

- Pengaruh berita terbaru tentang Kemenkeu terhadap penilaian layanan.
- Cara memaknai berita Kemenkeu dan pengaruhnya terhadap penilaian.
- Aspek berita mana yang mempengaruhi penilaian.
- Bagaimana menyikapi berita yang terjadi berulang-kali.

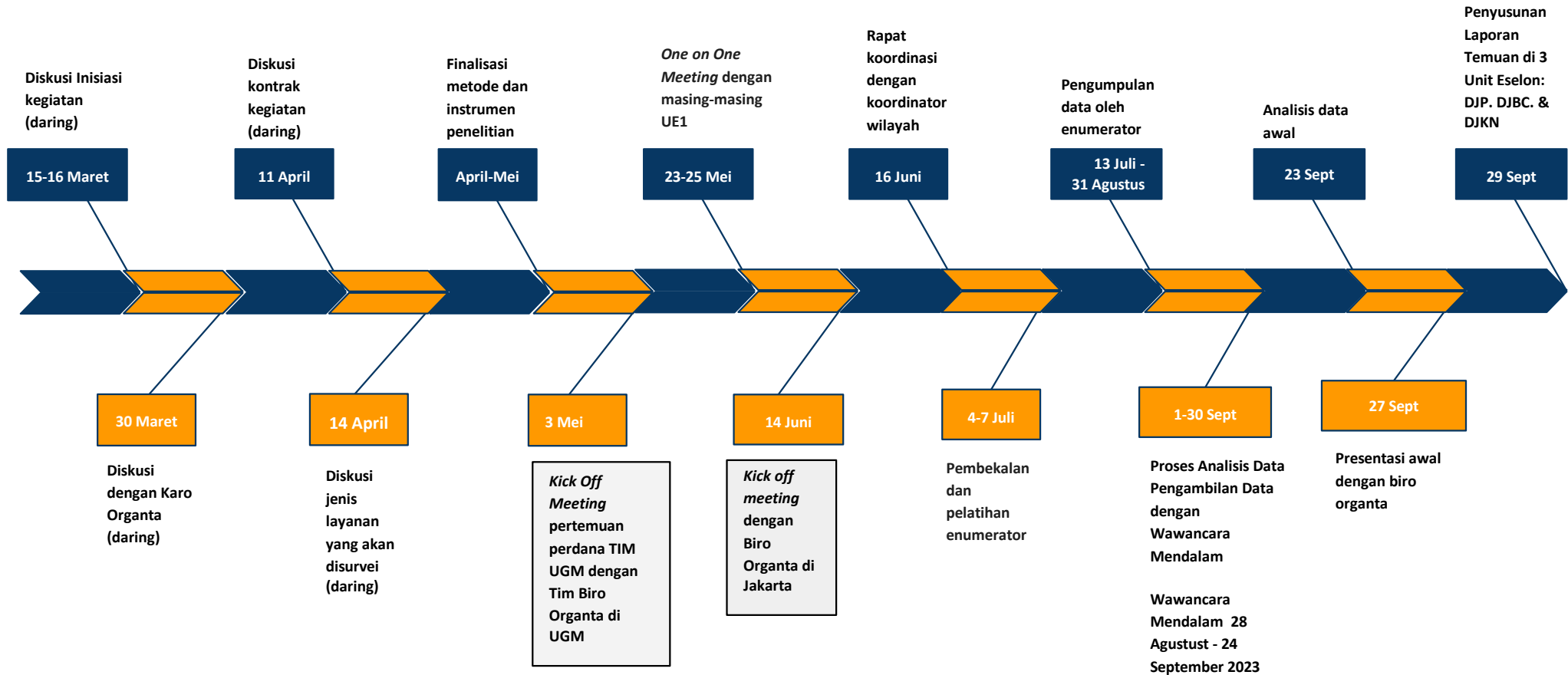
Biaya Lain-lain di Luar Ketentuan

- Apakah ada tekanan/persepsi kewajiban/*values* pada biaya lain di luar ketentuan.

Gratifikasi

- Apakah pernah melihat/mengalami kejadian gratifikasi dalam proses pemenuhan layanan.

Linimasa



Hasil Pengumpulan Data Survei



Response Rate 75,71%

No.	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Data Dari Kemenkeu	235	
	Data Tambahan*	18	
	Total Data	253	
2	Total Dihubungi	247	
3	Tidak Mengikuti Survei	60	100
	a. Merespon namun tidak memberikan kepastian jadwal bertemu	-	-
	b. Tidak bersedia	1	1,67
	c. Cuti	-	-
	d. Nomor telepon tidak valid	5	8,33
	e. Mutasi & pensiun	9	15
	f. Tidak merespon	45	75
4	Yang Mengikuti Survei	187	75,71

*Berdasarkan referensi pengguna lainnya

Data Terkumpul dari Survei dan Wawancara



Survei

No.	Jenis Layanan	Lokus						Total	Persentase (%)
		MDN	JKT	SBY	MKS	BPN	ABN		
1	Layanan Pemberian Informasi/ Konsultasi Berbasis TI	17	19	16	16	16	16	100	53,48
2	Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD	14	15	15	15	15	13	87	46,52
Total		31	34	31	31	31	29	187	100

Wawancara Mendalam

No.	Jenis Layanan	Informan Sudah Dihubungi	Informan Tidak Merespon	Informan Menolak	Informan Diwawancarai
1	Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis TI	2	-	-	2
2	Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD	1	-	-	1
Total		3	-	-	3
Response Rate		100%			

Kualitas Instrumen



Aspek Layanan	Reliabilitas ($\alpha > 0,7$)	Validitas	
		Validitas Wajah & Validitas Konten	Validitas Konstruk (AVE > 0,5)
Persyaratan	Reliabel	1. Proses validitas wajah dilakukan melalui hasil diskusi antara tim peneliti UGM, Biro Organta, dan PiC Unit Eselon.	Valid
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Reliabel		Valid
Waktu Penyelesaian	Reliabel		Valid
Biaya/Tarif	Reliabel		Valid
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Reliabel	2. Proses validitas konten dilakukan dengan merujuk pada Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 dan literatur tentang <i>e-service</i> .	Valid
Kompetensi Pelaksana	Reliabel		Valid
Perilaku Pegawai	Reliabel		Valid
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Reliabel		Valid
Sarana dan Prasarana	Reliabel		Valid
<i>E-Service</i>	Reliabel		Valid



04

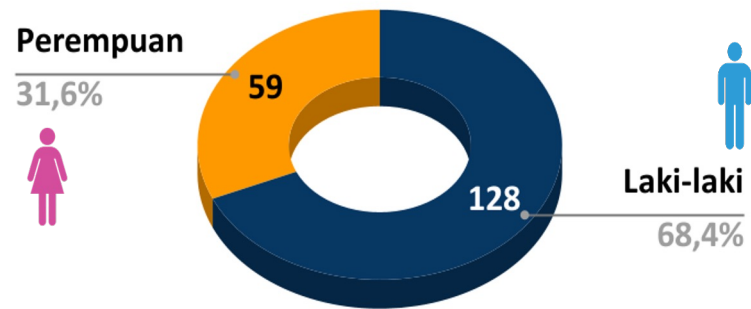
PROFIL RESPONDEN

Profil Demografi DJPK [1]

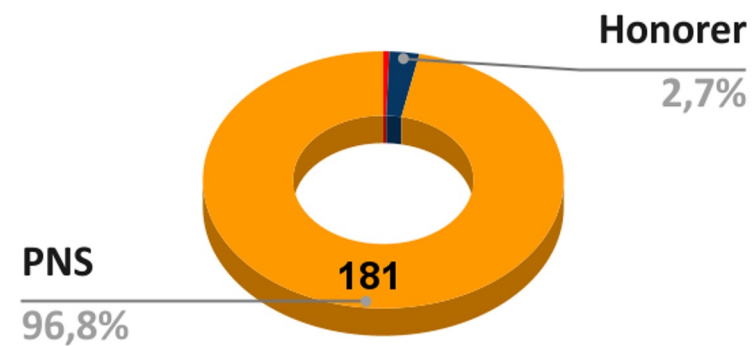


N = 187 pengguna layanan

Jenis Kelamin



Pekerjaan



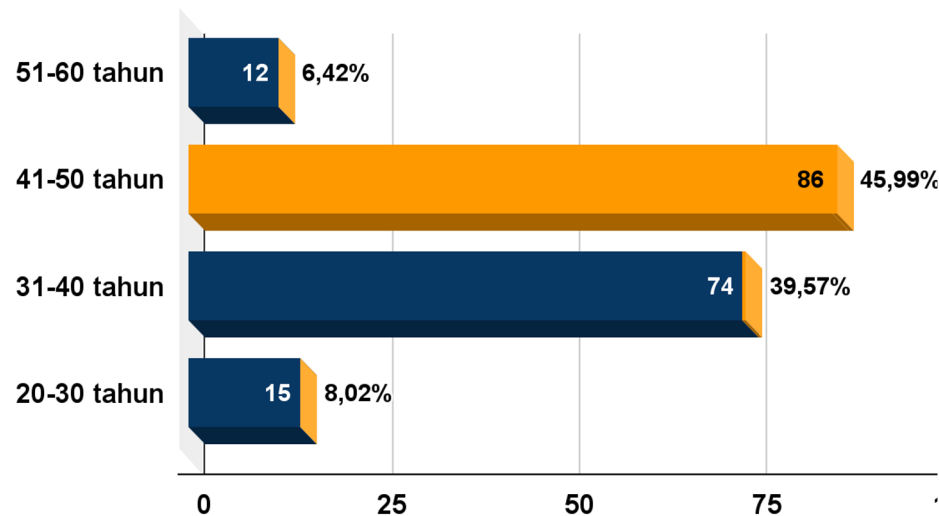
Mayoritas responden adalah **laki-laki (68,4%)** dan bekerja sebagai **PNS (96,8%)**

Profil Demografi DJPK [2]

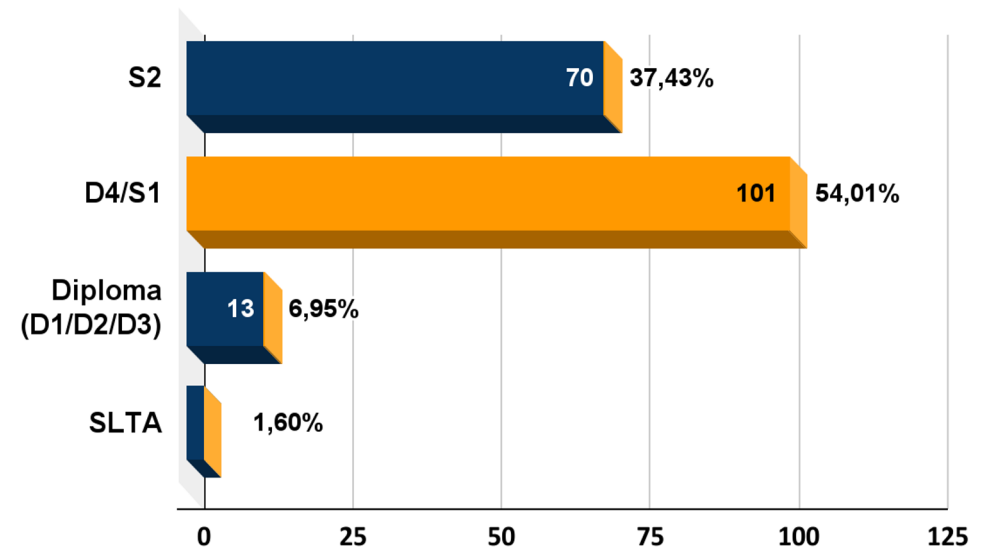


N = 187 pengguna layanan

Rentang Usia



Pendidikan Terakhir



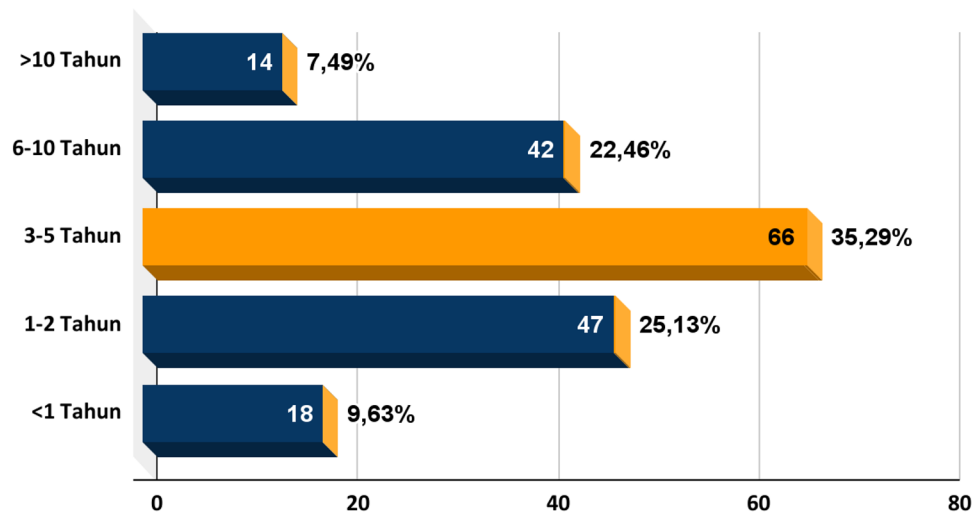
Mayoritas (85,56%) responden berusia produktif berkisar 31-40 tahun (39,57%) dan 41-50 tahun (45,99%) serta memiliki pendidikan terakhir D4/S1 (54,01%)

Aspek Interaksi DJPK

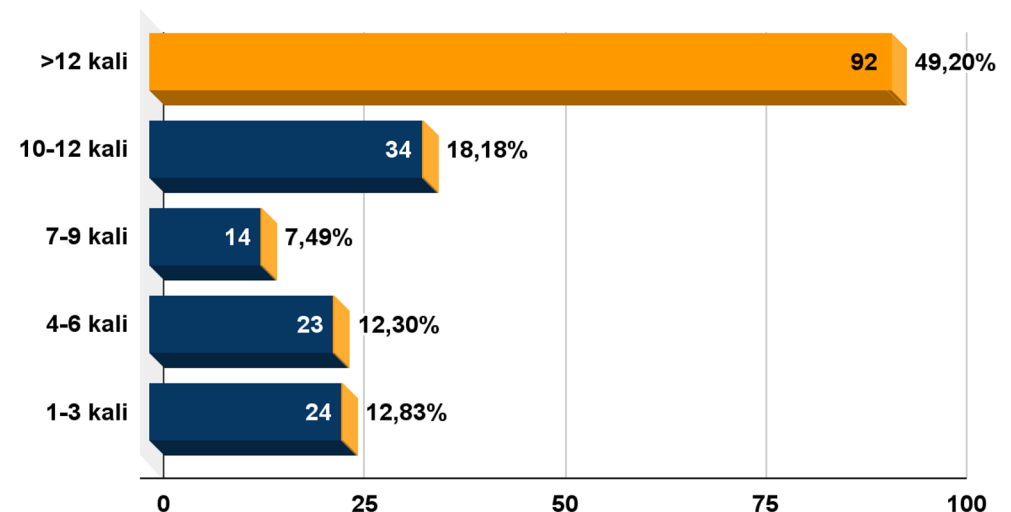


N = 187 pengguna layanan

Lama Menggunakan Layanan



Frekuensi Penggunaan Layanan



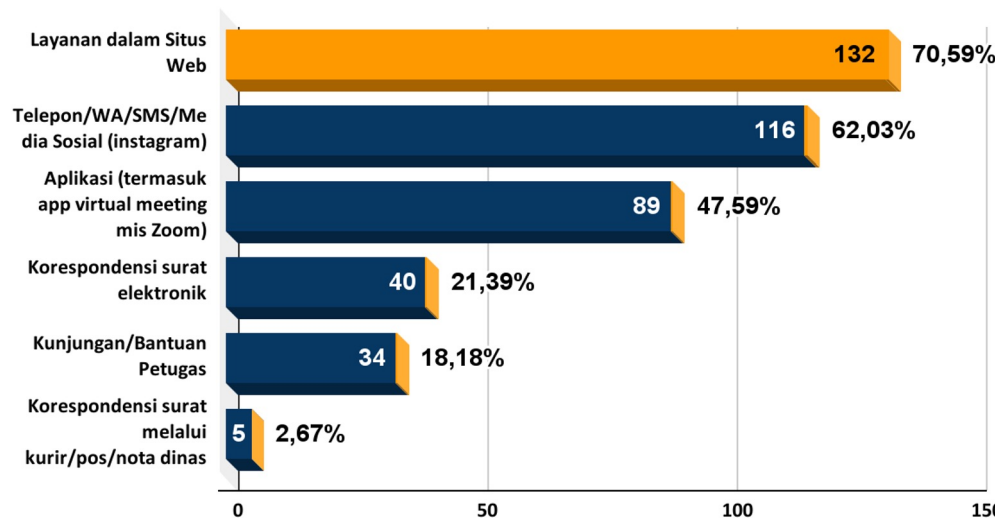
Sebagian besar responden (57,75%) pengguna telah menggunakan layanan selama 3-10 tahun dan frekuensi >12 kali (49,20%)

Cara Memperoleh & Sumber Informasi DJPK



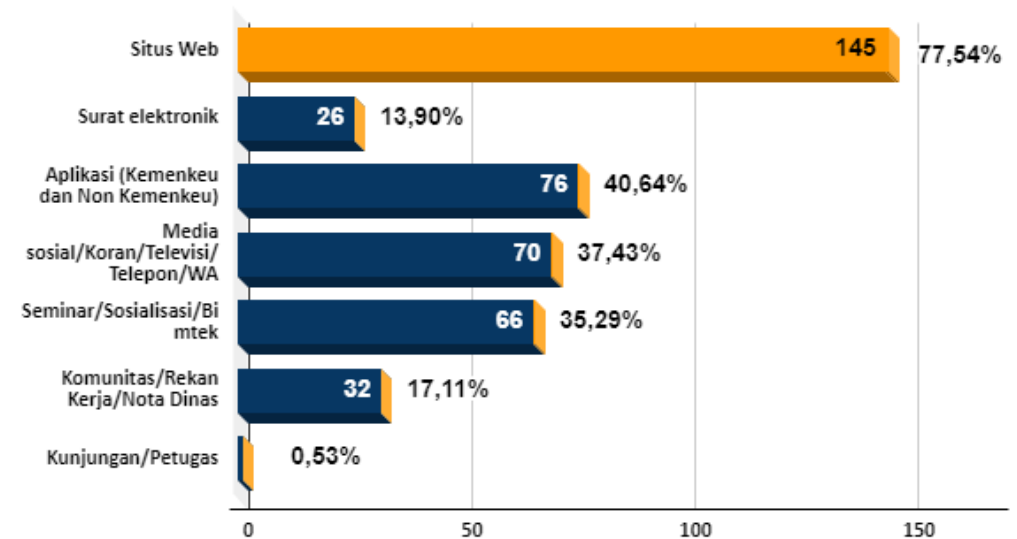
N = 187 pengguna layanan

Cara Memperoleh Layanan



Catatan: responden boleh memilih lebih dari satu jawaban

Sumber Informasi Layanan



Mayoritas responden memperoleh layanan melalui **situs web (70,59%)** dengan sumber informasi layanan juga melalui situs web **(77,54%)**

05

HASIL DAN PEMBAHASAN

INDEKS KEPUASAN PER JENIS LAYANAN

Catatan Interpretasi Hasil



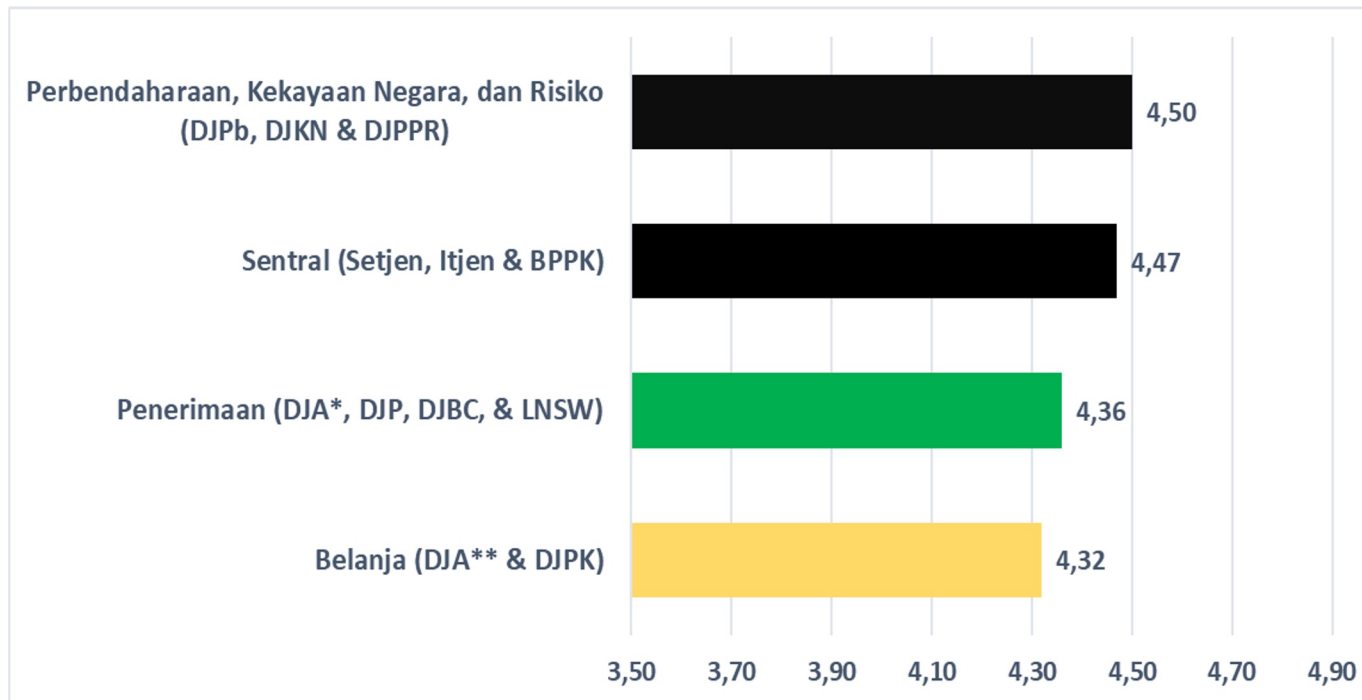
Kategorisasi warna dan interpretasi

Warna	Hitam	Biru	Hijau	Kuning	Orange	Merah
Interpretasi	Dipertahankan	Dipertahankan	Dapat Ditingkatkan	Perlu Ditingkatkan	Perlu Perbaikan	Prioritas Perbaikan
Acuan	$\geq$ Skor Renstra $\geq$ Skor Indeks Klaster $\geq$ Skor Indeks Agregat	$\geq$ Skor Renstra $\geq$ Skor Indeks Klaster $<$ Skor Indeks Agregat	Kondisi I $\geq$ Skor Renstra $<$ Skor Indeks Klaster $<$ Skor Indeks Agregat Kondisi II $\geq$ Skor Renstra $<$ Skor Indeks Klaster $\geq$ Skor Indeks Agregat	$<$ Skor Renstra $\geq$ Skor Indeks Klaster $\geq$ Skor Indeks Agregat	$<$ Skor Renstra $<$ Skor Indeks Klaster $<$ Skor Indeks Agregat	<4 $<$ Skor Renstra $<$ Skor Indeks Klaster $<$ Skor Indeks Agregat
	BPPK, DJPb, Itjen & DJBC	DJPK	DJKN, DJPPR		Setjen, LNSW, DJA, DJP	

Acuan:

- Acuan absolut adalah Indeks Renstra
- Acuan relatif adalah Indeks Klaster
- Indeks acuan untuk agregat unit eselon adalah klaster dan Renstra
- Indeks acuan untuk agregat per aspek layanan adalah Indeks Renstra dan Indeks Agregat Kemenkeu

Indeks Kepuasan Klaster dan DJPK [1]



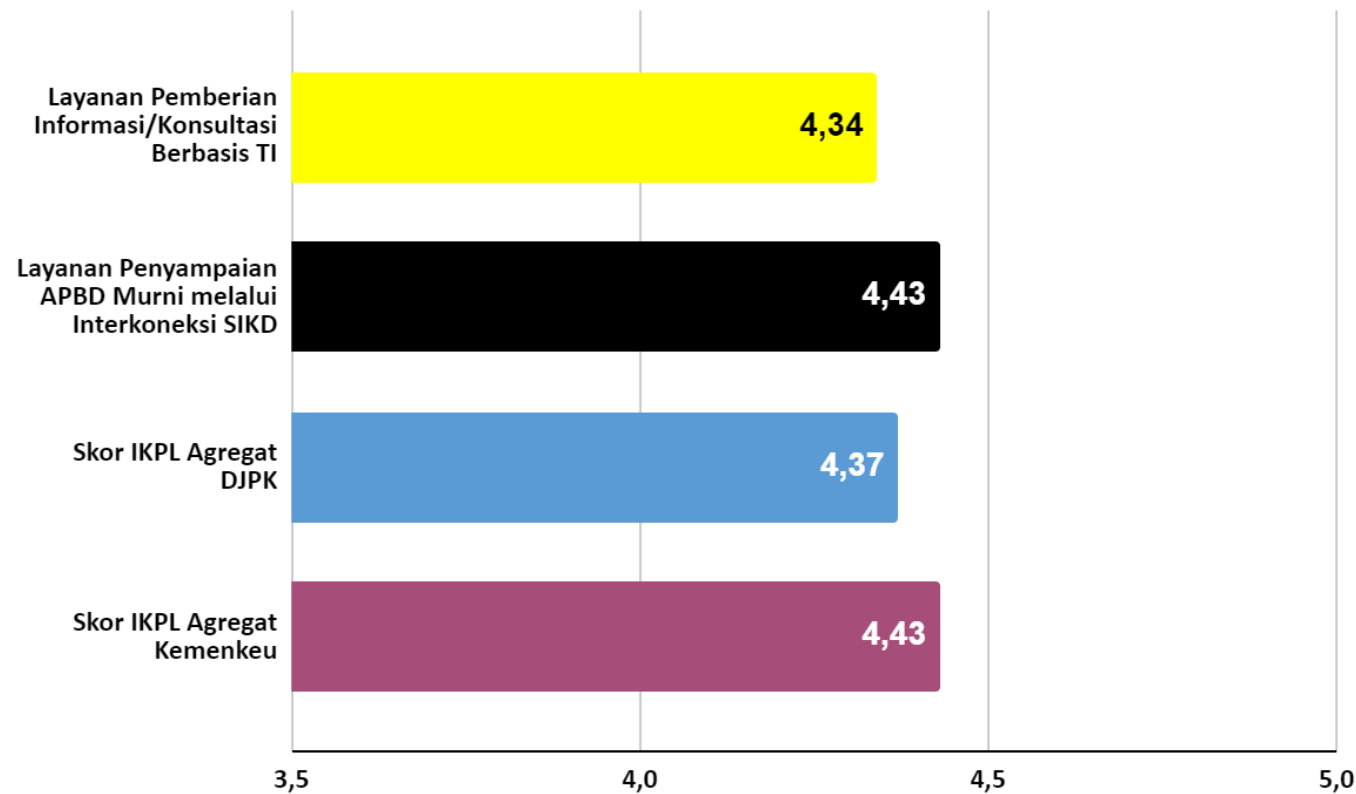
DJPK berada di Klaster Belanja (4,32). DJPK memperoleh skor 4,37, di atas Indeks Klaster (4,32) dan di atas Target Renstra (4,35).

Artinya, kinerja DJPK perlu dipertahankan.

***Klaster penerimaan** pada DJA meliputi Layanan Pembuatan Kode *Billing* Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak *Online* (SIMPONI)

****Klaster belanja** pada DJA meliputi **(1)** Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan **(2)** Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (Non-APBN-P) yang memerlukan penelaahan

Indeks Kepuasan Agregat dan Jenis Layanan DJPK



IKPL DJPK = 4,37

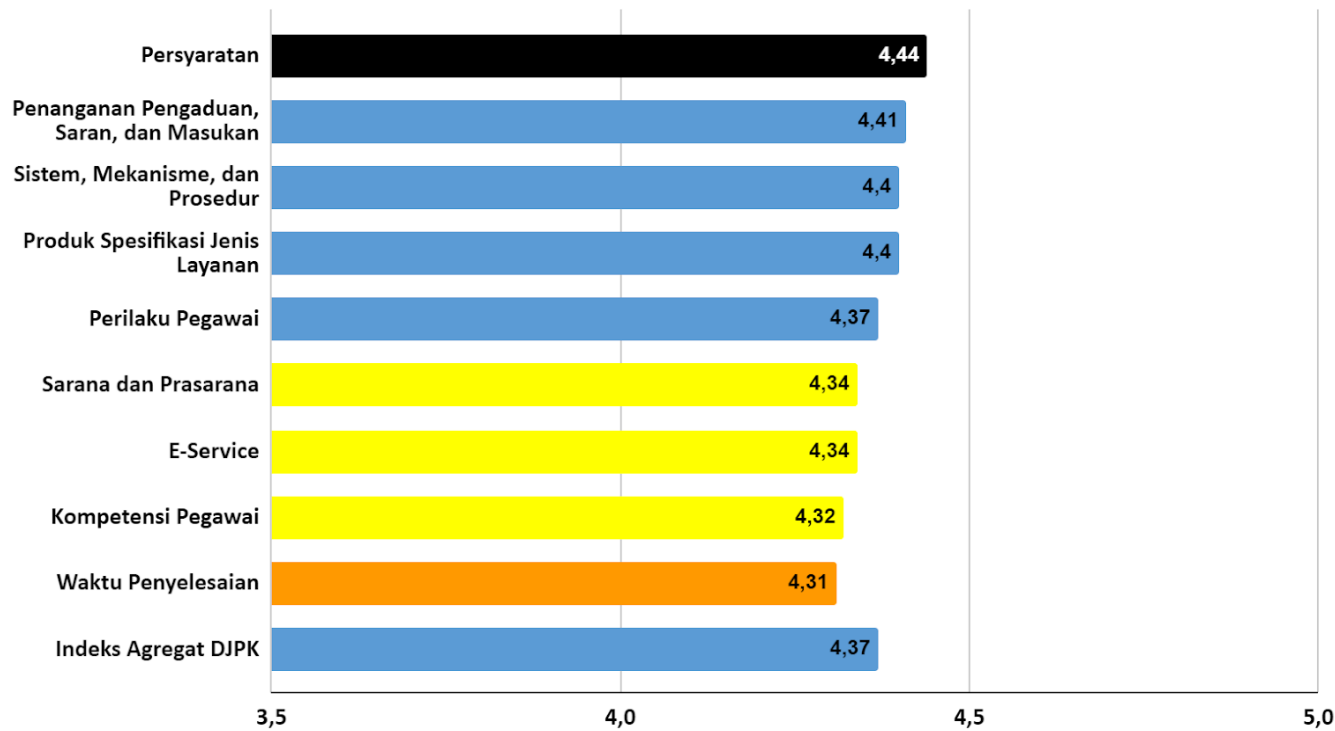
IKPL DJPK lebih tinggi dari Target Renstra Kemenkeu (4,35) dan Indeks Klaster (4,32)

*Total pengguna layanan DJPK yang disurvei adalah 187 orang

**Total pengguna layanan yang disurvei pada Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis TI adalah sebanyak 100 orang

***Total pengguna layanan yang disurvei pada Layanan Penyampaian APBD Murni melalui interkoneksi dengan SIKD adalah sebanyak 87 orang

Indeks Kepuasan per Aspek Layanan DJPK



Skor Kepuasan Tertinggi

1. Persyaratan = 4,44
2. Penanganan Pengaduan Saran, dan Masukan = 4,41
3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan = 4,4

Skor Kepuasan Terendah

1. Waktu Penyelesaian = 4,31
2. Kompetensi Pegawai = 4,32
3. E-Service = 4,34

Secara umum, semua aspek layanan di atas 4,00, pengguna sudah puas

*Layanan DJPK tidak terdapat biaya/tarif, sehingga tidak dilakukan pengukuran pada aspek tersebut.

Total pengguna layanan DJPK yang disurvei adalah **187 orang.

Indeks Kepuasan per Item Aspek Layanan [1]



Item Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,49
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,39
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Kemudahan prosedur	4,45
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,35
C.3 Waktu Penyelesaian	
Ketepatan waktu	4,31
Kecepatan waktu	4,31
C.4 Biaya/Tarif	
Kesesuaian biaya/tarif	n.a.
Kewajaran biaya/tarif	n.a.
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
Kesesuaian hasil layanan	4,39
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,42

Item Aspek Layanan	Indeks
C.6 Kompetensi Pegawai	
Keterampilan pegawai	4,38
Pengetahuan pegawai	4,27
C.7. Perilaku Pegawai	
Sikap profesional	4,43
Sikap empati	4,30
C.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,43
Kesesuaian tindak lanjut	4,40
C.9 Sarana dan Prasarana	
Ketersediaan sarana	4,32
Ketersediaan prasarana	4,36

Elemen aspek layanan yang perlu perbaikan:

1. Pengetahuan pegawai (4,27)
2. Sikap empati (4,30)
3. Ketepatan dan Kecepatan waktu (4,31)

*Total pengguna layanan DJPK yang disurvei adalah 187 orang

* n.a. not available

Indeks Kepuasan per Item Aspek Layanan [2]



Item Aspek E-Service	Indeks
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	
Personalisasi layanan	4,25
Kemampuan fitur interaksi	4,28
C.10.2 Kualitas Interaksi	
Kelengkapan informasi	4,37
Keterbaruan informasi	4,28
C.10.3 Kualitas Bantuan	
Ketersediaan opsi bantuan	4,30
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,36
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	
Kemudahan penggunaan website/aplikasi	4,50
Kemudahan pencarian informasi	4,43
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	
Keandalan (tidak error) website/aplikasi	4,25
Kemampuan website/aplikasi memberikan layanan	4,28
C.10.6 Privasi dan Keamanan	
Jaminan keamanan	4,48
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,46
C.10.7 Estetika	
Estetika tampilan	4,26
Estetika penataan/layout	4,29

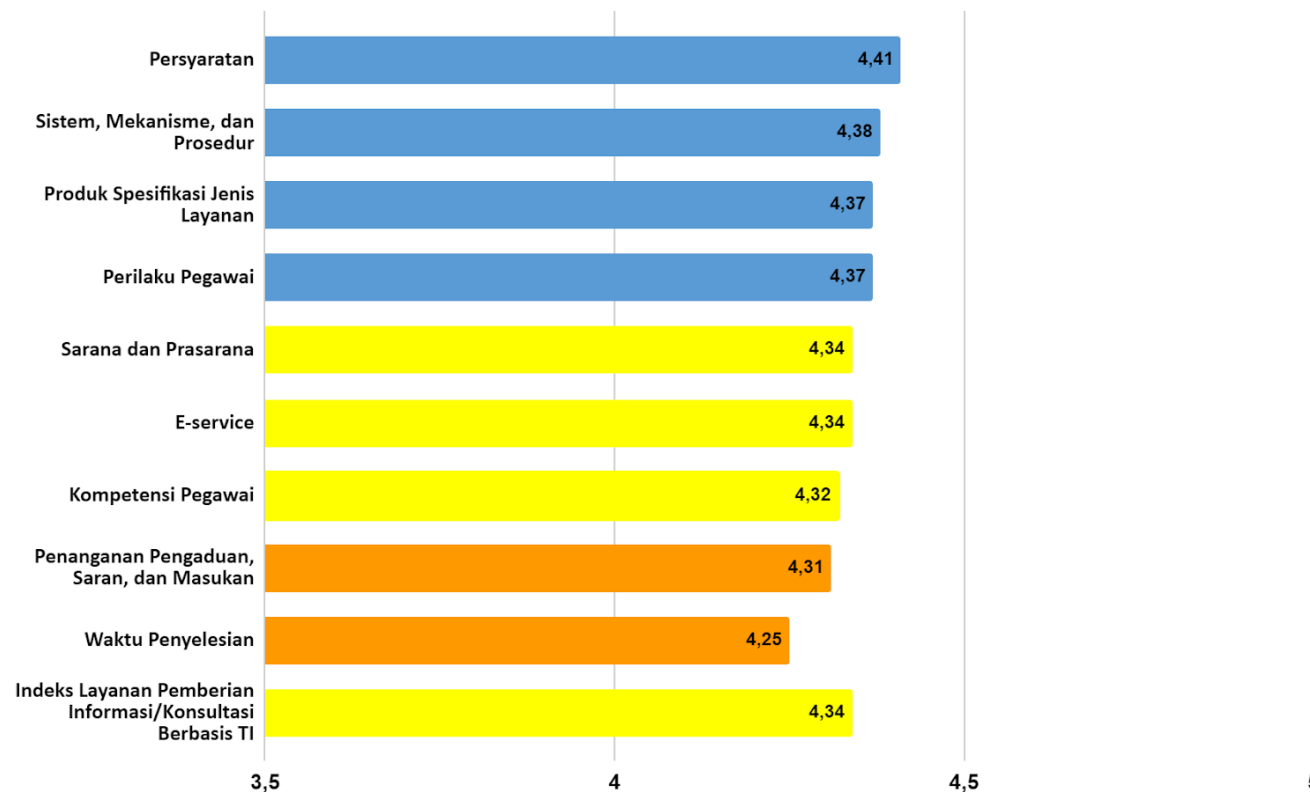
Elemen aspek *e-service* yang perlu perbaikan:

1. Personalisasi layanan (4,25)
2. Keandalan (4,25)
3. Estetika tampilan (4,26)
4. Kemampuan website/aplikasi memberikan layanan (4,28)
5. Kemampuan fitur interaksi (4,28)
6. Keterbaruan informasi (4,28)
7. Estetika penataan/layout 4,29
8. Ketersediaan opsi bantuan (4,30)

*Total pengguna layanan DJPK yang disurvei adalah 187 orang

LAYANAN PEMBERIAN INFORMASI/ KONSULTASI BERBASIS TI

Indeks Kepuasan per Aspek Layanan: No. 27



Empat aspek layanan yang perlu dipertahankan:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Produk spesifikasi jenis layanan
4. Perilaku pegawai

Aspek layanan yang perlu perbaikan

1. Waktu Penyelesaian (4,25)
2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (4,31)

Layanan ini **tidak berbiaya/bertarif**, sehingga aspek tersebut **tidak diukur**.

*Total pengguna layanan yang disurvei pada Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis TI adalah sebanyak 100 orang

Indeks Kepuasan per Item Aspek Layanan [1]



Item Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,44
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,37
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Kemudahan prosedur	4,44
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,32
C.3 Waktu Penyelesaian	
Ketepatan waktu	4,26
Kecepatan waktu	4,24
C.4 Biaya/Tarif	
Kesesuaian biaya/tarif	-
Kewajaran biaya/tarif	-
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
Kesesuaian hasil layanan	4,33
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,40

Item Aspek Layanan	Indeks
C.6 Kompetensi Pegawai	
Keterampilan pegawai	4,38
Pengetahuan pegawai	4,27
C.7. Perilaku Pegawai	
Sikap profesional	4,43
Sikap empati	4,30
C.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,38
Kesesuaian tindak lanjut	4,25
C.9 Sarana dan Prasarana	
Ketersediaan sarana	4,32
Ketersediaan prasarana	4,36

Elemen aspek layanan yang perlu perbaikan:

1. Kecepatan waktu = 4,24
2. Kesesuaian tindak lanjut = 4,25
3. Ketepatan waktu = 4,26
4. Pengetahuan pegawai = 4,27
5. Sikap empati = 4,30

*Total pengguna layanan DJPK yang disurvei adalah 187 orang

* n.a. not available

Indeks Kepuasan per Item Aspek Layanan [2]



Item Aspek E-Service	Indeks
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	
Personalisasi layanan	4,16
Kemampuan fitur interaksi	4,28
C.10.2 Kualitas Interaksi	
Kelengkapan informasi	4,30
Keterbaruan informasi	4,17
C.10.3 Kualitas Bantuan	
Ketersediaan opsi bantuan	4,17
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,22
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	
Kemudahan penggunaan website/aplikasi	4,48
Kemudahan pencarian informasi	4,38
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	
Keandalan (tidak eror) website/aplikasi	4,23
Kemampuan website/aplikasi memberikan layanan	4,25
C.10.6 Privasi dan Keamanan	
Jaminan keamanan	4,42
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,36
C.10.7 Estetika	
Estetika tampilan	4,28
Estetika penataan/layout	4,27

Jika ke depan, jenis layanan ini akan diberikan secara murni daring, aspek *e-service* menjadi mutlak untuk dipertimbangkan dan diperbaiki.

Elemen aspek layanan *e-service* yang perlu perbaikan:

1. Personalisasi layanan (4,16)
2. Keterbaruan Informasi (4,17)
3. Ketersediaan opsi bantuan (4,17)
4. Kemudahan mengakses opsi bantuan (4,22)
5. Keandalan (tidak eror) website/aplikasi (4,23)
6. Kemampuan website/aplikasi memberikan layanan (4,25)
7. Estetika penataan/layout (4,27)
8. Estetika tampilan (4,28)
9. Kemampuan fitur interaksi (4,28)
10. Kelengkapan informasi (4,30)

*Total pengguna layanan yang disurvei pada Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis TI adalah sebanyak 100 orang

Beberapa Kutipan Pendukung



Aspek Persyaratan

“Ada koordinasi khusus melalui WAG DAK Non-fisik di Maluku, sehingga ada info apapun bisa *diupdate*.”

Retweets

Likes



Aspek Kompetensi Pegawai

“Menyediakan petugas berkompeten yang dapat memberikan jalan keluar atas permasalahan yang dihadapi”

Retweets

Likes



Aspek E-Service

“Kalau tidak ada WA support akan sulit menggunakan aplikasi, misalnya ada kesalahan butuh konsultasi bagaimana mengatasinya.”

Retweets

Likes

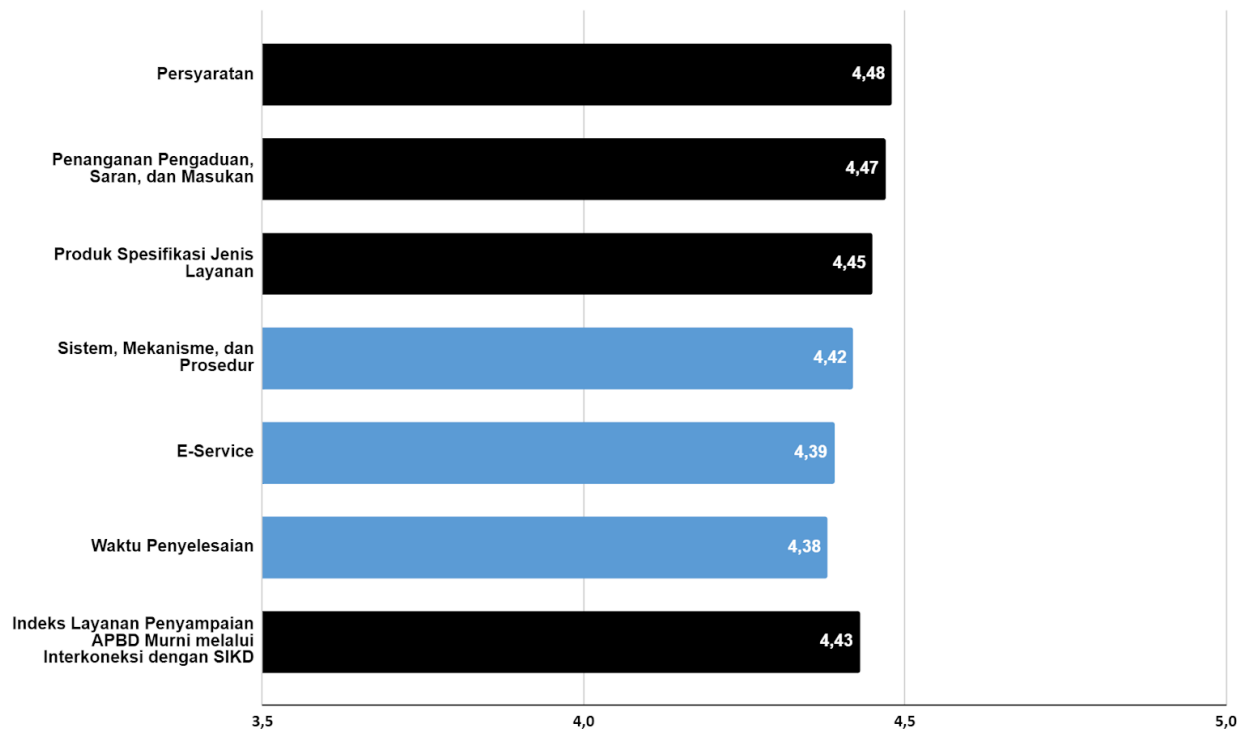


**LAYANAN PENYAMPAIAN APBD MURNI
MELALUI INTERKONEKSI DENGAN SIKD**

Indeks Kepuasan per Aspek Layanan: No. 28



Seluruh aspek layanan lebih tinggi dari skor Agregat DJPK



Tiga aspek layanan yang perlu dipertahankan:

1. Persyaratan
2. Penangan pengaduan, saran, dan masukan
3. Produk spesifikasi jenis layanan

Skor aspek layanan yang perlu perbaikan yaitu:

1. Waktu Penyelesaian
2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Jenis layanan ini adalah **tidak berbiaya** dan **daring**, karenanya aspek **Biaya/tarif**, **Kompetensi Pegawai**, **Perilaku Pegawai**, serta **Sarana & Prasarana** tidak relevan.

*Pengguna layanan Penyampaian APBD Murni melalui interkoneksi dengan SIKD sebanyak 87 orang

Indeks Kepuasan per Aspek Layanan [1]



Item Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,55
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,41
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Kemudahan prosedur	4,46
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,38
C.3 Waktu Penyelesaian	
Ketepatan waktu	4,37
Kecepatan waktu	4,39
C.4 Biaya/Tarif	
Kesesuaian biaya/tarif	n.a.
Kewajaran biaya/tarif	n.a.
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
Kesesuaian hasil layanan	4,45
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,45

*Total pengguna layanan DJPK yang disurvei adalah 187 orang

** n.a. not available

Item Aspek Layanan	Indeks
C.6 Kompetensi Pegawai	
Keterampilan pegawai	n.a.
Pengetahuan pegawai	n.a.
C.7. Perilaku Pegawai	
Sikap profesional	n.a.
Sikap empati	n.a.
C.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,45
Kesesuaian tindak lanjut	4,48
C.9 Sarana dan Prasarana	
Ketersediaan sarana	-
Ketersediaan prasarana	-

Elemen aspek layanan yang dapat ditingkatkan:

1. Kecepatan waktu= 4,37
2. Kesesuaian prosedur layanan= 4,38
3. Ketepatan waktu=4,39

Indeks Kepuasan per Aspek Layanan [2]



Item Aspek E-Service	Indeks
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	
Personalisasi layanan	4,33
Kemampuan fitur interaksi	4,28
C.10.2 Kualitas Interaksi	
Kelengkapan informasi	4,44
Keterbaruan informasi	4,38
C.10.3 Kualitas Bantuan	
Ketersediaan opsi bantuan	4,43
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,49
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	
Kemudahan penggunaan website/aplikasi	4,52
Kemudahan pencarian informasi	4,47
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	
Keandalan (tidak error) website/aplikasi	4,26
Kemampuan website/aplikasi memberikan layanan	4,31
C.10.6 Privasi dan Keamanan	
Jaminan keamanan	4,53
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,55
C.10.7 Estetika	
Estetika tampilan	4,24
Estetika penataan/layout	4,30

Elemen aspek layanan *e-service* yang perlu perbaikan yaitu:

1. Estetika tampilan (4,24)
2. Keandalan (4,26)
3. Kemampuan fitur interaksi (4,28)
4. Estetika penataan/layout (4,30)
5. Kemampuan website/aplikasi memberikan layanan (4,31)

*Total pengguna layanan yang disurvei pada Layanan Penyampaian APBD Murni melalui interkoneksi dengan SIKD adalah sebanyak 87 orang

Beberapa Kutipan Pendukung



Aspek Privasi dan Keamanan

“Kadang merasa tidak *safe*, karena 1 user ID untuk login, namun dipakai untuk 1 kota (admin). Namun, beberapa orang di kota yang sama bisa mengakses menggunakan ID dan *password* yang sama”.

Retweets

Likes



Dimensi Fungsi Situs/aplikasi

“Jika ada eror karena *maintenance*, selalu ada pemberitahuan. Jika terjadi di waktu yang tidak pas, bisa mengganggu pekerjaan”.

Retweets

Likes



INDEKS KEPUASAN ANTAR WAKTU

Indeks Kepuasan Antar Waktu [1]



01



SKPL 2023 tidak bisa melakukan pengukuran perubahan relatif antar waktu, karena:

1. Perbedaan jenis layanan dengan tahun 2022
2. Perbedaan aspek layanan yang dinilai (karena peraturan yang berlaku)
3. Perbedaan item-item pengukuran, meskipun mencerminkan konstruk yang sama

02



Karenanya, untuk mengukur perubahan kepuasan relatif antar waktu, dilakukan dengan **mengukur persepsi kepuasan pengguna layanan di tahun ini dan sebelumnya.**

Perhitungan dilakukan secara statistik menggunakan uji beda (*paired-sample t-test*).

03



Pendekatan ini dipilih karena kemampuannya untuk **menangkap persepsi dari pengguna layanan yang sama**, untuk layanan yang sama, di dua waktu yang berbeda.

Tingkat Perubahan Kepuasan Relatif [2]



Jenis Layanan	2023	2022	Perubahan	<i>p-value</i>	N
Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis TI	4,46	4,38	0,08	0,387	77
Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi SIKD	4,55	4,46	0,09	0,002*	81
DJPK	4,50	4,42	0,08	0,001*	158

*Signifikan pada level 5%

Terdapat perubahan kepuasan relatif secara signifikan untuk DJPK dan khususnya jenis layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi SIKD.

Artinya, **pengguna layanan DJPK memiliki kepuasan lebih tinggi** dibandingkan tahun sebelumnya.

ASPEK SPESIFIK LAYANAN

Aspek Integritas



Aspek integritas:

- **Gratifikasi**
- **Biaya di luar ketentuan**

**Tidak ditemukan
gratifikasi dan
biaya di luar
ketentuan**

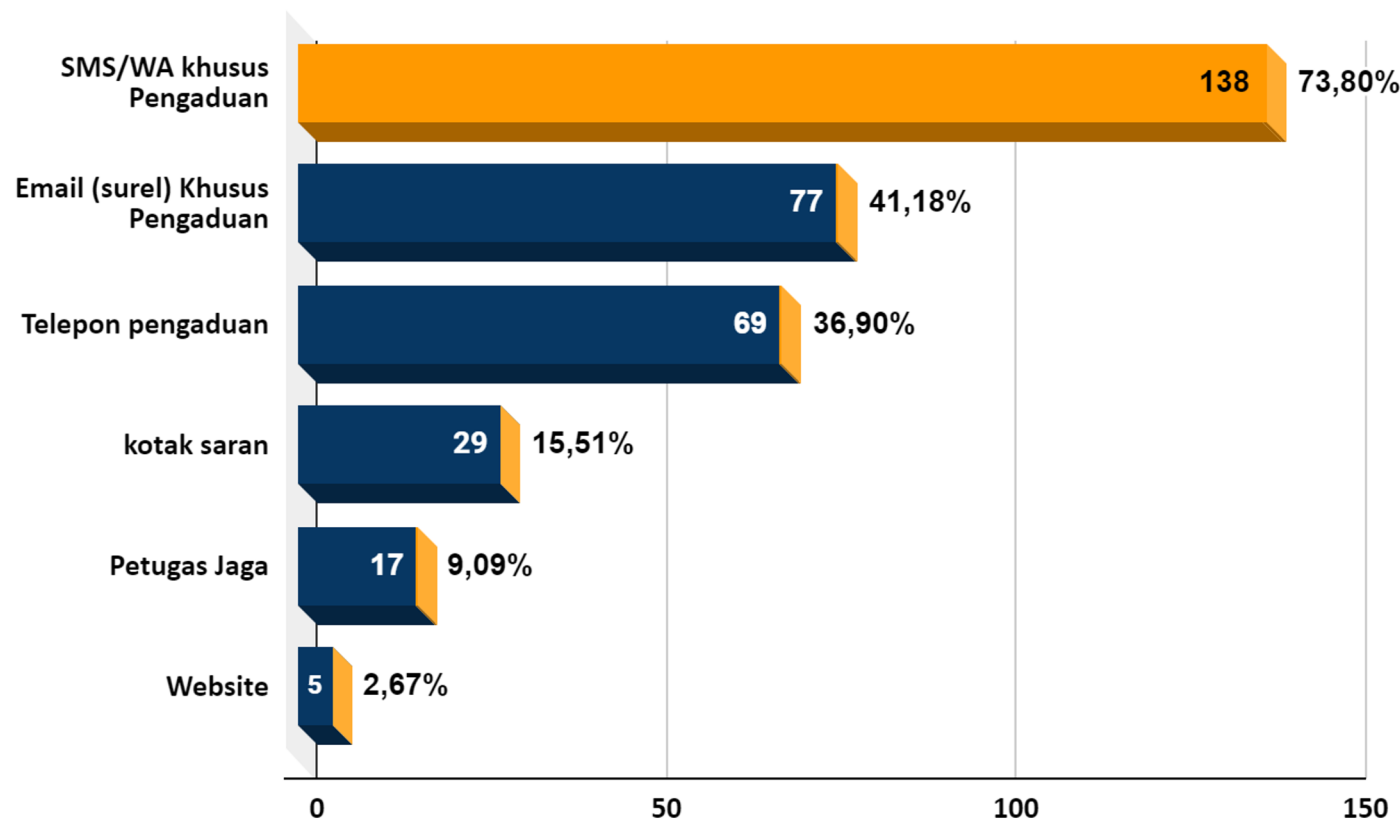
Keberadaan Jasa Perantara



DJPK

**Tidak ada
responden yang
menggunakan
jasa perantara**

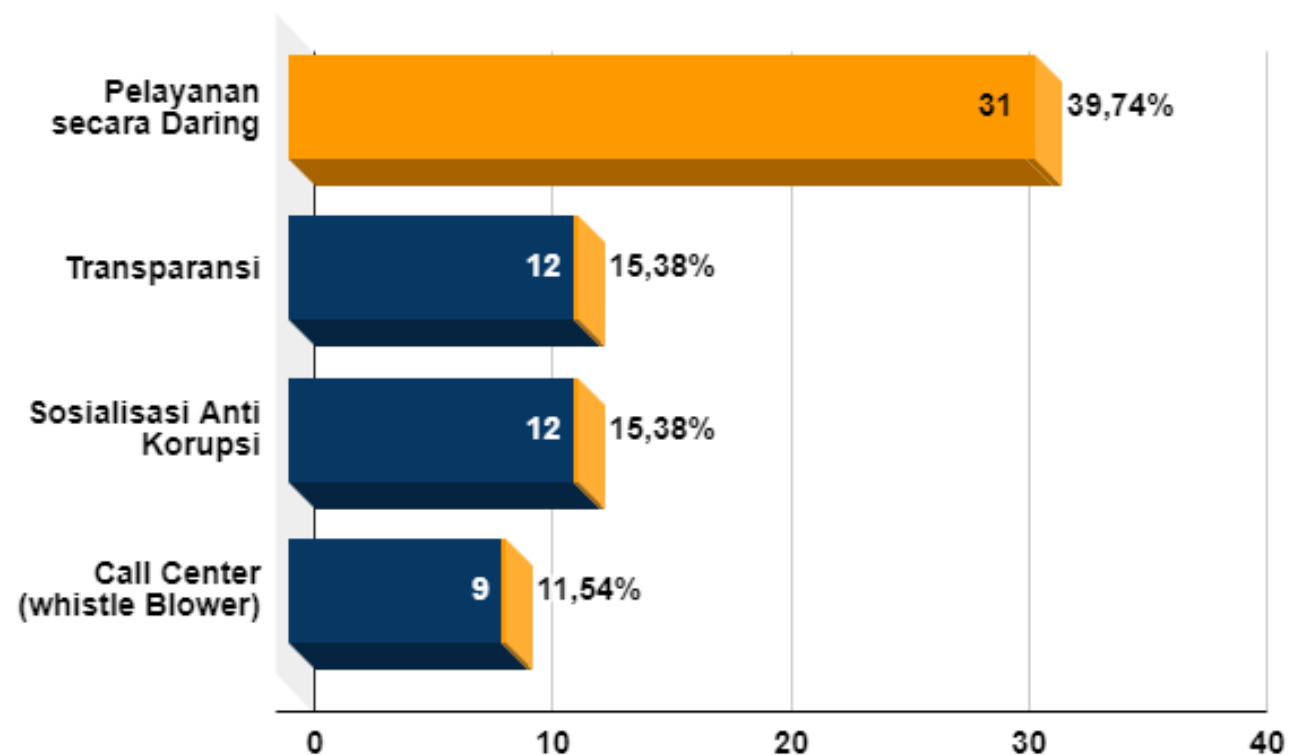
Saluran Pengaduan Pencegahan Praktik Korupsi



*Total Responden 187. Responden boleh memilih jawaban lebih dari satu

Untuk mencegah terjadinya praktik korupsi pada DJPK, saran **terbanyak** yang diberikan responden adalah menyediakan saluran pengaduan melalui **SMS/WA khusus pengaduan (73,80%)**

Saran Program Pencegahan Praktik Korupsi



Program pencegahan praktik korupsi yang paling banyak disarankan oleh responden adalah **penyelenggaraan layanan secara daring (39,74)**.

*Total Responden 187. Responden boleh memilih jawaban lebih dari satu

6

SIMPULAN DAN REKOMENDASI MANAJERIAL

Simpulan [1]



1

- Dari 187 orang, **mayoritas** pengguna layanan yang disurvei adalah **laki-laki (68,4%)**, berpendidikan **D4/S1 (54,01%)**, berusia **41-50 (45,99%)** dan bekerja sebagai **PNS (96,8%)**.
- **Sebagian besar responden (57,75%)** pengguna telah menggunakan layanan selama **3-10 tahun** dan frekuensi **>12 kali (49,20%)**.

2

- Secara umum, pengguna layanan DJPK memiliki **kepuasan yang tinggi** karena skor IKPL DJPK sebesar **4,37**, **di atas Klaster (4,32)** dan **Target Renstra (4,35)**.
- Indeks Kepuasan untuk **Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis TI** adalah **4,34**.
- Indeks Kepuasan untuk **Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD** adalah **4,43**.

3

- Terdapat **satu** aspek layanan yang memperoleh skor **di bawah** Klaster (4,32) dan Target Renstra (4,35) sehingga **perlu perbaikan**, yaitu aspek **Waktu Penyelesaian (4,31)**.
- Terdapat tiga aspek layanan yang memperoleh indeks di atas Klaster (4,32), namun di bawah Target Renstra sehingga **perlu ditingkatkan**, yaitu:
 1. **Kompetensi Pegawai (4,32)**
 2. **E-service (4,34)**
 3. **Sarana dan Prasarana (4,34)**

Simpulan [2]



4

Layanan Pemberian Informasi/ Konsultasi Berbasis TI

- **Dua** aspek yang memperoleh skor **di bawah** Klaster (4,32) dan Renstra (4,35) sehingga **perlu perbaikan**, yaitu (1) **Waktu Penyelesaian (4,25)** (; (2) **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (4,31)**.
- **Tiga** aspek **perlu ditingkatkan** karena skor yang diperoleh **lebih tinggi** dari Klaster (4,32), namun **lebih rendah** dari Target Renstra, yaitu (1) **Kompetensi Pegawai (4,32)** , (2) **E-Service**, dan (3) **Sarana dan Prasarana (4,34)**.

5

Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD

- **Semua** aspek layanan sudah baik, di atas Klaster (4,32) dan Target Renstra (4,35), sehingga **perlu dipertahankan**.
- Beberapa item aspek layanan yang masih **perlu perbaikan** karena di bawah Klaster (4,32) dan Target Renstra (4,35) terutama pada aspek *e-service*, yaitu
(1) **Estetika tampilan (4,24)**,
(2) **Keandalan (4,26)**
(3) **Kemampuan fitur interaksi (4,28)**
(4) **Estetika penataan/layout (4,30)**
(5) **Kemampuan website/aplikasi memberikan layanan (4,31)**

6

- **Tidak ditemukan** biaya lain di luar ketentuan maupun gratifikasi.
- Pengguna DJPK **tidak menggunakan jasa perantara**.
- Saluran pengaduan pencegahan praktik korupsi paling banyak disarankan oleh responden adalah **SMS/WA khusus pengaduan**.
- Bagi mayoritas responden, **pelayanan secara daring** dianggap paling tepat untuk mencegah praktik korupsi.

Rekomendasi Manajerial No. 27 [1]



Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis TI

No.	Aspek Layanan	Isu Utama	Rekomendasi
1	Waktu Penyelesaian	Ketepatan dan Kecepatan waktu	- Evaluasi (Reviu) SLA - Diseminasi informasi (sosialisasi) SLA secara berkala, kepada petugas terkait dan pengguna layanan
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kesesuaian tindak lanjut	
3	Kompetensi Pegawai	Pengetahuan pegawai	1. Memberikan pelatihan teknis secara berkala terutama pada agen baru tentang cara berkomunikasi dan <i>product knowledge</i> 2. Membuat catatan pada tiap permasalahan yang terjadi beserta solusinya. 3. Pertemuan secara berkala untuk membahas permasalahan yang kerap terjadi (log book/FAQ). 4. Untuk konsultasi via platform daring (Zoom atau Gmeet) dapat melibatkan beberapa narasumber terkait agar saling <i>cross check</i> informasi.

Rekomendasi Manajerial No. 27 [2]



Layanan Pemberian Informasi/Konsultasi Berbasis TI

No.	Aspek Layanan	Isu Utama	Rekomendasi
4	<i>E-service</i>	Cukup banyak aspek <i>e-service</i> yang berada di bawah Target Renstra. Dua di antaranya cukup dominan, yaitu: - Kualitas bantuan (ketersediaan dan kemudahan mengakses opsi bantuan) - Interaktivitas (personalisasi dan kemampuan fitur interaksi) - Estetika (tampilan dan tata letak)	Penambahan fitur - Chat bot, terkesan lebih personal - FAQ (navigasi) agar lebih terlihat Estetika melibatkan subyektivitas pengguna layanan, artinya ini bisa multi tafsir. Ada baiknya, perlu sering dilakukan pemutakhiran tampilan dan tata letak secara berkala.

Rekomendasi Manajerial No. 28



Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD

No.	Aspek Layanan	Isu Utama	Rekomendasi
1	<i>E-service</i> Layanan ini sepenuhnya dilakukan secara daring, karenanya aspek ini menjadi sangat penting untuk diperhatikan.	Dimensi estetika tampilan dan penataan/ <i>layout</i> .	Memperbarui tampilan dan penataan fitur SIKD secara berkala.
		Terkait keandalan <i>website</i> , sering mengalami <i>error</i> karena sedang dilakukan pemeliharaan. Apabila terjadi pada waktu tidak tepat (waktu sibuk) dapat menghambat pekerjaan dari para pengguna layanan (i.e., Pemerintah Daerah).	Pemeliharaan secara berkala dapat diinformasikan lebih awal kepada pihak terkait, sehingga pihak terkait dapat melakukan antisipasi dan tidak mengganggu pekerjaan (melalui web)
		Terdapat beberapa fitur yang tidak terakomodir dalam <i>website</i> SIKD.	Memperbarui fitur <i>website</i> sesuai dengan format postur APBD, seperti penambahan fitur anggaran belanja tidak terduga.



Terima kasih

Tim Peneliti Utama



Prof. Nurul Indarti, Ph.D.



**Sari Sitalaksmi,
Ph.D.**



**Bayu Sutikno,
Ph.D.**



**Bayu Aji Aritejo,
Ph.D.**



**Rr Tur Nastiti,
Ph.D.**



**Widya Paramita,
Ph.D.**



**Choirunnisa Arifa,
Ph.D.**



**Vogy G. Buanaputra,
Ph.D.**



Arika Artiningsih, Ph.D



**Anggraeni Pranandari,
M.Sc.**



**Jovita Angela,
M.Sc.**

Tim Asisten Peneliti



- Dina Ayuningtyas, M.P.P
- Sri Astutik, M.Sc
- Annisa Shavira Agusti M, S.Par.
- Yoseph Venansius Mitang, S.M
- Firdaus Kurniawan, M.Sc.
- Novita Nurhafidhah, M.B.A.
- Faisol Rizal, M.Sc.