



**KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA**



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Fakultas
**Ekonomika
dan Bisnis**

Penelitian dan
Pembelajaran
Ekonomika
dan Bisnis (P2EB)

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

2024

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS GADJAH MADA



Kerja sama antara:

**Kementerian Keuangan Republik Indonesia
dan Fakultas Ekonomika dan Bisnis,
Universitas Gadjah Mada**



KATA PENGANTAR

Survei SKPL DJPK 2024 dilaksanakan dengan tujuan utama untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap tiga layanan yang disediakan DJPK, yaitu Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik, Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD, serta Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota. Laporan ini menyajikan analisis terhadap berbagai aspek pelayanan, termasuk responsivitas, kualitas *E-service*, sarana dan prasarana, serta kompetensi pegawai. Kami berharap, laporan ini dapat menjadi panduan bagi DJPK dalam melakukan perbaikan dan inovasi berkelanjutan demi memenuhi standar pelayanan yang tinggi.

Kami menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada seluruh pihak yang telah berperan aktif dalam penyusunan dan pelaksanaan survei ini, baik dari pihak internal DJPK, responden yang memberikan waktu dan masukan berharga, serta semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan laporan ini. Semoga hasil dari survei SKPL DJPK 2024 dapat bermanfaat dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik, khususnya di lingkungan DJPK.

Akhir kata, kami berharap laporan ini dapat memberikan inspirasi bagi perbaikan yang berkelanjutan dalam pelayanan DJPK serta mendukung komitmen Kementerian Keuangan dalam meningkatkan integritas, transparansi, dan akuntabilitas.

Yogyakarta, November 2024
Tim Peneliti
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Gadjah Mada

RINGKASAN EKSEKUTIF

Reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan Indonesia merupakan upaya strategis untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara, yang didukung oleh berbagai peraturan dan kebijakan hukum, termasuk UU Keuangan Negara dan Perpres Reformasi Birokrasi 2010-2025. Reformasi ini bertujuan untuk memperkuat tata kelola yang adaptif dan terkoordinasi, mengoptimalkan proses kerja yang efisien, serta mengembangkan SDM yang kompeten dan inovatif. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL), digunakan sebagai alat evaluasi berkala. SKPL dapat memberikan panduan untuk menyempurnakan kualitas pelayanan publik di Kemenkeu, dan dalam hal ini adalah di DJPK. Walaupun capaian reformasi DJPK mengalami fluktuasi selama lima tahun terakhir sejak tahun 2018, terutama akibat tantangan seperti pandemi COVID-19, SKPL 2024 diharapkan dapat memetakan layanan yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan masukan dari pengguna layanan untuk perbaikan kualitas secara keseluruhan.

SKPL 2024 untuk DJPK bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap tiga layanan DJPK, yaitu 1) Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik, 2) Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD, 3) Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota. SKPL 2024 dilakukan di enam lokus mewakili wilayah Indonesia yaitu Medan, Jakarta, Surabaya, Makassar, Balikpapan, dan Ambon. Selain mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan, SKPL juga mengidentifikasi aspek layanan yang dianggap paling memuaskan atau tidak, yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan, mengukur tingkat kepuasan relatif dari waktu ke waktu, dan memberikan rekomendasi perbaikan bagi DJPK.

Model kepuasan yang digunakan pada survei SKPL 2024 mencakup pendekatan berbasis atribut, yang memfokuskan pada evaluasi spesifik terhadap kualitas tiap aspek layanan, serta pendekatan berbasis kinerja. Dalam konteks layanan yang diberikan oleh DJPK, kepuasan pengguna menjadi faktor kunci dalam menilai kualitas dan efektivitas layanan. Ketika pengguna layanan, seperti pemerintah daerah, merasa puas dengan layanan DJPK, mereka cenderung lebih loyal, merekomendasikan layanan kepada pihak lain, dan terus menggunakan sistem yang disediakan.

Ruang lingkup SKPL 2024 mencakup sembilan aspek layanan sesuai Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ditambah aspek *E-Service* dari penelitian terdahulu (Aljukhadar et al., 2022).

Kesepuluh aspek tersebut adalah: 1) Persyaratan; 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; 3) Waktu Penyelesaian; 4) Biaya/Tarif; 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 6) Kompetensi Pegawai; 7) Perilaku Pegawai; 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; 9) Sarana dan Prasarana; dan 10) *E-Service*.

Ruang lingkup SKPL 2024 di DJPK tidak mencakup pengukuran untuk aspek Biaya/Tarif pada ketiga layanan yang disurvei karena layanan memiliki karakteristik tidak berbiaya. Selain itu, untuk layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, aspek *E-Service* tidak diukur karena layanan ini hanya dilakukan secara luring. Aspek Kompetensi Pegawai, Perilaku Pegawai, dan Sarana dan Prasarana juga tidak diukur untuk layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik, karena layanan tersebut hanya tersedia secara daring.

Metode utama SKPL 2024 adalah kuantitatif dengan survei dan didukung pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam. Survei dilakukan secara tatap muka dengan teknik penyampelan bertujuan. Pengumpulan data untuk SKPL 2024 berlangsung dari 2 Juli 2024 hingga 15 September 2024 dengan melibatkan tujuh orang koordinator lokal dan 106 enumerator yang tersebar di enam lokus, yang bertanggung jawab dalam mendukung pengumpulan data di lapangan. Untuk mengupayakan ketercapaian data, tiga skema pengumpulan data digunakan, termasuk pengambilan data secara kolektif (daring dan luring) di beberapa kota. Dari total 193 responden yang berhasil dihubungi, terkumpul 161 responden. Tingkat pengembalian respons mencapai 83,42 persen, mencerminkan efektivitas strategi dalam meningkatkan keterlibatan responden. Wawancara mendalam melibatkan empat orang informan yang merupakan pengguna layanan dan sudah diambil datanya menggunakan metode survei. Wawancara mendalam dilaksanakan di tiga lokus yaitu Makassar (4 September 2024), Balikpapan (5 September 2024), dan Ambon (22 Agustus 2024).

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen SKPL 2024 dilakukan untuk memastikan kualitas kuesioner dan protokol wawancara. Uji validitas mencakup validitas wajah, konten, dan konstruk untuk memastikan instrumen mengukur kepuasan layanan dengan tepat. Proses ini melibatkan kolaborasi antara Tim Peneliti UGM, Biro Organta, dan DJPK, dengan tinjauan regulasi dan literatur terkini sebagai dasar yaitu Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. Validitas konstruk menunjukkan semua item valid, dan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha (CA) membuktikan konsistensi hasil dengan nilai di atas 0,7. Hasilnya, instrumen survei dan wawancara dinyatakan valid dan reliabel, dengan melakukan transkrip wawancara yang meningkatkan keandalan data.

Dalam SKPL 2024, analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji beda, dan analisis konten. Statistik deskriptif, meliputi perhitungan rata-rata, modus, dan distribusi frekuensi. Metode ini berfungsi untuk mendeskripsikan profil pengguna layanan dan indeks kepuasan, dalam hal ini adalah Indeks Agregat DJPK berserta indeks kepuasan jenis layanan dan skor kepuasan aspek layanannya. Total responden untuk Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik adalah 42 orang, Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD adalah 57 orang, dan Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota adalah 62 orang. Dengan total responden SKPL 2024 untuk DJPK adalah 161 orang.

Profil demografi responden SKPL di DJPK 2024 menunjukkan keseimbangan hampir merata antara jenis kelamin. Mayoritas responden berada di rentang usia 41-50 tahun (39,75%) dan 31-40 tahun (35,40%), serta memiliki latar belakang pendidikan yang didominasi oleh lulusan D4/S1 dan S2. Sebagian besar responden (93,79%) bekerja sebagai PNS, mencerminkan karakteristik pengguna layanan yang merupakan pemerintah daerah. Penggunaan layanan DJPK menunjukkan bahwa 55,28% responden adalah pengguna relatif baru, dengan frekuensi penggunaan mayoritas antara 1-3 kali dalam setahun. Responden mengakses layanan melalui berbagai metode, dengan situs web resmi Kementerian Keuangan sebagai pilihan utama (16,28%), dan mayoritas mengandalkan situs web serta aplikasi resmi sebagai sumber informasi (29,58%).

Survei menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan DJPK 2024 (4,39) meningkat sedikit dibandingkan tahun sebelumnya, melampaui Target Renstra dan mengangkat predikat dari "baik" menjadi "sangat baik" berdasarkan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. Meskipun hasil DJPK masih di bawah rata-rata Indeks Kementerian Keuangan dan Indeks Klaster Belanja, peningkatan ini mencerminkan kemajuan yang positif. Untuk mencapai standar yang lebih tinggi, DJPK masih perlu memperbaiki aspek layanan yang masih di bawah Target Renstra, serta meningkatkan aspek-aspek layanan yang sudah memenuhi Target Renstra agar lebih kompetitif.

Layanan Penyampaian APBD Murni melalui SIKD mencatat skor tertinggi sebesar 4,54 dengan predikat "sangat baik." Sementara itu, Layanan Evaluasi Peraturan Daerah terkait Pajak Daerah dan Retribusi Daerah serta Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik masing-masing memperoleh skor 4,35 dan 4,26 dengan predikat "baik." Meski hasilnya positif, beberapa aspek masih memerlukan perbaikan, terutama pada aspek Waktu Penyelesaian dan Sarana & Prasarana yang berada di bawah Target Renstra.

Lebih spesifik, terdapat beberapa aspek di layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik yang berada di bawah standar, seperti item Ketersediaan Bantuan pada *E-Service* dengan skor 3,95 dan aspek Estetika yang hanya mencapai 4,01. Aspek ini memerlukan perbaikan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik. Pada layanan Penyampaian APBD Murni Melalui Interkoneksi SIKD, aspek Privasi dan Keamanan di *E-Service* dan Kualitas Bantuan juga perlu ditingkatkan. Dalam layanan Evaluasi Peraturan Daerah, aspek yang perlu ditingkatkan mencakup Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian, dan Persyaratan karena nilainya masih di bawah Target Renstra.

SKPL 2024 menunjukkan peningkatan signifikan dalam indeks kepuasan relatif, yaitu dari 4,33 pada tahun 2023 menjadi 4,47 pada tahun 2024. Peningkatan terbesar terjadi pada layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah dan Layanan Penyampaian APBD Murni. Temuan ini menunjukkan bahwa upaya DJPK dalam meningkatkan kualitas layanan efektif, yang dapat meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong partisipasi yang lebih besar di masa depan.

Tidak terdapat temuan terkait praktik gratifikasi dan biaya lain di luar ketentuan resmi di kantor layanan DJPK. Semua pengguna layanan DJPK tidak menggunakan perantara. Sebanyak 151 responden memberikan saran untuk meningkatkan pencegahan praktik korupsi di kantor layanan DJPK, mayoritas menginginkan adanya fasilitas SMS/WhatsApp pengaduan dan mengusulkan program transformasi layanan daring untuk mengurangi interaksi langsung yang rawan korupsi. Implementasi saran ini diharapkan akan memperkuat transparansi dan akuntabilitas DJPK ke depan.

SKPL 2024 untuk DJPK mengidentifikasi sejumlah isu penting yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Oleh karena itu beberapa rekomendasi manajerial diberikan untuk beberapa aspek layanan yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan karena beberapa aspek masih berada di bawah Target Renstra dan Indeks Kemenkeu. Pertama, Aspek Waktu Penyelesaian, terutama dalam layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik dan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah. Waktu penyelesaian layanan sering terhambat oleh kendala teknis, seperti rendahnya stabilitas aplikasi, yang mengurangi tingkat kepuasan pengguna layanan. Rekomendasi untuk mengatasi isu ini mencakup 1) peningkatan infrastruktur teknologi dan 2) implementasi notifikasi *real-time*. Kedua, beberapa aspek *E-Service* juga menjadi perhatian, di mana keterbatasan layanan dan desain antarmuka yang kurang intuitif membuat pengguna kesulitan dalam mengakses informasi dan ketersediaan opsi bantuan yang kurang optimal. Rekomendasi manajerial untuk masalah ini adalah 1) mengoptimalkan fitur *live chat*, 2) menambah panduan interaktif, dan 3) merancang ulang antarmuka pengguna agar lebih ramah. Ketiga, kompleksitas Aspek Persyaratan yang mencakup administrasi dan dokumen menghambat kecepatan

layanan; oleh karena itu, standarisasi dokumen dan penyediaan templat dokumen disarankan untuk mempercepat proses verifikasi. Terakhir, kurangnya transparansi dalam alur prosedur layanan (Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) mengakibatkan kebingungan pengguna. Rekomendasi untuk isu ini meliputi 1) penyediaan panduan visual langkah-langkah dan 2) penambahan estimasi waktu untuk setiap tahap proses, sehingga pengguna memiliki ekspektasi yang lebih jelas. Dengan menerapkan rekomendasi ini, DJPK diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan kepercayaan terhadap layanan yang disediakan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 KEBUTUHAN SURVEI	2
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI	4
1.3.1 MAKSUD SURVEI	4
1.3.2 TUJUAN SURVEI	5
1.4 CAKUPAN SURVEI	5
1.4.1 RUANG LINGKUP SURVEI	5
1.4.2 OBJEK SURVEI	6
1.4.3 LOKASI SURVEI	6
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	6
BAB II GAMBARAN UMUM	7
2.1 PROFIL ORGANISASI DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN	7
2.2 TUGAS, FUNGSI, DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN	9
2.2.1 TUGAS DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN	9
2.2.2 FUNGSI DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN	9
2.3 JENIS DAN KARAKTERISTIK LAYANAN DJPK PADA SKPL 2024	9
2.3.1 LAYANAN VERIFIKASI SYARAT PENYALURAN DANA ALOKASI KHUSUS NON FISIK	10
2.3.2 LAYANAN PENYAMPAIAN APBD MURNI MELALUI INTERKONEKSI DENGAN SIKD	11
2.3.3 LAYANAN EVALUASI RANCANGAN PERATURAN DAERAH/ PERATURAN DAERAH TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI/KABUPATEN/KOTA	12

BAB III TINJAUAN PUSTAKA	14
3.1 KONSEP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN	14
3.2 EVOLUSI KONSEP KEPUASAN PELANGGAN DI SEKTOR PEMERINTAH DAN PUBLIK	14
3.3 MODEL KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN	15
BAB IV METODE SURVEI	19
4.1 DESAIN SURVEI	19
4.1.1 PENDEKATAN KUANTITATIF	19
4.1.2 PENDEKATAN KUALITATIF	20
4.2 DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN	20
4.3 DESAIN PENGAMBILAN SAMPEL	22
4.4 METODE PENGUMPULAN DATA	24
4.4.1 SURVEI	24
4.4.2 WAWANCARA MENDALAM	25
4.5 INSTRUMEN SURVEI	27
4.6 PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN SURVEI	29
4.6.1 PENGUJIAN VALIDITAS	29
4.6.2 PENGUJIAN RELIABILITAS	30
4.7 METODE ANALISIS DATA	31
4.7.1 STATISTIK DESKRIPTIF	31
4.7.2 UJI BEDA	31
4.7.3 ANALISIS KONTEN	32
4.8 HASIL PENGUMPULAN DATA	32
BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
5.1 PROFIL RESPONDEN	36
5.1.1 PROFIL DEMOGRAFI	36
5.1.2 ASPEK INTERAKSI LAYANAN	37
5.2 INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN	41
5.2.1 INDEKS KEPUASAN PER KLASER	42
5.2.2 INDEKS KEPUASAN AGREGAT DJPK	44
5.2.3 SKOR KEPUASAN PER ASPEK LAYANAN	46
5.2.4 INDEKS KEPUASAN PER JENIS LAYANAN	51
5.2.4.1 LAYANAN VERIFIKASI SYARAT PERNYALURAN DANA ALOKASI KHUSUS NON FISIK	51
5.2.4.2 LAYANAN PENYAMPAIAN APBD MURNI MELALUI INTERKONEKSI SIKD	55
5.2.4.3 LAYANAN EVALUASI RANCANGAN PERATURAN DAERAH/ PERATURAN DAERAH TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI/KABUPATEN/KOTA	59

5.3	TINGKAT PERUBAHAN KEPUASAN RELATIF	63
5.4	ASPEK SPESIFIK LAYANAN	65
5.4.1	ASPEK INTEGRITAS	65
5.4.1.1	GRATIFIKASI	65
5.4.1.2	BIAYA DI LUAR KETENTUAN RESMI	66
5.4.2	KEBERADAAN JASA PERANTARA	66
5.4.3	SALURAN PENGADUAN PRAKTIK KORUPSI	67
BAB VI	SIMPULAN DAN REKOMENDASI MANAJERIAL	71
6.1	SIMPULAN	71
6.2	REKOMENDASI MANAJERIAL	72
	DAFTAR PUSTAKA	75
	LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jenis dan Karakteristik Layanan DJPK SKPL 2024	10
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel Pengukuran	21
Tabel 4.2	Koordinator Lokal dan Durasi Pengumpulan Data	25
Tabel 4.3	Daftar Pewawancara SKPL DJPK 2024	26
Tabel 4.4	Jumlah Informan DJPK	26
Tabel 4.5	Item-item Pengukuran Survei	28
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas DJPK	30
Tabel 4.7	Ringkasan Pengumpulan Data Kolektif DJPK	34
Tabel 4.8	Ringkasan Pengumpulan Data DJPK	34
Tabel 4.9	Responden DJPK per Jenis Layanan	35
Tabel 5.1	Profil Demografi Responden SKPL DJPK 2024	37
Tabel 5.2	Kategorisasi Warna dan Interpretasinya	42
Tabel 5.3	Konversi Indeks Kepuasan per Jenis Layanan	46
Tabel 5.4	Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan DJPK	49
Tabel 5.5	Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik	53
Tabel 5.6	Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD	58
Tabel 5.7	Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota	62
Tabel 5.8	Perubahan Indeks Kepuasan Relatif Pengguna Layanan DJPK	64
Tabel 5.9	Gratifikasi di DJPK	65
Tabel 5.10	Biaya di Luar Ketentuan Resmi di DJPK	66
Tabel 5.11	Keberadaan Jasa Perantara	67
Tabel 6.1	Rekomendasi Manajerial DJPK	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) DJPK 2018-2023	4
Gambar 2.1	Struktur Organisasi DJPK	8
Gambar 2.2	Proses Bisnis Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik	11
Gambar 2.3	Proses Bisnis Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi SIKD	12
Gambar 2.4	Proses Bisnis Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota	13
Gambar 3.1	Rerangka Model Kepuasan Konsumen	17
Gambar 5.1	Lama Menggunakan Layanan	38
Gambar 5.2	Frekuensi Penggunaan Layanan DJPK	39
Gambar 5.3	Cara Memperoleh Layanan	40
Gambar 5.4	Sumber Informasi Layanan	41
Gambar 5.5	Indeks Kepuasan per Klaster	43
Gambar 5.6	Indeks Kepuasan Agregat DJPK dan Indeks Kepuasan per Jenis Layanan DJPK	45
Gambar 5.7	Skor Kepuasan per Aspek Layanan DJPK	47
Gambar 5.8	Skor Kepuasan per Aspek Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik	51
Gambar 5.9	Skor Kepuasan per Aspek Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD	56
Gambar 5.10	Skor Kepuasan per Aspek Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota	60
Gambar 5.11	Saluran Pengaduan untuk Pelanggaran Integritas	68
Gambar 5.12	Usulan Fasilitas Pencegahan Praktik Korupsi	68
Gambar 5.13	Usulan Program Pencegahan Praktik Korupsi	69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan Indonesia adalah salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara. Reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan merupakan proses evolusioner yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan zaman, kebutuhan negara, dan masyarakat. Hal ini dilakukan untuk memastikan pengelolaan keuangan yang lebih baik, lebih transparan, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan negara.

Reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan didasarkan pada serangkaian undang-undang, peraturan presiden, peraturan menteri, kebijakan, dan instruksi yang memberikan landasan hukum dan arahan bagi reformasi birokrasi. Beberapa di antaranya:

- 1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara. Undang-Undang ini merupakan dasar hukum utama yang mengatur prinsip-prinsip pengelolaan keuangan negara, termasuk efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan di Kementerian Keuangan.
- 2) Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Perpres ini memberikan arah dan panduan strategis untuk reformasi birokrasi di seluruh lembaga pemerintah, termasuk Kementerian Keuangan. *Grand Design* ini mencakup tujuan, strategi, dan implementasi reformasi birokrasi.

Selain dua landasan utama tersebut, terdapat berbagai peraturan, instruksi atau keputusan menteri yang dikeluarkan oleh Menteri Keuangan mengatur tata kelola keuangan, manajemen keuangan, dan administrasi keuangan negara. Peraturan-peraturan ini memberikan landasan operasional bagi reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan. Semua dasar hukum dan landasan tersebut menjadi landasan bagi reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik. Reformasi ini diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan strategis guna memastikan pengelolaan keuangan negara yang lebih baik dan responsif.

Reformasi Birokrasi Kementerian Keuangan melalui tiga pilar utama, yaitu Pilar Organisasi, Pilar Proses Bisnis, dan Pilar Sumber Daya Manusia (SDM), memiliki fokus yang terpadu untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan daya tanggap Kementerian Keuangan.

- 1) *Pilar Organisasi*. Pilar Organisasi menekankan restrukturisasi dan peningkatan tata kelola organisasi di Kementerian Keuangan. Hal ini mencakup pengoptimalan struktur organisasi, penataan ulang fungsi dan peran unit-unit kerja, serta pemantapan koordinasi dan kolaborasi antar bagian. Tujuannya adalah menciptakan organisasi yang lebih adaptif, lebih terkoordinasi, dan fokus pada pencapaian tujuan-tujuan strategis.
- 2) *Pilar Proses Bisnis*. Pilar ini berkaitan dengan evaluasi, penyempurnaan, dan pengoptimalan proses kerja di Kementerian Keuangan. Ini mencakup identifikasi proses-proses utama, pemetaan alur kerja, dan peningkatan efisiensi proses. Tujuannya adalah memastikan bahwa proses bisnis berjalan dengan lancar, lebih efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan organisasi.
- 3) *Pilar Sumber Daya Manusia*. Pilar ini berfokus pada pengembangan dan penguatan sumber daya manusia di Kementerian Keuangan. Ini meliputi peningkatan kualitas dan keterampilan pegawai, pengembangan kepemimpinan, manajemen kinerja yang efektif, dan penerapan strategi rekrutmen yang tepat. Tujuannya adalah memiliki SDM yang kompeten, termotivasi, dan siap menghadapi tuntutan tugas dan perubahan lingkungan.

Integrasi dan sinergi antara ketiga pilar ini adalah kunci untuk mencapai transformasi birokrasi yang komprehensif dan berkelanjutan di Kementerian Keuangan. Organisasi yang baik, proses bisnis yang efisien, dan SDM yang berkualitas akan mendukung pelayanan publik yang lebih baik, transparansi yang lebih tinggi, dan akuntabilitas yang lebih kuat. Reformasi melalui pilar-pilar ini memungkinkan Kementerian Keuangan untuk beradaptasi dengan cepat dengan perubahan dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Reformasi Birokrasi Kementerian Keuangan (Kemenkeu) melalui tiga pilar terkait dengan masa lalu, konteks saat ini, dan arah masa depan yang diinginkan dalam hal reformasi birokrasi. Pemahaman terhadap masa lalu, khususnya terkait dengan sistem dan praktik birokrasi yang telah ada, sangat penting untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan yang perlu diperbaiki. Konteks saat ini mencakup situasi dan tantangan yang dihadapi Kemenkeu pada saat ini, sedangkan arah masa depan berkaitan dengan visi dan tujuan yang ingin dicapai melalui reformasi birokrasi.

1.2 KEBUTUHAN SURVEI

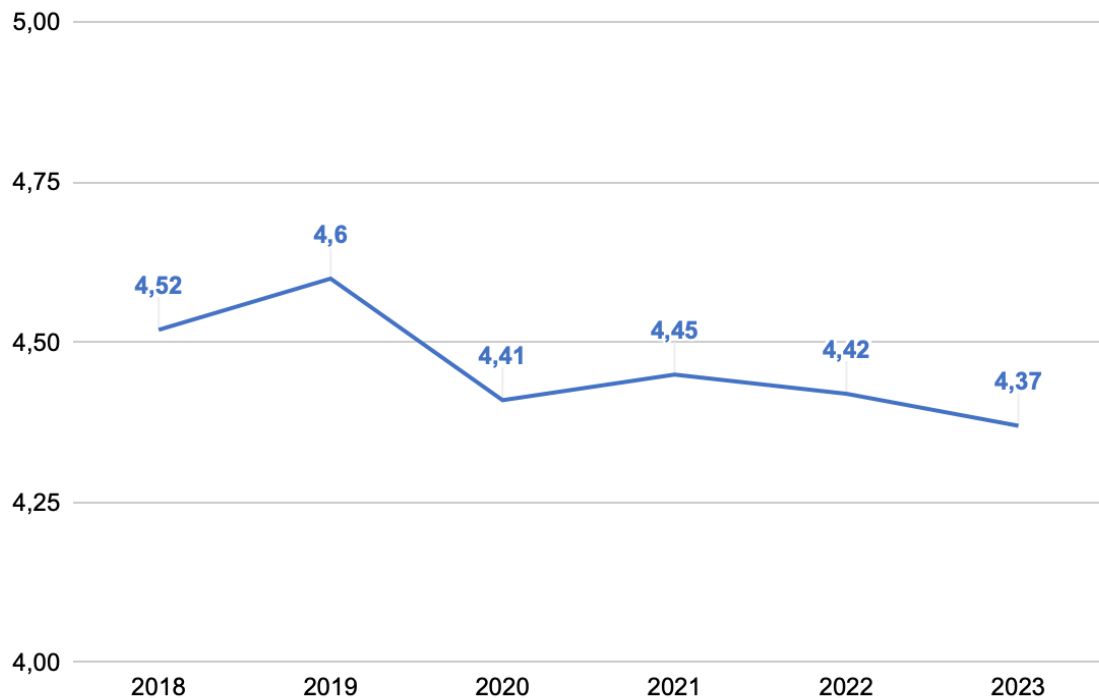
Sebagai pelopor gerakan reformasi birokrasi, Kementerian Keuangan berkomitmen untuk terus menerus memperbaiki kerangka kerja, serta menyempurnakan nilai-nilai dan sistemnya. Berbagai upaya telah dilakukan seperti peningkatan kualitas sumber daya manusia, simplifikasi proses bisnis, internal kontrol, penguatan organisasi, cara kerja baru, dan perkembangan teknologi digital (Kementerian Keuangan, 2023).

Namun tidak dapat dipungkiri bahwa dalam prosesnya, pencapaian Reformasi Birokrasi Kementerian Keuangan secara umum, dan DJPK secara khusus juga mengalami pasang surut. Berbagai hambatan masih terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kendala infrastruktur dan konektivitas, kurangnya profesionalitas dan integritas SDM, serta ketidaksesuaian antara peraturan dan implementasi di lapangan membuat penilaian masyarakat terhadap Kementerian Keuangan kerap menurun (Kementerian Keuangan, 2023).

Sebagai tindakan mitigasi, pemerintah melalui Kementerian PANRB telah merencanakan penilaian terhadap instansi pemerintah pusat dan daerah, yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM diatur dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih responsif, efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Kegiatan SKM diharapkan akan mendorong kreativitas dan inovasi dari setiap instansi untuk memudahkan pengguna jasa dan masyarakat umum, serta memberikan akses terbuka terhadap informasi.

Sejak tahun 2007, DJPK bersama dengan Kementerian Keuangan telah melaksanakan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) sebagai wujud evaluasi atas kinerjanya. Di awal penyelenggaraannya, nilai indeks kepuasan pengguna layanan DJPK terus berfluktuasi (lihat Gambar 1.1). Adanya fluktuasi tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti adanya bencana Covid-19 yang terjadi beberapa tahun belakang, perubahan kebijakan, perbaikan atau penurunan layanan, perubahan kebutuhan pengguna layanan.

Selama periode 2018-2023, indeks tertinggi tercatat pada tahun 2019 dengan nilai 4,60, diikuti penurunan pada 2020 dan peningkatan kembali pada 2021 menjadi 4,45, seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 1.1. Fluktuasi tersebut menggambarkan dinamika yang perlu diteliti lebih lanjut untuk mengidentifikasi aspek yang membutuhkan peningkatan. Evaluasi yang mendalam diperlukan agar kegiatan SKPL 2024 dapat memetakan layanan yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan masukan dari pengguna layanan untuk perbaikan kualitas secara keseluruhan.



Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) DJPK 2018-2023
Sumber: Laporan SKPL (2018-2023)

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI

1.3.1 MAKSUD SURVEI

Maksud dilaksanakannya survei ini adalah untuk mengukur indeks kepuasan publik atas layanan pada DJPK. Lebih lanjut, SKPL DJPK 2024 ini juga mengukur indeks kepuasan publik pada tiga jenis layanan dengan mempertimbangkan karakteristik layanan, yaitu:

- 1) Layanan yang dilakukan sepenuhnya dengan interaksi fisik/tatap muka (luring)
- 2) Layanan yang dilakukan sepenuhnya melalui teknologi informasi (daring)
- 3) Layanan yang dilakukan melalui kombinasi antara interaksi fisik/tatap muka dan penggunaan teknologi informasi (bauran)
- 4) Layanan yang mengenakan biaya/tarif
- 5) Layanan yang mengenakan sanksi/denda.

1.3.2 TUJUAN SURVEI

Secara umum, tujuan dari pelaksanaan SKPL adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan DJPK terhadap tiga jenis layanan dalam satu tahun (periode 2023-2024). Adapun tujuan spesifik SKPL 2024 adalah:

- 1) Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan pada semua aspek layanan pada level agregat maupun per jenis layanan;
- 2) Mengidentifikasi aspek layanan dianggap paling memuaskan atau tidak memuaskan, mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan;
- 3) Mengukur tingkat perubahan kepuasan relatif semua aspek layanan dari waktu ke waktu;
- 4) Memberikan rekomendasi perbaikan ke depan bagi DJPK.

1.4 CAKUPAN SURVEI

1.4.1 RUANG LINGKUP SURVEI

Ruang lingkup survei SKPL DJPK 2024 mencakup aspek-aspek layanan yang mengacu pada Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari sembilan aspek layanan, yaitu:

- 1) Aspek Persyaratan
- 2) Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- 3) Aspek Waktu Penyelesaian
- 4) Aspek Biaya/Tarif
- 5) Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan
- 6) Aspek Kompetensi Pegawai
- 7) Aspek Perilaku Pegawai
- 8) Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- 9) Aspek Sarana dan Prasarana

Selain itu, mengingat sebagian besar jenis layanan disampaikan melalui daring atau kombinasi daring dan luring, survei juga mencakup Aspek *E-Service* yang dikembangkan berdasarkan penelitian terdahulu (Aljukhadar *et al.* 2022), terdiri dari:

- 1) Interaktivitas dan Personalisasi
- 2) Kualitas Informasi
- 3) Kualitas Bantuan
- 4) Kemudahan Penggunaan
- 5) Fungsi situs/aplikasi
- 6) Privasi dan Keamanan
- 7) Estetika

1.4.2 OBJEK SURVEI

DJPK dan Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan, Sekretariat Jenderal, Kementerian Keuangan menetapkan tiga jenis layanan DJPK yang disurvei di SKPL 2024. Ketiga jenis layanan tersebut adalah:

- 1) Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik
- 2) Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD
- 3) Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota

Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD merupakan jenis layanan DJPK yang juga disurvei pada tahun 2023.

1.4.3 LOKASI SURVEI

Seperti halnya tahun 2023, pelaksanaan SKPL 2024 difokuskan pada enam kota, yaitu Medan, Jakarta, Surabaya, Makassar, Balikpapan, dan Ambon. Pemilihan kota-kota ini merupakan hasil rekomendasi dari tim Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan, Sekretariat Jenderal, Kementerian Keuangan, yang mempertimbangkan keterwakilan wilayah di Indonesia. Wilayah tersebut dibagi menjadi tiga bagian utama: Barat (Medan, Jakarta, Surabaya), Tengah (Balikpapan), dan Timur (Makassar, Ambon), untuk memastikan representasi geografis yang seimbang dalam pelaksanaan program.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan akhir pelaksanaan SKPL 2024 terdiri dari enam bab utama. Bab I berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang, tujuan, cakupan, dan sistematika survei. Bab II menggambarkan profil Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK), tugas, fungsi, peran, serta jenis layanan DJPK. Bab III membahas tinjauan pustaka tentang kepuasan pengguna. Bab IV menjelaskan metodologi survei, termasuk instrumen, validitas, reliabilitas, dan metode pengumpulan serta analisis data. Bab V menyajikan hasil analisis secara mendetail, sementara Bab VI memberikan kesimpulan serta rekomendasi manajerial untuk peningkatan layanan DJPK.

BAB II GAMBARAN UMUM

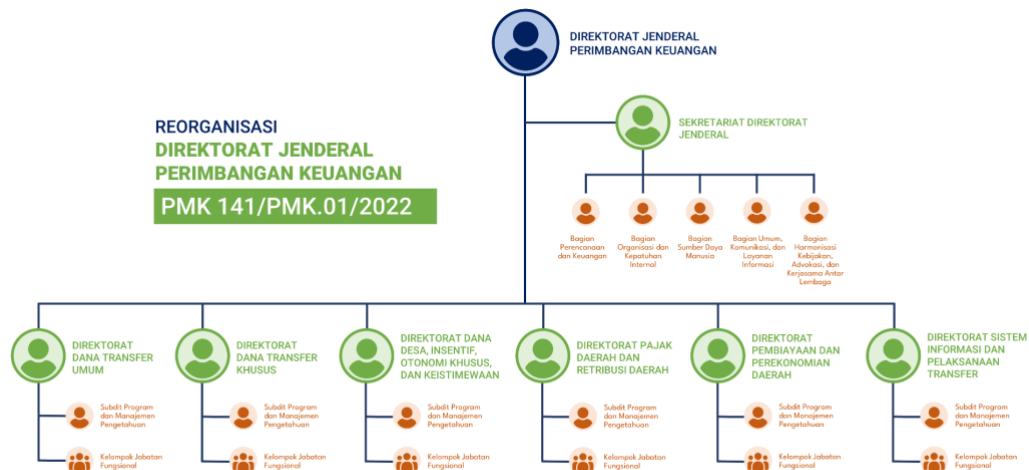
2.1 PROFIL ORGANISASI DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) berawal dari diterbitkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, yang menandai peralihan dari pemerintahan sentralistik ke desentralisasi dengan memberikan kewenangan lebih luas kepada daerah otonom. Kementerian Keuangan ditugaskan untuk menjalankan fungsi perimbangan keuangan pusat-daerah, sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 165 Tahun 2000, yang kemudian melahirkan DJPKPD melalui KMK-02/KMK.1/2001. Pada 2004, terjadi reorganisasi melalui Keppres Nomor 36 Tahun 2004, yang menggabungkan DJPKPD dengan Direktorat Jenderal Anggaran menjadi DJAPK, serta dengan Badan Analisa Fiskal menjadi BAPPEKI. Pada 2007, DJAPK dipisah kembali menjadi DJPK dan DJA, dengan pemulihan fungsi yang sebelumnya digabung. DJPK terus berperan strategis dalam desentralisasi fiskal, dan melalui PMK 217/PMK.01/2018, organisasi ini memperbarui strukturnya untuk menghadapi tantangan yang semakin besar dan beragam.

Struktur organisasi DJPK diatur dalam PMK 141/PMK.01/2022 dan dipimpin oleh seorang Direktur Jenderal yang dibantu oleh Sekretariat DJPK. Sekretariat ini mencakup beberapa bagian, seperti Bagian Perencanaan dan Keuangan, Bagian Organisasi dan Kepatuhan Internal, serta Bagian Umum, Komunikasi, dan Layanan Informasi. DJPK memiliki enam direktorat utama, yaitu:

- 1) Direktorat Dana Transfer Umum,
- 2) Direktorat Dana Transfer Khusus,
- 3) Direktorat Dana Desa, Insentif, Otonomi Khusus, dan Keistimewaan,
- 4) Direktorat Pajak Daerah dan Retribusi Daerah,
- 5) Direktorat Pembiayaan dan Perekonomian Daerah,
- 6) Direktorat Sistem Informasi dan Pelaksanaan Transfer.

Masing-masing direktorat didukung oleh subdirektorat yang menangani program dan manajemen pengetahuan serta kelompok jabatan fungsional. Struktur ini dirancang untuk memastikan pelaksanaan kebijakan perimbangan keuangan antara pusat dan daerah berjalan secara efektif dan efisien. Struktur organisasi DJPK dapat dilihat di Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Sturktur Organisasi DJPK
Sumber: Laman DJPK (2024)

Dalam pelaksanaan kinerjanya, DJPK mengemban visi “Menjadi pengelola hubungan keuangan pusat dan daerah yang adil dan transparan untuk mewujudkan peningkatan dan pemerataan layanan publik, serta daya saing daerah dalam mendukung visi Kementerian Keuangan menjadi Pengelola Keuangan Negara untuk mewujudkan perekonomian Indonesia yang produktif, kompetitif, inklusif, dan berkeadilan”. Untuk mendukung terwujudnya visi tersebut, DJPK mempunyai misi:

- 1) Mewujudkan perumusan kebijakan hubungan keuangan pusat dan daerah yang transparan dan akuntabel.
- 2) Melaksanakan *monitoring* dan evaluasi pelaksanaan hubungan keuangan pusat dan daerah yang efektif.
- 3) Menyelenggarakan sistem informasi keuangan daerah yang akurat, transparan, dan tepat waktu.
- 4) Meningkatkan kualitas pengelolaan keuangan daerah.

DJPB sebagai unit pengelola dan pelaksana kebijakan desentralisasi fiskal bertekad untuk menjadikan pelaksanaan dan pengelolaan desentralisasi fiskal di Indonesia sebagai praktik pengelolaan hubungan fiskal pusat dan daerah yang berkelas dunia dapat menjadi contoh atau *role model* bagi negara-negara lain dalam penerapan kebijakan desentralisasi fiskal. Cita-cita ini diharapkan akan menjadi fokus tujuan perubahan dan menginspirasi semua pihak baik internal maupun eksternal untuk mendukung transformasi yang diharapkan.

2.2 TUGAS, FUNGSI, DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

2.2.1 TUGAS DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

PMK 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, yang telah diubah melalui PMK 141/PMK.01/2022 menjelaskan tentang tugas utama Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) yaitu merumuskan serta melaksanakan kebijakan terkait alokasi dan pengelolaan dana perimbangan, transfer ke daerah, serta pajak dan retribusi daerah, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.2 FUNGSI DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

Dalam melaksanakan tugas tersebut, DJPK menyelenggarakan fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan di bidang alokasi dan pengelolaan dana perimbangan dan transfer ke daerah lainnya, dan pajak daerah dan retribusi daerah;
- 2) Pelaksanaan kebijakan di bidang alokasi dan pengelolaan dana perimbangan dan transfer ke daerah lainnya, dan pajak daerah dan retribusi daerah;
- 3) Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang alokasi dan pengelolaan dana perimbangan dan transfer ke daerah lainnya, dan pajak daerah dan retribusi daerah;
- 4) Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang alokasi dan pengelolaan dana perimbangan dan transfer ke daerah lainnya, dan pajak daerah dan retribusi daerah;
- 5) Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang alokasi dan pengelolaan dana perimbangan dan transfer ke daerah lainnya, dan pajak daerah dan retribusi daerah;
- 6) Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan; dan
- 7) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Keuangan.

2.3 JENIS DAN KARAKTERISTIK LAYANAN DJPK PADA SKPL 2024

Terdapat tiga jenis layanan DJPK yang disurvei dalam Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) 2024, yaitu: 1) Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik; 2) Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD; dan 3) Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota.

Ketiga layanan DJPK ini ditujukan untuk digunakan oleh pemerintah daerah atau instansi terkait di tingkat daerah, seperti Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) serta biro hukum pemerintah daerah. Akses terhadap layanan ini

beragam, ada yang dilakukan secara daring, luring, atau melalui kombinasi keduanya. Ringkasan karakteristik dari ketiga layanan tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Jenis dan Karakteristik Layanan DJPK SKPL 2024

No.	Jenis Layanan	Karakteristik Layanan				
		Berbiaya/ Tarif	Daring	Luring	Sanksi	Denda
1.	Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik	X	V	X	V	X
2.	Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD	X	V	V	V	X
3.	Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota	X	X	V	V	X

Sumber: Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan, Sekretariat Jenderal (2024)

2.3.1 LAYANAN VERIFIKASI SYARAT PENYALURAN DANA ALOKASI KHUSUS NON FISIK

Direktorat Dana Transfer Khusus (DTK), bagian dari DJPK, memiliki peran strategis dalam mengelola Dana Alokasi Khusus (DAK) Non Fisik, sebagai bagian dari tugas DJPK untuk menjaga keseimbangan keuangan antara pusat dan daerah. DJPK memverifikasi laporan realisasi penyerapan DAK yang diajukan pemerintah daerah menggunakan aplikasi ALADIN, memastikan bahwa dana tersebut digunakan secara tepat. Setelah verifikasi, DJPK memberikan rekomendasi penyaluran dalam bentuk nota dinas yang disampaikan melalui koordinator daerah. Proses ini menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana, dengan DJPK memastikan bahwa dana yang disalurkan sesuai peraturan. Jika pelaporan tidak sesuai, DJPK dapat menerapkan sanksi seperti penundaan atau penghentian penyaluran dana. Proses bisnis layanan ini dituangkan pada Gambar 2.2.

Melalui layanan ini, DJPK juga memfasilitasi pemantauan penyaluran oleh pemerintah daerah, memastikan proses berjalan sesuai undang-undang yang berlaku. Sanksi seperti penundaan penyaluran merupakan instrumen penting dalam memastikan kepatuhan pemerintah daerah terhadap ketentuan pelaporan dan penyerapan anggaran.

03

Persyaratan Pelayanan

Laporan Realisasi Penyerapan dan Penggunaan DAK Nonfisik yang disampaikan oleh Pemerintah Daerah penerima alokasi Dana Alokasi Khusus Nonfisik

Dana Tunjangan Guru ASN Daerah



Dana BOK Dinas dan DAK Nonfisik Jenis Lainnya



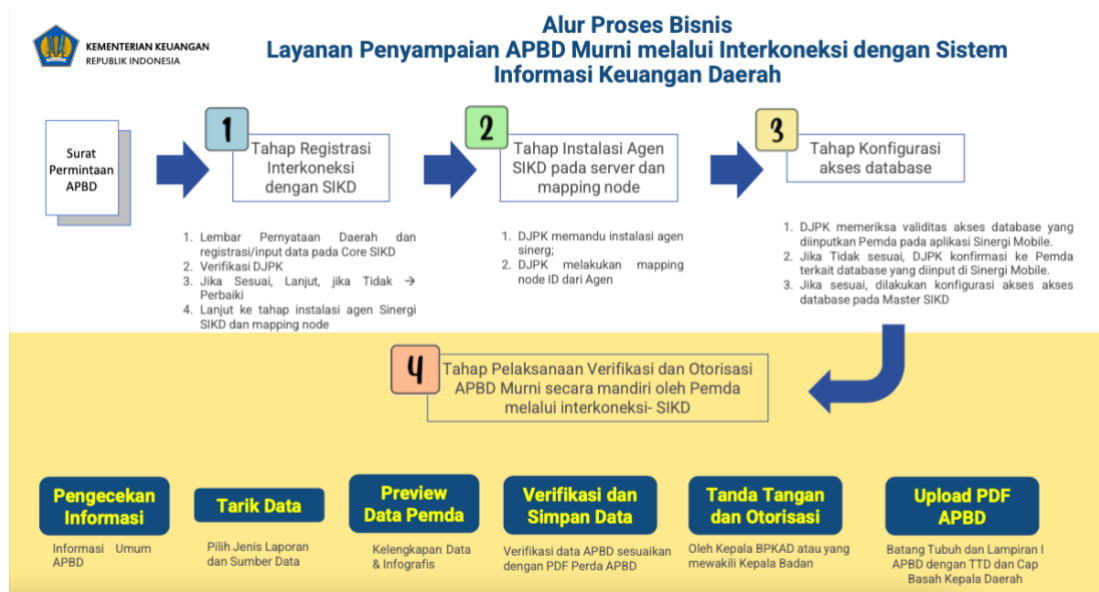
Gambar 2.2 Proses Bisnis Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik
Sumber: DJPK (2024)

2.3.2 LAYANAN PENYAMPAIAN APBD MURNI MELALUI INTERKONEKSI DENGAN SIKD

DJPK menyediakan layanan penyampaian APBD Murni melalui Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD), sebuah platform digital yang mendokumentasikan dan mengolah data keuangan daerah secara sistematis. Layanan ini mencakup berbagai tahap, mulai dari verifikasi hingga pembaruan data, serta memastikan keakuratan dan keteraturan dalam penyampaian APBD. Operator daerah bertanggung jawab mengentri data, sementara DJPK memantau dan memverifikasi kelengkapan informasi, termasuk Perda terkait APBD. Dalam hal keterlambatan atau ketidaksesuaian penyampaian, sanksi dapat dikenakan guna memastikan kepatuhan terhadap regulasi.

Proses dimulai dengan pemerintah daerah mengirimkan data APBD Murni paling lambat tanggal 31 Januari dalam format PDF. DJPK kemudian memverifikasi data ini sebelum dimasukkan ke dalam sistem SIKD. Selain itu, pemerintah daerah harus mengunggah PDF dari Peraturan Daerah (Perda) sebagai bukti bahwa APBD Murni telah mematuhi peraturan yang berlaku. Layanan ini tidak dipungut biaya, tetapi keterlambatan dalam penyampaian dapat menyebabkan pemerintah daerah dikenakan sanksi. Jika terjadi masalah dalam proses ini, DJPK akan mengundang pemerintah daerah untuk pertemuan tatap muka guna menjelaskan mekanisme

interkoneksi SIKD dan memastikan semua pihak memahami prosesnya. Alur proses bisnis layanan ini tersaji dalam Gambar 2.3.



Gambar 2.3 Proses Bisnis Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi SIKD
Sumber: DJPK (2024)

2.3.3 LAYANAN EVALUASI RANCANGAN PERATURAN DAERAH/ PERATURAN DAERAH TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI/KABUPATEN/KOTA

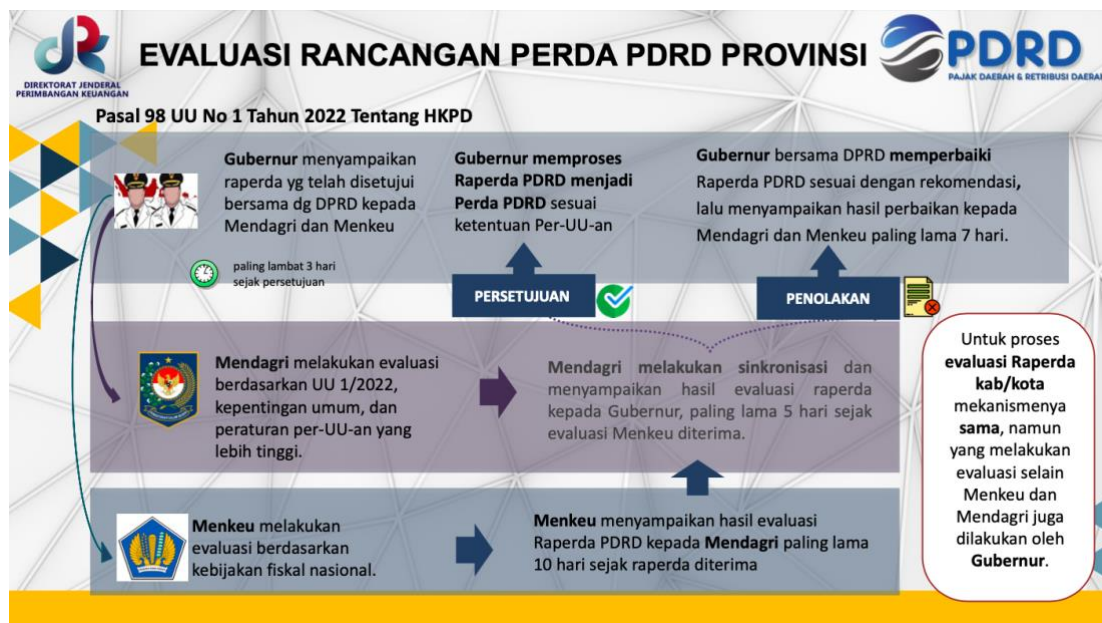
DJPK menyediakan layanan evaluasi Rancangan Peraturan Daerah (Raperda) dan Peraturan Daerah (Perda) terkait Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD) untuk provinsi, kabupaten, dan kota. Layanan ini bertujuan untuk menguji kesesuaian Raperda atau Perda yang diajukan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kepentingan umum, serta ketentuan lainnya yang lebih tinggi. Pemerintah daerah, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota, menjadi pengguna utama layanan ini.

Proses evaluasi dimulai ketika pemerintah daerah mengajukan rancangan Peraturan Daerah beserta dokumen pendukung yang diperlukan. DJPK kemudian melakukan verifikasi, memastikan kelengkapan persyaratan, dan menghubungi pemerintah daerah jika ada kekurangan dalam dokumen yang diajukan. Setelah dokumen dinyatakan lengkap, DJPK mengevaluasi kesesuaian Raperda atau Perda sesuai peraturan yang berlaku. Hasil evaluasi untuk Raperda provinsi kemudian diteruskan ke Direktorat Jenderal Bina Keuangan Daerah, Kementerian Dalam Negeri,

sementara untuk Raperda kabupaten/kota, hasil evaluasi dikirimkan ke pemerintah provinsi terkait. Jika diperlukan perubahan, DJPK akan memberikan rekomendasi kepada pihak yang berwenang.

Layanan ini tidak berbayar dan bersifat luring, dengan proses komunikasi menggunakan surat elektronik. Evaluasi Raperda memakan waktu hingga 12 hari kerja, sedangkan evaluasi Perda dapat memakan waktu hingga 20 hari kerja. Meskipun DJPK hanya melakukan evaluasi, tanpa mencakup koordinasi tindak lanjut, hasil evaluasi yang diberikan sangat penting dalam menjaga agar regulasi daerah tetap sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.

Pengguna layanan ini dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu pihak yang mengajukan evaluasi (biasanya pemerintah kabupaten/kota) dan pihak yang menerima hasil evaluasi (pemerintah provinsi). Responden yang terlibat dalam proses ini biasanya berasal dari biro hukum atau penanggung jawab penyusunan Raperda/Perda.



Gambar 2.4 Proses Bisnis Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota
Sumber: DJPK (2024)

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 KONSEP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

Kepuasan dapat dipahami sebagai perasaan senang atau lega yang dialami seseorang setelah menerima layanan atau menggunakan produk tertentu. Menurut KBBI, "puas" mengacu pada rasa senang dan kepuasan hati. Lebih spesifik lagi, kepuasan pengguna layanan adalah evaluasi positif terhadap kualitas atau efektivitas layanan yang diberikan, meliputi pemenuhan kebutuhan atau harapan pengguna (Kotler & Keller, 2007). Kepuasan ini dipengaruhi oleh persepsi bahwa layanan sesuai atau melebihi ekspektasi awal, serta interaksi positif dengan penyedia layanan yang mendukung pengalaman pengguna.

Kepuasan pengguna layanan dapat didefinisikan sebagai penilaian positif atau perasaan senang yang dirasakan individu atau kelompok setelah menggunakan atau mengalami suatu layanan (Kotler & Keller, 2007; Tjiptono, 2004). Ini mencakup persepsi bahwa layanan telah memenuhi atau melebihi harapan pengguna, baik dari segi kualitas, efektivitas, maupun efisiensi. Kepuasan tidak hanya melibatkan penilaian rasional, tetapi juga respons emosional seperti rasa senang, di mana interaksi positif dengan penyedia layanan dapat meningkatkan pengalaman tersebut. Pemenuhan kebutuhan dan ekspektasi juga menjadi indikator utama kepuasan.

Dalam konteks layanan yang diberikan oleh DJPK, kepuasan pengguna menjadi faktor kunci dalam menilai kualitas dan efektivitas layanan. Ketika pengguna, seperti pemerintah daerah, merasa puas dengan layanan DJPK, mereka cenderung lebih loyal, merekomendasikan layanan kepada pihak lain, dan terus menggunakan sistem yang disediakan. Pemahaman yang mendalam terhadap kepuasan pengguna ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan DJPK secara berkelanjutan serta membangun hubungan yang kokoh dan berjangka panjang dengan para pemangku kepentingan.

3.2 EVOLUSI KONSEP KEPUASAN PELANGGAN DI SEKTOR PEMERINTAH DAN PUBLIK

Studi mengenai kepuasan pelanggan telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir, dengan perhatian utama pada kualitas layanan, terutama di sektor swasta (Moteki, 2023). Dalam sektor swasta, penelitian ini berfokus pada bagaimana pengalaman pelanggan dengan produk atau layanan memengaruhi kepuasan mereka. Penelitian awal oleh Oliver dan Winer (1987) mengenalkan konsep diskonfirmasi harapan, yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan bergantung

pada sejauh mana pengalaman mereka dengan layanan atau produk sesuai atau tidak sesuai dengan harapan yang telah mereka bentuk sebelumnya.

Seiring waktu, pemahaman ini berkembang, dan perhatian mulai beralih ke administrasi publik, di mana terdapat dorongan untuk memahami bagaimana kualitas layanan publik memengaruhi kepuasan masyarakat. Ini adalah langkah penting, karena sektor publik memiliki peran yang krusial dalam kehidupan sehari-hari warga negara. Penelitian di bidang ini mencoba untuk mengeksplorasi berbagai variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks layanan publik, seperti efisiensi, responsivitas, transparansi, dan keadilan dalam pelayanan (Moteiki, 2023).

Perkembangan lebih lanjut dalam bidang ini mencakup pengembangan model SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988), yang menyediakan alat untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan *tangible* (bukti fisik). Model ini telah digunakan secara luas di berbagai sektor, termasuk dalam penelitian empiris di sektor pemerintahan, untuk mengevaluasi bagaimana pelayanan publik dapat ditingkatkan.

Dalam beberapa tahun terakhir, transformasi signifikan dalam konsep kepuasan pelanggan di sektor pemerintahan dan publik telah terlihat, terutama seiring dengan pergeseran paradigma dalam administrasi publik. Ada peningkatan fokus pada pelayanan yang responsif dan transparan, dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini mencerminkan kesadaran bahwa pelayanan publik yang baik tidak hanya ditentukan oleh efisiensi dan efektivitas, tetapi juga oleh pengalaman langsung masyarakat dalam berinteraksi dengan institusi pemerintah.

Perubahan ini juga terkait dengan pengakuan bahwa masyarakat semakin menuntut pelayanan yang lebih baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks ini, pemerintah perlu beradaptasi dan mengembangkan strategi yang lebih proaktif untuk memastikan bahwa layanan publik tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga berorientasi pada penciptaan nilai bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian tentang kepuasan pelanggan di sektor publik semakin penting, karena dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengambil keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan dan, pada gilirannya, kepuasan masyarakat.

3.3 MODEL KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

Dalam kajian literatur mengenai kepuasan pengguna layanan, terdapat dua model utama yang sering dibahas, yaitu model kepuasan berbasis kinerja dan model kepuasan berbasis atribut. Dalam konteks kepuasan konsumen, kedua model ini

saling berkaitan erat dengan persepsi individu terhadap produk atau layanan yang mereka gunakan.

a) Model Kepuasan Berbasis Kinerja

Di sisi lain, model kepuasan berbasis kinerja mengacu pada kemampuan produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan, harapan, atau tuntutan konsumen. Pada pendekatan ini, kepuasan diukur berdasarkan sejauh mana pengalaman yang diterima konsumen memenuhi atau bahkan melampaui standar kualitas yang diharapkan. Misalnya, dalam konteks layanan pelanggan, jika sebuah perusahaan mampu memberikan dukungan yang cepat dan efektif, konsumen akan merasa puas. Model ini sangat umum digunakan untuk memahami kepuasan konsumen karena hasil yang diperoleh dapat diukur secara objektif dan menjadi dasar evaluasi yang konsisten dari waktu ke waktu.

Meskipun demikian, model kepuasan berbasis kinerja juga menghadapi kritik. *Pertama*, ukuran kinerja saja tidak memberikan gambaran utuh mengenai kepuasan tanpa melibatkan ekspektasi; kepuasan sebenarnya adalah perbandingan antara ekspektasi dan kinerja aktual. *Kedua*, unit pengukuran kinerja antar atribut seringkali bervariasi, sehingga sulit untuk melakukan perbandingan yang valid. Misalnya, membandingkan penampilan fisik karyawan dengan ketepatan waktu pelayanan tidaklah sebanding. *Ketiga*, ukuran kepuasan cenderung bersifat afektif, yang berasal dari perbandingan antara ekspektasi kinerja dan kinerja aktual, sehingga sulit untuk diukur secara langsung.

b) Model Kepuasan Berbasis Atribut dan Perluasannya

Model kepuasan berbasis atribut berfokus pada karakteristik atau fitur spesifik yang dimiliki oleh produk atau layanan. Atribut ini dapat diidentifikasi dan diukur secara konkret, seperti kualitas bahan, desain, dan kemudahan penggunaan. Atribut yang unggul dan berkualitas tidak hanya meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk, tetapi juga memberikan nilai tambah yang lebih besar dibandingkan dengan harga yang dibayarkan. Misalnya, sebuah produk elektronik dengan desain ergonomis dan daya tahan tinggi tidak hanya memenuhi kebutuhan konsumen tetapi juga memberikan kepuasan yang lebih besar.

Ketika atribut-atribut ini berkualitas, konsumen merasa bahwa mereka mendapatkan manfaat yang melebihi ekspektasi, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan potensi rekomendasi kepada orang lain. Hal ini menciptakan reputasi yang baik bagi organisasi, menunjukkan bahwa fokus pada atribut yang unggul sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi konsumen.

Model kepuasan berbasis atribut juga mengalami perluasan yang signifikan, terutama ketika kinerja produk atau layanan melebihi harapan konsumen. Oliver (1993) menggarisbawahi bahwa dalam model ini, konsumen tidak hanya memproses pengalaman mereka dengan atribut ke dalam penilaian yang sederhana, tetapi juga mengaitkan pengalaman tersebut dengan kepuasan secara keseluruhan (lihat Gambar 3.1). Pengalaman konsumen dapat dievaluasi melalui dua pendekatan utama: evaluasi kinerja atribut (apakah atribut tersebut baik atau buruk) dan kepuasan terhadap kinerja atribut (apakah kinerja atribut sesuai dengan ekspektasi).



Gambar 3.1 Rerangka Model Kepuasan Konsumen
Sumber: Oliver (1993)

Model kepuasan berbasis atribut menekankan pada aspek-aspek khusus dari suatu produk, layanan, atau pengalaman yang dianggap penting oleh pelanggan. Dalam pendekatan ini, kepuasan pelanggan diukur berdasarkan persepsi dan penilaian mereka terhadap atribut-atribut kunci tersebut, tanpa harus membandingkannya dengan kinerja aktual organisasi.

Beberapa keunggulan utama dari model kepuasan berbasis atribut meliputi:

- 1) Fokus pada hal-hal yang paling penting bagi pelanggan. Model ini memungkinkan identifikasi atribut-atribut yang dianggap esensial oleh pelanggan dalam pengalaman mereka dengan produk, layanan, atau organisasi. Hal ini membantu organisasi memprioritaskan faktor-faktor yang paling relevan bagi kepuasan pelanggan.
- 2) Pemahaman lebih mendalam tentang persepsi pelanggan. Dengan menggali persepsi pelanggan terhadap atribut-atribut tertentu, model ini memberikan wawasan mendalam mengenai sejauh mana setiap aspek memengaruhi kepuasan mereka. Ini memungkinkan organisasi untuk mengambil tindakan yang lebih tepat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 3) Strategi perbaikan yang disesuaikan. Model ini memungkinkan perancangan strategi perbaikan dan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi

pelanggan. Organisasi dapat merancang tindakan perbaikan khusus untuk meningkatkan atribut-atribut yang dianggap paling penting oleh pelanggan, baik yang memiliki skor tertinggi maupun terendah.

- 4) Pengukuran kinerja yang spesifik. Model ini memungkinkan pengukuran kinerja organisasi secara spesifik pada setiap atribut. Dengan demikian, organisasi dapat menilai sejauh mana mereka memenuhi harapan pelanggan di berbagai aspek dan mengarahkan upaya mereka untuk memperbaiki kinerja.

Dari pembahasan sebelumnya, SKPL 2024 mengimplementasikan model kepuasan berbasis atribut serta menambahkan pengukuran terhadap aspek layanan dan kepuasan menyeluruh, yang diambil dari kajian Chi dan Qu (2009). Kepuasan layanan secara keseluruhan mengacu pada penilaian umum atau persepsi konsumen tentang pengalaman mereka saat menggunakan layanan tersebut, yang menggambarkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka.

Contoh pengukuran kepuasan menyeluruh antara lain:

- 1) “Bagaimana penilaian Anda terkait aspek keterbukaan akses informasi yang diberikan oleh unit eselon X untuk layanan Y? (1 = sangat tidak puas, 5 = sangat puas)”
- 2) “Bagaimana penilaian Anda terkait keseluruhan pengalaman Anda dalam menggunakan layanan Y? (1 = sangat tidak puas, 5 = sangat puas)”

Karena setiap layanan memiliki karakteristik dan kriteria yang berbeda-beda, penerapan model kepuasan berbasis atribut sangatlah relevan. Pengukuran terhadap atribut ini memerlukan pemahaman konteks yang menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan diskusi yang lebih mendalam dengan Biro Organta. Aspek layanan yang akan dipakai dalam SKPL 2024 dijabarkan lebih lanjut di Bab Metode Survei.

BAB IV METODE SURVEI

4.1 DESAIN SURVEI

Survei Kepuasan Pengguna Layanan dan pemangku Kepentingan (SKPLPK) terdiri dari dua kegiatan yaitu survei (SKPL 2024) dan pemangku kepentingan (PK). Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) 2024 dirancang dengan pendekatan yang jelas dan sistematis untuk menggambarkan ruang lingkup serta objek yang diteliti secara komprehensif. Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh DJPK. Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif, yang fokus pada penjabaran kondisi faktual dan memberikan informasi terperinci mengenai apa yang dialami oleh para pengguna layanan. Dalam pelaksanaannya, SKPL 2024 mengandalkan pendekatan kuantitatif sebagai pendekatan utama untuk mendapatkan data yang terukur dan akurat, sementara pendekatan kualitatif digunakan sebagai pelengkap untuk memperdalam interpretasi hasil kuantitatif.

4.1.1 PENDEKATAN KUANTITATIF

Pendekatan kuantitatif merupakan metode utama yang digunakan dalam SKPL 2024. Menurut Neuman (2014), pendekatan ini berfokus pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik. Data numerik ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang diisi oleh para pengguna layanan DJPK di enam wilayah Indonesia yang menjadi lokus penelitian. Dengan pendekatan kuantitatif, hasil yang diperoleh dapat diukur secara statistik, memungkinkan analisis yang lebih objektif. Kuesioner ini mencakup berbagai aspek layanan yang ingin diukur, dan jawaban yang dikumpulkan dikonversikan ke dalam bentuk angka, yang kemudian dianalisis menggunakan metode statistik seperti analisis deskriptif atau regresi.

Keunggulan dari pendekatan kuantitatif adalah kemampuannya untuk menghasilkan data yang terukur dan dapat diandalkan. Data ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola atau tren tertentu, serta membuat generalisasi hasil survei ke populasi yang lebih luas. Dengan adanya analisis statistik, peneliti juga dapat mengidentifikasi hubungan antara berbagai variabel yang diteliti, misalnya, bagaimana variabel kepuasan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti akses informasi atau kualitas layanan.

Namun, pendekatan kuantitatif juga memiliki keterbatasan, terutama dalam memahami konteks yang lebih mendalam dari pengalaman pengguna. Data numerik seringkali tidak mampu menggali persepsi subjektif atau penjelasan mendetail dari pengalaman individual pengguna. Oleh karena itu, dalam SKPL 2024, kelemahan ini

diatasi dengan menambahkan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan mendalam.

4.1.2 PENDEKATAN KUALITATIF

Pendekatan kualitatif digunakan sebagai pelengkap untuk memperkaya hasil dari pendekatan kuantitatif (SKPL 2024), terutama dalam hal menggali pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks pengalaman pengguna. Pendekatan ini berfokus pada data non-numerik, seperti wawancara mendalam atau observasi, yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih kontekstual dan subjektif. Neuman (2014) menjelaskan bahwa metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi makna yang mendasari fenomena yang diteliti, memberikan perspektif yang lebih luas mengenai bagaimana pengguna menilai dan merasakan layanan yang mereka terima.

Dalam SKPL 2024, data kualitatif dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan beberapa informan kunci, seperti perwakilan dari instansi pemerintah daerah atau pengguna layanan DJPK lainnya. Wawancara ini dirancang untuk mendapatkan informasi lebih detail mengenai pengalaman mereka, apa yang mereka anggap penting dalam layanan yang diterima, serta saran atau kritik yang mereka miliki. Hasil dari wawancara kualitatif ini membantu untuk memahami konteks lebih dalam, yang seringkali tidak bisa dijelaskan oleh angka-angka dalam data kuantitatif.

Dengan demikian, penggunaan pendekatan kualitatif dalam SKPL 2024 bukan hanya sekedar melengkapi hasil kuantitatif, tetapi juga untuk memberikan narasi yang lebih kaya mengenai bagaimana pengguna layanan DJPK berinteraksi dengan sistem yang ada. Informasi ini sangat berguna untuk merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran dalam meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Secara keseluruhan, kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam SKPL 2024 memberikan hasil survei yang lebih holistik. Pendekatan kuantitatif memberikan angka-angka yang objektif dan dapat digeneralisasi, sementara pendekatan kualitatif memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai persepsi dan pengalaman individual pengguna layanan. Kombinasi ini memungkinkan DJPK untuk merancang strategi peningkatan layanan yang lebih akurat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

4.2 DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN

SKPL 2024 menjadikan kepuasan pengguna sebagai variabel utama. Selain itu, terdapat variabel lain yang mencakup sembilan aspek layanan, serta aspek khusus terkait *E-Service*. Pengukuran SKPL 2024 berdasarkan pada SKPL 2023.

Penjelasan rinci mengenai variabel atau aspek layanan beserta definisi operasional yang diterapkan dalam SKPL 2024 dapat dilihat pada Tabel 4.1. Semua variabel atau aspek layanan diukur menggunakan skala Likert, dengan rentang penilaian dari 1 (Sangat Tidak Puas) hingga 5 (Sangat Puas), untuk mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel Pengukuran

No.	Variabel	Definisi Operasional	Jumlah Item
1.	Kepuasan	Seberapa tinggi tingkat kepuasan yang pengguna rasakan terkait dengan layanan yang diterima.	2
Aspek layanan umum			
1.	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	2
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	2
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	2
4.	Biaya/Tarif	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	2
6.	Kompetensi Pegawai	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	2
7.	Perilaku Pegawai	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	2
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	2

No.	Variabel	Definisi Operasional	Jumlah Item
9.	Aspek Sarana dan Prasarana	Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).	2
Aspek E-Service			
1.	Interaktivitas dan Personalisasi	Kemampuan untuk menyesuaikan tampilan, nuansa, dan konten situs serta menyediakan interaksi dengan pengguna.	2
2.	Kualitas Informasi	Perhatian bahwa informasi yang diberikan akurat, terkini, dan tepat.	2
3.	Kualitas Bantuan	Tanggapan terhadap pertanyaan, komentar, dan umpan balik [warga negara] ketika tanggapan tersebut memerlukan lebih dari satu interaksi.	2
4.	Kemudahan Penggunaan	Sejauh mana calon pengguna mengharapkan sistem target bebas dari usaha.	2
5.	Fungsi Situs/Aplikasi	Situs <i>web</i> yang mengoperasikan atau menjalankan perintah [warga negara secara tepat waktu].	2
6.	Privasi dan Keamanan	Sejauh mana pelanggan yakin bahwa situs <i>web</i> aman dari gangguan dan informasi pribadi terlindungi.	2
7	Estetika	Keindahan desain <i>website</i> dengan elemen seperti warna, tata letak, grafik, dan animasi.	2

Sumber:

1. Aspek layanan umum 1-9, mengacu pada Permen PANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Aspek *E-Service* mengacu pada Aljukhadar *et al.* (2022).

4.3 DESAIN PENGAMBILAN SAMPEL

Sampel SKPL 2024 di DJPK adalah pengguna dari tiga layanan DJPK yang disurvei yang menerima layanan tersebut di enam kota di Indonesia sesuai lokus SKPL 2024 (Medan, Jakarta, Surabaya, Makassar, Balikpapan, dan Ambon). Tujuan SKPL 2024 adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan dalam satu tahun terakhir, oleh karena itu teknik pemilihan sampel adalah pemilihan sampel bertujuan.

Peneliti menetapkan dua kriteria, yaitu:

- 1) responden pernah menggunakan salah satu dari tiga layanan yang disurvei minimal 1 kali;
- 2) responden menggunakan salah satu dari tiga layanan yang disurvei dalam satu tahun terakhir.

Jumlah responden ditentukan berdasarkan daftar panjang (*longlist*) responden yang diberikan secara resmi oleh Biro Organta Kemenkeu pada tanggal 14 Juni 2024.

Pada tahap awal proses pengumpulan data, Biro Organta dan DJPK memberikan daftar awal calon responden DJPK yang berkembang dari 67 data pada tanggal 11 Juli 2024 menjadi 134 data pada tanggal 22 Juli 2024. Data ini kemudian digunakan oleh enumerator sebagai dasar untuk proses pengumpulan data. Menjelang akhir proses pengumpulan data, tepatnya pada tanggal 29 Agustus 2024, DJPK memberikan tambahan sebanyak 46 data calon responden yang dapat dihubungi untuk memaksimalkan jangkauan.

Besaran responden di DJPK ditentukan oleh peneliti mengikuti penentuan alokasi ukuran sampel yang mempertimbangkan jumlah pengguna layanan yang diberikan oleh Kemenkeu dan keterwakilan dari setiap Unit Eselon I/Non Eselon yang disurvei. Dasar penentuan alokasi adalah sebagai berikut:

- 1) Jumlah minimal responden di tiap Unit Eselon I/Non Eselon adalah 250 responden, kecuali tidak mencukupi.
- 2) Jumlah minimal responden di tiap unit layanan adalah 35 responden, kecuali daftar responden tidak mencukupi
- 3) Jumlah minimal 15 responden di tiap lokus survei, kecuali tidak mencukupi.

Peneliti menggunakan tiga skema untuk mencapai target pengumpulan data. *Skema pertama* diterapkan ketika ketersediaan daftar panjang terbatas untuk memenuhi target. Dalam situasi ini, enumerator akan meminta rekomendasi dari responden yang telah diwawancarai atau yang menolak diwawancarai, dengan syarat mereka memenuhi kriteria responden yang telah ditetapkan. Enumerator kemudian harus menghubungi responden yang direkomendasikan dan memastikan kesesuaiannya dengan kriteria tersebut.

Skema kedua adalah penambahan daftar panjang yang disediakan oleh Kementerian Keuangan. Skema ini diterapkan jika daftar calon responden DJPK dalam daftar panjang sebelumnya telah habis. Skema kedua dilakukan untuk mengupayakan pencapaian target pengumpulan data. Skema ini dilakukan dua minggu menjelang akhir proses pengumpulan data.

Menjelang akhir proses pengumpulan data, DJPK menggabungkan skema kedua dan ketiga untuk mencapai target responden. *Skema ketiga* ini melibatkan pengumpulan data secara kolektif, di mana Unit Eselon I/Non Eselon mengadakan pertemuan dengan calon responden dan enumerator untuk pengambilan data, baik secara daring maupun luring. Setelah memperbarui daftar calon responden, DJPK mengadakan satu sesi pengumpulan data kolektif secara daring dan tiga sesi secara luring di Medan, Balikpapan, dan Surabaya untuk memaksimalkan ketercapaian data tambahan. Rincian pelaksanaan dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Skema kolektif ini bertujuan meningkatkan capaian pengumpulan data dari daftar awal yang mencakup 134 calon responden yang belum berhasil disurvei karena keterbatasan waktu atau kurangnya respons. Melalui penerapan ketiga skema pengumpulan data, SKPL 2024 di DJPK berhasil menjaring total 161 responden. Proses pengumpulan data selanjutnya akan dijelaskan pada sub bagian Hasil Pengumpulan Data.

4.4 METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data survei SKPL 2024 di DJPK ada dua yaitu 1) survei dan 2) wawancara mendalam.

4.4.1 SURVEI

Pelaksanaan SKPL 2024 di DJPK dilakukan melalui metode wawancara langsung dengan mendatangi responden di enam kota, yaitu Medan, Jakarta, Surabaya, Makassar, Balikpapan, dan Ambon. Untuk menjaga kualitas data survei, SKPL 2024 melibatkan tujuh koordinator lokal yang berperan penting dalam supervisi enumerator di setiap kota. Koordinator lokal, yang merupakan alumni FEB UGM dan berdomisili di lokasi survei, memiliki pemahaman yang mendalam mengenai kondisi wilayah serta prosedur survei. Mereka bertanggung jawab merekrut enumerator yang memiliki kemampuan komunikasi dan keterampilan pengumpulan data yang mumpuni. Informasi rinci tentang nama koordinator lokal dan jumlah enumerator di tiap kota dapat dilihat pada Tabel 4.2. Secara keseluruhan, sebanyak 106 enumerator terlibat dalam survei ini.

Setiap koordinator lokal menerima data pengguna layanan DJPK di wilayahnya, yang mencakup informasi nama, instansi, jabatan, alamat, dan kontak responden. Dengan data ini, koordinator melakukan pemetaan lokasi responden dan mendistribusikan tugas kepada enumerator untuk pengumpulan data. Sebelum bertemu responden, koordinator atau enumerator terlebih dahulu menghubungi responden untuk meminta kesediaan berpartisipasi serta mengatur jadwal dan lokasi pertemuan. Untuk meningkatkan kepercayaan responden dan sebagai kelengkapan administrasi,

Organta Kemenkeu memberikan surat tugas kepada semua koordinator dan enumerator.

Tabel 4.2 Koordinator Lokal dan Durasi Pengumpulan Data

No.	Kota	Jumlah Enumerator	Koordinator
1.	Medan	18 orang	Dr. Meily Surianti
2.	Jakarta	43 orang	Dr. Daru Kinasih & Rizki Yusviento, M.B.A
3.	Surabaya	13 orang	Dr. Puput T. Komalasari
4.	Makassar	12 orang	Anhar Januar Malik, M.Sc
5.	Balikpapan	11 orang	M. Ikhsan Alif, M.Sc
6.	Ambon	9 orang	Dr. Arthur Sitaniapessy

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Koordinator dan enumerator bertanggung jawab memastikan bahwa responden memahami dan menjawab pertanyaan dalam kuesioner dengan cermat. Wawancara tatap muka dipilih sebagai metode utama untuk meningkatkan akurasi dan respons, dengan durasi rata-rata 30-45 menit per sesi. Namun, untuk responden yang sulit dijangkau secara fisik karena keterbatasan lokasi, wawancara dilakukan melalui aplikasi Zoom. Selama proses wawancara, enumerator mencatat jawaban responden di kuesioner cetak, yang kemudian diinput ke formulir daring menggunakan Microsoft Forms yang disediakan oleh Kementerian Keuangan.

4.4.2 WAWANCARA MENDALAM

Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali lebih jauh aspek-aspek temuan survei yang sudah dilaksanakan. Narasumber yang dipilih untuk wawancara mendalam adalah responden survei yang memberikan respons unik, seperti memberikan penilaian sangat rendah, sangat tinggi, atau mengalami kondisi khusus yang layak ditelusuri lebih lanjut. Responden survei DJPK yang menjadi narasumber wawancara mendalam berasal dari tiga lokasi, yaitu Makassar, Ambon, dan Balikpapan. Tim UGM melaksanakan wawancara mendalam ini secara tatap muka untuk mengeksplorasi aspek-aspek penting terkait kepuasan layanan, termasuk Gratifikasi, Biaya di Luar Ketentuan Resmi, Keberadaan Jasa Perantara, dan Saluran Pengaduan Pencegahan Korupsi. Tim pewawancara dirangkum pada Tabel 4.3. Durasi wawancara sekitar 45-60 menit.

Tabel 4.3 Daftar Pewawancara SKPL DJPK 2024

No.	Kota	Pewawancara	Tanggal Pelaksanaan
1.	Ambon	Bayu Aji Aritejo, Ph.D. Anggraeni Pranandari, M.Sc.	22 Agustus 2024
2.	Makassar	Arizona Mustikarini, Ph.D. Anhar J. Malik, M.Sc	4 September 2024
3.	Balikpapan	Prof. Nurul Indarti, Ph.D Sari Sitalaksmi, Ph.D. Florence Juanita Renti, M.B.A.	5 September 2024

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Total responden SKPLPK 2024 di DJPK adalah 161 orang, dengan enam di antaranya diundang sebagai narasumber untuk wawancara mendalam. Narasumber berasal dari dua layanan DJPK: 1) Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik, dan 2) Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD. Namun, ada satu orang informan yang menolak diwawancarai dan satu orang tidak merespon, sehingga hanya empat narasumber yang berpartisipasi dalam wawancara. Rincian jumlah informan dapat dilihat di Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Jumlah Informan DJPK

No.	Jenis Layanan	Informan Sudah Dihubungi	Informan Tidak Merespons	Informan Menolak	Informan Diwawancarai
1.	Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik	3	0	1	2
2.	Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD	3	1	0	2
3.	Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota	0	0	0	0
Total		6	1	1	4
Response Rate		66,67%			

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

4.5 INSTRUMEN SURVEI

Instrumen survei adalah alat, metode, atau teknik yang dirancang untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan tujuan survei. Dalam SKPL 2024, instrumen ini terdiri dari dua jenis pertanyaan dalam kuesioner terstruktur: 1) pertanyaan tertutup dan 2) pertanyaan terbuka.

Pertanyaan tertutup meminta responden menilai berbagai aspek layanan dengan skala kepuasan 1–5 (1=sangat tidak puas hingga 5=sangat puas). Sementara itu, pertanyaan terbuka memberi kesempatan kepada responden untuk menguraikan jawaban mereka secara mendalam, dengan memberikan catatan, opini, kritik, atau saran terkait layanan yang disurvei. Semua jawaban responden dicatat oleh enumerator dalam Microsoft Forms, namun data pribadi seperti nama, nomor telepon, dan email dikecualikan untuk melindungi privasi responden.

Kuesioner terstruktur terdiri dari lima bagian utama. Struktur ini memungkinkan pengumpulan data yang komprehensif terkait pengalaman dan kepuasan pengguna, sambil tetap menjaga kerahasiaan informasi pribadi.

- 1) Bagian A: Memastikan kelayakan responden melalui pertanyaan yang mencakup jenis layanan yang digunakan, durasi penggunaan layanan (minimal satu tahun terakhir), dan partisipasi dalam SKPL tahun sebelumnya.
- 2) Bagian B: Mengumpulkan data sosio-demografi responden, termasuk lokasi tempat tinggal, informasi kontak, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, instansi, cara akses layanan, sumber informasi, dan frekuensi penggunaan layanan.
- 3) Bagian C: Menilai aspek-aspek layanan umum (terdiri dari sembilan aspek) dan aspek *E-Service*.
- 4) Bagian D: Menyelidiki aspek khusus seperti integritas (biaya di luar ketentuan dan gratifikasi), keberadaan jasa perantara, serta saran untuk saluran pengaduan.
- 5) Bagian E: Mengumpulkan penilaian kepuasan pengguna secara keseluruhan dan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan Kemenkeu di masa depan.

Sejak tahun 2023, penyusunan kuesioner SKPL mengacu pada Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan kerangka kerja yang jelas dalam merancang instrumen pengukuran kepuasan masyarakat, memastikan bahwa survei dilakukan sesuai dengan standar nasional yang berlaku. Berdasarkan pedoman tersebut, instrumen survei SKPL 2024 mencakup sembilan aspek layanan dan tujuh dimensi *E-Service*, masing-masing dengan dua item pengukuran, sehingga total terdapat 32 item pengukuran pada aspek layanan (lihat Tabel 4.1).

Kuesioner SKPL untuk DJPK telah disesuaikan dengan karakteristik khusus tiga layanan bebas biaya, sehingga aspek terkait biaya tidak diukur. Aspek Kompetensi Pegawai, Perilaku Pegawai, dan Sarana Prasarana juga dikecualikan untuk layanan berbasis daring, yaitu: 1) Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD dan 2) Evaluasi Rancangan Perda tentang Pajak dan Retribusi Daerah. Detail item pengukuran dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Item-item Pengukuran Survei

Aspek Layanan	Item
Persyaratan	Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan
	Kemudahan proses pemenuhan persyaratan
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kemudahan prosedur
	Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui
Waktu Penyelesaian	Ketepatan waktu
	Kecepatan waktu
Biaya/Tarif	Kesesuaian biaya/tarif layanan
	Kewajaran biaya/tarif layanan
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Kesesuaian hasil layanan
	Akurasi/ketelitian hasil layanan
Kompetensi Pegawai	Keterampilan pegawai
	Pengetahuan pegawai
Perilaku Pegawai	Sikap profesional
	Sikap empati
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kemudahan menyampaikan pengaduan
	Kesesuaian tindak lanjut
Sarana dan Prasarana	Ketersediaan sarana
	Ketersediaan prasarana
<i>E-Service</i>	
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 situs web/aplikasi
	Kemudahan pencarian informasi
Fungsi Situs/Aplikasi	Keandalan (tidak eror) situs web/aplikasi
	Kemampuan situs web/aplikasi memberikan layanan
Privasi dan Keamanan	Jaminan Keamanan
	Jaminan Kerahasiaan data dan informasi
Estetika	Estetika tampilan
	Estetika penataan/layout

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

4.6 PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN SURVEI

4.6.1 PENGUJIAN VALIDITAS

Instrumen SKPL 2024 terdiri dari kuesioner dan protokol wawancara mendalam. Pengujian validitas instrumen sangat penting untuk menjamin kualitas penelitian, memverifikasi bahwa instrumen dapat mengukur dengan tepat konsep yang dituju, baik dari definisi konseptual maupun operasional, serta mencerminkan realitas sosial yang ada (Neuman, 2014).

Walaupun kuesioner SKPL 2024 secara umum mirip dengan SKPL 2023, uji validitas tetap dilakukan untuk memastikan instrumen ini relevan dan efektif dalam mengukur kepuasan pengguna layanan. Proses ini berfungsi untuk purifikasi item, yaitu meninjau dan memperbaiki pertanyaan agar sesuai dengan perkembangan terkini dan kebutuhan responden. Dengan uji validitas, item yang mungkin tidak lagi valid atau reliabel dapat diidentifikasi, sehingga data yang diperoleh tetap akurat dan andal. Uji validitas dalam SKPL 2024 meliputi validitas wajah, validitas konten, dan validitas konstruk.

Validitas wajah dilakukan sebagai langkah awal dengan melibatkan Tim Peneliti UGM dan Tim Biro Organta Kemenkeu yang berdiskusi untuk menilai relevansi item-item instrumen dan kesesuaiannya dengan tujuan pengukuran dan perkembangan terkini. Validitas konten mengacu pada Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 untuk aspek layanan umum dan penelitian terdahulu (seperti Aljukhadar *et al.*, 2022) untuk aspek *E-Service*.

Uji validitas konten dan wajah dilakukan melalui empat tahapan berikut:

- 1) Tim peneliti UGM meninjau regulasi dan mempelajari jenis layanan yang diteliti.
- 2) Tim peneliti UGM merancang kuesioner sesuai karakteristik layanan yang disurvei dan kriteria Kemenkeu.
- 3) Tim UGM dan Biro Organta melakukan revidi, dan kuesioner diperbaiki sesuai hasil revidi.
- 4) Finalisasi kuesioner dilakukan bersama tim peneliti UGM, tim Biro Organta, dan perwakilan Unit Eselon I termasuk DJPK untuk menyesuaikan instrumen dengan karakteristik layanan.

Untuk meningkatkan ketepatan instrumen survei, dilakukan pula uji validitas konstruk yang memastikan bahwa instrumen mengukur konsep atau variabel dengan tepat. Validitas konstruk ini menilai kesesuaian pertanyaan dalam kuesioner SKPL 2024 dengan konsep yang diukur. Hasil uji validitas konstruk yang ditampilkan pada Tabel 4.6 menunjukkan seluruh item valid.

4.6.2 PENGUJIAN RELIABILITAS

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi hasil pengukuran variabel ketika dilakukan pengulangan dalam waktu atau situasi yang berbeda (Neuman, 2014; Cooper & Schindler, 2014). Pada instrumen survei SKPL 2024, reliabilitas internal dinilai menggunakan koefisien Cronbach's Alpha (CA), yang mengukur sejauh mana elemen-elemen dalam instrumen berkorelasi positif. Instrumen dianggap reliabel jika nilai CA melebihi 0,6 (Nunnally & Bernstein, 1978). Berdasarkan hasil uji yang ditampilkan pada Tabel 4.7, di mana seluruh nilai CA berada di atas 0,7, dapat disimpulkan bahwa instrumen survei ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas DJPK

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 I. 2. Proses validitas konten dilakukan dengan merujuk pada Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 dan literatur tentang <i>E-Service</i> .	Valid
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Reliabel		Valid
Waktu Penyelesaian	Reliabel		Valid
Biaya/Tarif	Reliabel		Valid
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Reliabel		Valid
Kompetensi Pegawai	Reliabel		Valid
Perilaku Pegawai	Reliabel		Valid
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Reliabel		Valid
Sarana dan Prasarana	Reliabel		Valid
<i>E-Service</i>	Reliabel		Valid

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Untuk instrumen wawancara mendalam, tim UGM yang bertugas sebagai pewawancara telah menyiapkan dan menggunakan protokol wawancara. Protokol ini disusun berdasarkan item pertanyaan dalam kuesioner, dengan tujuan untuk menggali dan mengeksplorasi jawaban informan saat mereka mengisi kuesioner. Berdasarkan pemaparan pada sub bagian 4.6.1 dan 4.6.2, hasil pengujian instrumen SKPL 2024 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan adalah valid dan reliabel. Selain itu, wawancara dilakukan dengan pencatatan dan meminta izin dari informan untuk merekam. Hasil wawancara kemudian ditranskrip, sehingga memastikan aspek reliabilitas terkait dengan protokol wawancara.

4.7 METODE ANALISIS DATA

Metode analisis data yang digunakan dalam SKPL 2024 di DJPK adalah metode statistik deskriptif, uji beda, dan analisis konten. Penjelasan terkait masing-masing metode diuraikan dalam sub bagian masing-masing.

4.7.1 STATISTIK DESKRIPTIF

Statistik deskriptif berfungsi sebagai alat untuk menggambarkan atau merangkum data, sebagaimana dinyatakan oleh Cooper dan Schindler (2014, h. 398). Metode ini mencakup ukuran-ukuran seperti rata-rata, modus, nilai tertinggi, nilai terendah, dan distribusi frekuensi. Dalam konteks penelitian ini, statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan profil pengguna layanan DJPK dan menjelaskan indeks kepuasan yang dihasilkan dari survei. Hasil analisis disajikan dalam bentuk diagram batang dan tabel, sementara beberapa angka ditampilkan dalam persentase untuk mempermudah interpretasi dan pemahaman oleh pembaca.

Perhitungan indeks kepuasan DJPK dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- 1) Mengelompokkan Data: Data hasil survei SKPL dikelompokkan berdasarkan aspek layanan umum dan *E-Service* khusus DJPK untuk ketiga jenis layanan yang disurvei.
- 2) Menghitung Nilai Rata-rata: Nilai rata-rata keseluruhan item aspek layanan dihitung per responden untuk memperoleh skor indeks per individu. Pada tahap ini, perlu dipertimbangkan:
 - a) Perbedaan jumlah responden yang memberikan penilaian pada setiap aspek layanan karena karakteristik layanan yang berbeda.
 - b) Perbedaan jumlah responden di masing-masing jenis layanan.
- 3) Merata-ratakan Nilai Rata-rata: Nilai rata-rata per responden dirata-ratakan untuk mendapatkan Indeks Kepuasan DJPK.

Perhitungan skor per item dan per aspek layanan menggunakan metode yang sama seperti perhitungan Indeks Kepuasan DJPK, tetapi responden dipisahkan berdasarkan jenis layanan yang mereka nilai. Skor untuk setiap item dan aspek layanan disusun sebagai informasi tambahan dalam analisis, bukan untuk menghitung Indeks DJPK utama. Dengan demikian, Indeks DJPK diperoleh dengan merata-ratakan nilai kepuasan yang diberikan oleh setiap responden untuk setiap item dalam aspek layanan yang disurvei.

4.7.2 UJI BEDA

Salah satu tujuan utama SKPL 2024 adalah untuk mengukur perubahan tingkat kepuasan dari tahun ke tahun dengan membandingkan data dari 2024 dan 2023. Mengingat bahwa jenis layanan DJPK yang disurvei pada tahun 2024 dan responden

yang berpartisipasi juga berbeda, maka data kepuasan pengguna DJPK untuk tahun 2024 diperoleh melalui pertanyaan retrospektif yang menilai kepuasan layanan di tahun sebelumnya. Pendekatan ini penting karena memberikan konteks yang lebih jelas tentang pengalaman pengguna dengan layanan yang sama meskipun ada perubahan dalam layanan dan demografi responden.

Untuk mengevaluasi perubahan kepuasan secara relatif, digunakan uji *paired sample t-test* dengan tingkat signifikansi 0,05. Metode ini memungkinkan penilaian yang lebih akurat terhadap perubahan kepuasan pada aspek layanan yang sama antara tahun 2023 dan 2024. Menurut Pallant (2010, h. 239), uji *paired sample t-test* adalah metode statistik yang efektif untuk membandingkan rata-rata dari dua pengukuran yang diambil dari subjek atau unit yang sama. Dengan demikian, penggunaan uji ini dalam konteks penelitian ini bukan hanya relevan tetapi juga krusial untuk memahami dinamika kepuasan pengguna DJPK secara lebih mendalam.

4.7.3 ANALISIS KONTEN

Selain mengumpulkan data melalui survei, SKPL 2024 juga menerapkan triangulasi metode dengan menambahkan wawancara mendalam sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas penelitian. Penambahan wawancara ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih holistik dan mendalam terhadap data survei yang diperoleh. Hasil wawancara dianalisis menggunakan metode analisis konten sesuai prosedur yang diuraikan oleh Miles dan Huberman (1991).

Langkah pertama, peneliti mentranskrip wawancara dan melakukan kodifikasi dengan bantuan Microsoft Excel, yang bertujuan untuk mempermudah proses analisis. Selanjutnya, peneliti menelaah transkrip secara mendalam, kata demi kata, untuk menemukan kata kunci yang relevan dengan aspek layanan dan kepuasan sesuai tujuan survei. Terakhir, kata kunci atau pernyataan utama dipilih untuk memvalidasi, menjelaskan, mengklarifikasi, dan menggambarkan temuan dari data survei.

Metode analisis konten ini tidak hanya memperkuat hasil dari data survei, tetapi juga menambahkan konteks yang lebih mendalam dan menyediakan perspektif tambahan. Dengan demikian, pendekatan triangulasi ini secara signifikan meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan penelitian, serta memungkinkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan.

4.8 HASIL PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data untuk SKPL 2024 dilaksanakan dalam periode dari 2 Juli 2024 hingga 15 September 2024. Proses ini melibatkan enumerator yang bekerja berdasarkan daftar panjang calon responden yang disediakan, dengan tujuan untuk

memaksimalkan jumlah data yang diperoleh. Seperti yang dijelaskan dalam bagian Desain Pengambilan Sampel, terdapat tiga skema pengumpulan data yang diterapkan selama proses ini. Proses pengambilan data terdiri dari beberapa tahapan sebagai berikut:

- 1) Penyediaan Daftar Panjang: Enumerator menerima daftar panjang dari DJPK dan Biro Organta, yang menunjukkan perkembangan jumlah calon responden.
 - a) Pada tanggal 11 Juli 2024, jumlah daftar panjang DJPK tercatat sebanyak 67 data calon responden.
 - b) Pada tanggal 22 Juli 2024, jumlah tersebut meningkat menjadi 134 data.
- 2) Pengumpulan Data Awal: Pada tanggal 30 Juli 2024, dari daftar panjang yang ada, data survei yang berhasil terkumpul mencapai 54 responden. Data ini diperoleh baik dari daftar panjang maupun rekomendasi dari responden lain menggunakan skema pertama. Terdapat 92 data dari daftar panjang yang belum diambil, disebabkan oleh kendala pengaturan waktu dan lokasi survei, kesulitan menghubungi responden, dan menunggu balasan.
- 3) Pengambilan Data Kolektif Daring: Untuk meningkatkan jumlah data yang diperoleh, pada tanggal 5 Agustus 2024, dilakukan pengambilan data kolektif secara daring menggunakan aplikasi Zoom, yang mengundang 92 calon responden yang belum dihubungi. Dari undangan tersebut, 46 orang hadir, dan sesi ini berhasil mensurvei 20 responden.
- 4) Pengambilan Data Kolektif Luring: Mengingat progres pengumpulan data di Surabaya yang masih belum maksimal, pengambilan data kolektif dilakukan secara luring pada tanggal 15 Agustus 2024 di Gedung Keuangan Negara II Surabaya. Dari 12 responden yang diundang, 10 hadir secara langsung, sementara satu orang diambil datanya secara daring menggunakan aplikasi Zoom.
- 5) Penambahan Calon Responden: Pada tanggal 29 Agustus 2024, DJPK menambahkan 46 calon responden sebagai rekomendasi, yang tidak dimasukkan ke dalam daftar panjang agar tidak memengaruhi ukuran sampel. Mengingat penambahan ini terjadi mendekati akhir proses pengumpulan data, 46 calon responden tersebut tidak dihubungi secara langsung. Sebagai gantinya, sesi pengambilan data kolektif luring diadakan di Medan dan Balikpapan, mempertimbangkan jumlah total responden yang disurvei serta alokasi sampel.
 - a) Pengambilan Data Kolektif di Medan: Dilaksanakan pada 9 September 2024 di GKN Medan, dari 17 calon responden yang diundang, 12 orang berhasil diambil datanya—tujuh secara luring dan lima secara daring melalui Zoom. Lima orang lainnya tidak hadir.
 - b) Pengambilan Data Kolektif di Balikpapan: Pada 12 September 2024 di GKN Balikpapan, dari 13 calon responden yang diundang, sepuluh orang berhasil

diambil datanya. Dua orang tidak memenuhi syarat karena bukan pengguna layanan, sementara satu orang lainnya tidak dapat hadir.

Jumlah total responden yang berhasil diperoleh dari empat sesi pengambilan data kolektif dirangkum dalam Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Ringkasan Pengumpulan Data Kolektif DJPK

No	Lokasi/Moda	Tanggal	Jumlah Responden
1.	Aplikasi Zoom	5 Agustus 2025	20 orang
2.	GKN Surabaya	15 Agustus 2024	11 orang
3.	GKN Medan	9 September 2024	12 orang
4.	GKN Balikpapan	12 September 2024	10 orang
Total			53 orang

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Selama proses pengumpulan data SKPL 2024, total responden yang berhasil dihubungi mencapai 193 orang. Dari jumlah tersebut, data yang berhasil dikumpulkan adalah 161 responden. Ringkasan pengumpulan data ini dapat dilihat dalam Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Ringkasan Pengumpulan Data DJPK

No.	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Data dari Kemenkeu sebagai Daftar Panjang	134	60
	Data dari rekomendasi responden	42	19
	Tambahan data dari Kemenkeu sebagai rekomendasi	46	21
	Total Data	222	100
2.	Total Dihubungi	193	86,94
3.	Tidak mengikuti survei (dari Daftar Panjang)	32	16,58
	a. Tidak bersedia	2	1,04
	b. Cuti	2	1,04
	c. Nomor telepon tidak valid	3	1,55
	d. Mutasi & pensiun	3	1,55
	e. Tidak merespons	15	7,77
	f. Mengkonfirmasi bukan merupakan pengguna layanan	7	3,63
	Tidak mengikuti survei (dari tambahan data)	24	12,44
	a. Tidak dilaksanakan pengumpulan data	16	8,29
	b. Tidak menghadiri undangan	6	3,11
	c. Bukan pengguna layanan	2	1,04
4.	Yang Mengikuti Survei	161	83,42

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Tingkat pengembalian respons DJPK tercatat sebesar 83,42%, angka yang cukup tinggi dan mencerminkan efektivitas strategi pengumpulan data yang diterapkan. Tingkat partisipasi ini didukung oleh keterlibatan aktif tim DJPK sepanjang proses, mulai dari penyusunan daftar panjang hingga pengumpulan data itu sendiri. Daftar panjang yang disusun sebelumnya telah melalui proses seleksi yang cermat, di mana tim DJPK memastikan bahwa semua responden yang terdaftar bersedia untuk berpartisipasi dalam survei SKPL 2024.

Selain itu, tim DJPK mengadakan empat agenda pengumpulan data kolektif yang berperan krusial dalam meningkatkan capaian target. Kegiatan ini tidak hanya memperluas jangkauan responden, tetapi juga memfasilitasi interaksi yang lebih langsung dan mendalam dengan mereka. Koordinator dan enumerator lokal juga berhasil mengumpulkan banyak data rekomendasi dari responden selama proses ini, yang semakin memperkaya basis data yang tersedia. Untuk detail lebih lanjut mengenai data per layanan di setiap lokus, dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Secara keseluruhan, pendekatan sistematis dan kolaboratif yang diterapkan dalam pengumpulan data ini menunjukkan komitmen yang kuat dari tim DJPK untuk memastikan akurasi dan validitas data yang diperoleh, yang pada akhirnya akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kepuasan pengguna layanan yang disediakan.

Tabel 4.9 Responden DJPK per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	MDN	JKT	SBY	MKS	BPN	ABN	Jumlah	Persentase (%)
1.	Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik	10	5	9	1	12	5	42	26,09
2.	Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD	15	9	11	10	10	2	57	35,40
3.	Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota	7	6	11	18	5	15	62	38,51
Total		32	20	31	29	27	22	161	100

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan analisis menyeluruh terkait profil pengguna layanan, mencakup aspek demografi serta perilaku mereka dalam memanfaatkan layanan DJPK. Analisis ini mencakup indeks kepuasan pengguna berdasarkan klaster, agregat, per aspek layanan, hingga rincian untuk setiap item pengukuran. Selain itu, pembahasan juga meliputi aspek layanan spesifik yang terkait dengan pencegahan korupsi, seperti gratifikasi, biaya tidak resmi, penggunaan jasa perantara, serta saluran pengaduan yang diusulkan oleh pengguna untuk mendukung transparansi di DJPK.

5.1 PROFIL RESPONDEN

5.1.1 PROFIL DEMOGRAFI

Profil demografi responden SKPL DJPK 2024 yang menggunakan tiga jenis layanan mencakup informasi proporsi berdasarkan jenis kelamin, rentang usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan seperti yang dirangkum pada Tabel 5.1. Responden dari DJPK menunjukkan keseimbangan yang hampir merata antara jenis kelamin, dengan proporsi laki-laki sebesar 51,55% dan perempuan sebesar 48,45%. Dari segi usia, mayoritas responden SKPL di DJPK berada dalam rentang usia 41-50 tahun (39,75%) dan 31-40 tahun (35,40%). Sementara itu, responden di rentang usia 20-30 tahun mencakup 13,66% dari keseluruhan. Dalam hal pendidikan, sebanyak 51,55% responden SKPL di DJPK adalah lulusan D4/S1. Sebagian besar lainnya, yaitu 31,68%, merupakan lulusan S2, sedangkan 13,04% adalah lulusan diploma (D1/D2/D3). Hanya 3,73% responden yang memiliki latar belakang pendidikan SLTA.

Mayoritas responden, yaitu 93,79%, bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Selain itu, terdapat satu responden yang bekerja di badan usaha milik pemerintah, dan sembilan responden lainnya berstatus sebagai pegawai kontrak, honorer, atau tenaga ahli. Tingginya proporsi PNS di kalangan responden SKPL 2024 di DJPK dapat dijelaskan oleh karakteristik pengguna layanan yang disurvei, yang merupakan tugas pemerintah daerah di bidang penyampaian anggaran, dana, dan rancangan peraturan daerah.

Tabel 5.1 Profil Demografi Responden SKPL DJPK 2024

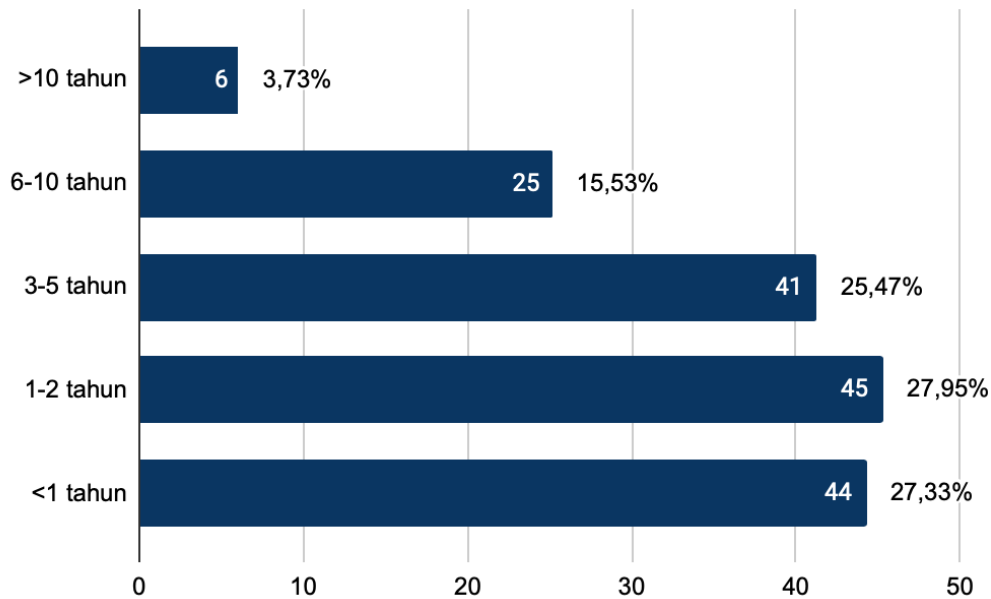
Aspek Demografi	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	83	51,55
Perempuan	78	48,45
Total	161	100
Usia		
51-60 tahun	18	11,18
41-50 tahun	64	39,75
31-40 tahun	57	35,40
20-30 tahun	22	13,66
Total	161	100
Pendidikan Terakhir		
S2	51	31,68
D4/S1	83	51,55
Diploma (D1/D2/D3)	21	13,04
SLTA	6	3,73
Total	161	100
Pekerjaan		
PNS	151	93,79
Tenaga honorer/pegawai kontrak	9	5,59
Karyawan badan usaha milik pemerintah (BUMN/BUMD/BUMDES)	1	0,62
Total	161	100

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

5.1.2 ASPEK INTERAKSI LAYANAN

Bagian ini akan membahas aspek interaksi layanan di DJPK, termasuk penggunaan layanan, frekuensi penggunaan dalam satu tahun, cara memperoleh layanan, dan sumber informasi terkait layanan.

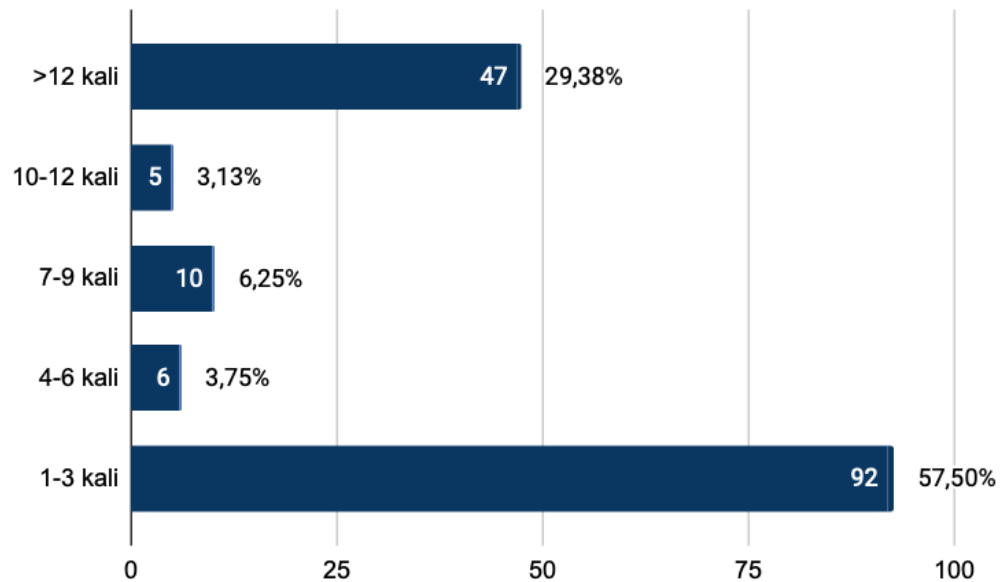
Gambar 5.1 menunjukkan distribusi responden berdasarkan lama penggunaan layanan. Sebagian besar responden, yaitu 27,95%, telah menggunakan layanan selama 1-2 tahun, diikuti oleh 27,33% responden yang baru menggunakan layanan selama kurang dari 1 tahun. Sebanyak 25,47% responden melaporkan telah menggunakan layanan selama 3-5 tahun, sedangkan 15,53% telah menggunakan layanan selama 6-10 tahun. Hanya 3,73% responden yang telah menggunakan layanan selama lebih dari 10 tahun. Secara keseluruhan, mayoritas responden termasuk dalam kategori pengguna relatif baru, dengan 55,28% responden telah menggunakan layanan selama kurang dari 2 tahun.



Gambar 5.1 Lama Menggunakan Layanan
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

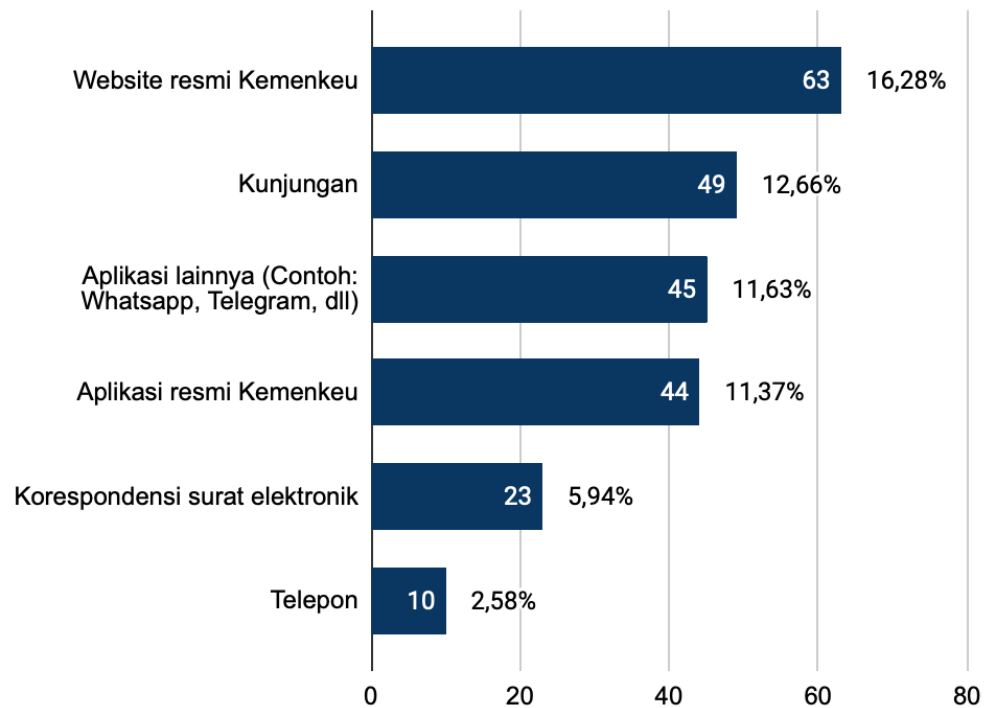
Frekuensi penggunaan layanan DJPK dapat dilihat pada Gambar 5.2. Data menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 57,50%, menggunakan layanan sebanyak 1-3 kali dalam satu tahun terakhir. Kelompok responden kedua terbanyak adalah mereka yang menggunakan layanan lebih dari 12 kali dalam satu tahun, dengan proporsi mencapai 29,38%. Sebaliknya, sebanyak 6,25% responden menggunakan layanan antara 7-9 kali, sementara 3,75% responden menggunakan layanan sebanyak 4-6 kali. Hanya 3,13% responden yang menggunakan layanan sebanyak 10-12 kali.

Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menggunakan ketiga jenis layanan DJPK dengan frekuensi antara 1-3 kali dalam satu tahun terakhir, menunjukkan bahwa pengguna layanan cenderung mengaksesnya secara tidak terlalu sering, sementara sebagian kecil responden menggunakan layanan lebih intensif.



Gambar 5.2 Frekuensi Penggunaan Layanan DJPK
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Beragam metode dan sumber informasi digunakan oleh pengguna untuk memperoleh layanan DJPK. Gambar 5.3 menunjukkan berbagai metode yang dipilih oleh responden untuk mendapatkan layanan. Sebagian besar responden, yaitu 16,28%, mengakses layanan melalui situs web resmi Kementerian Keuangan (Kemenkeu), sementara 12,66% responden memilih kunjungan langsung sebagai metode kedua yang paling umum. Sebanyak 11,63% responden memperoleh layanan melalui aplikasi lain, seperti WhatsApp dan Telegram, dan 11,37% menggunakan aplikasi resmi Kemenkeu. Sebagian kecil responden, yaitu 5,94%, menggunakan korespondensi melalui surat elektronik, dan hanya 2,58% yang menggunakan telepon untuk mendapatkan layanan. Dari data ini, terlihat responden memperoleh layanan DJPK melalui berbagai metode, dengan mayoritas menggunakan situs web resmi Kementerian Keuangan (Kemenkeu) dan kunjungan langsung. Metode digital, seperti aplikasi dan *website*, menjadi pilihan utama bagi sebagian besar responden, menunjukkan tren preferensi terhadap akses layanan secara daring.



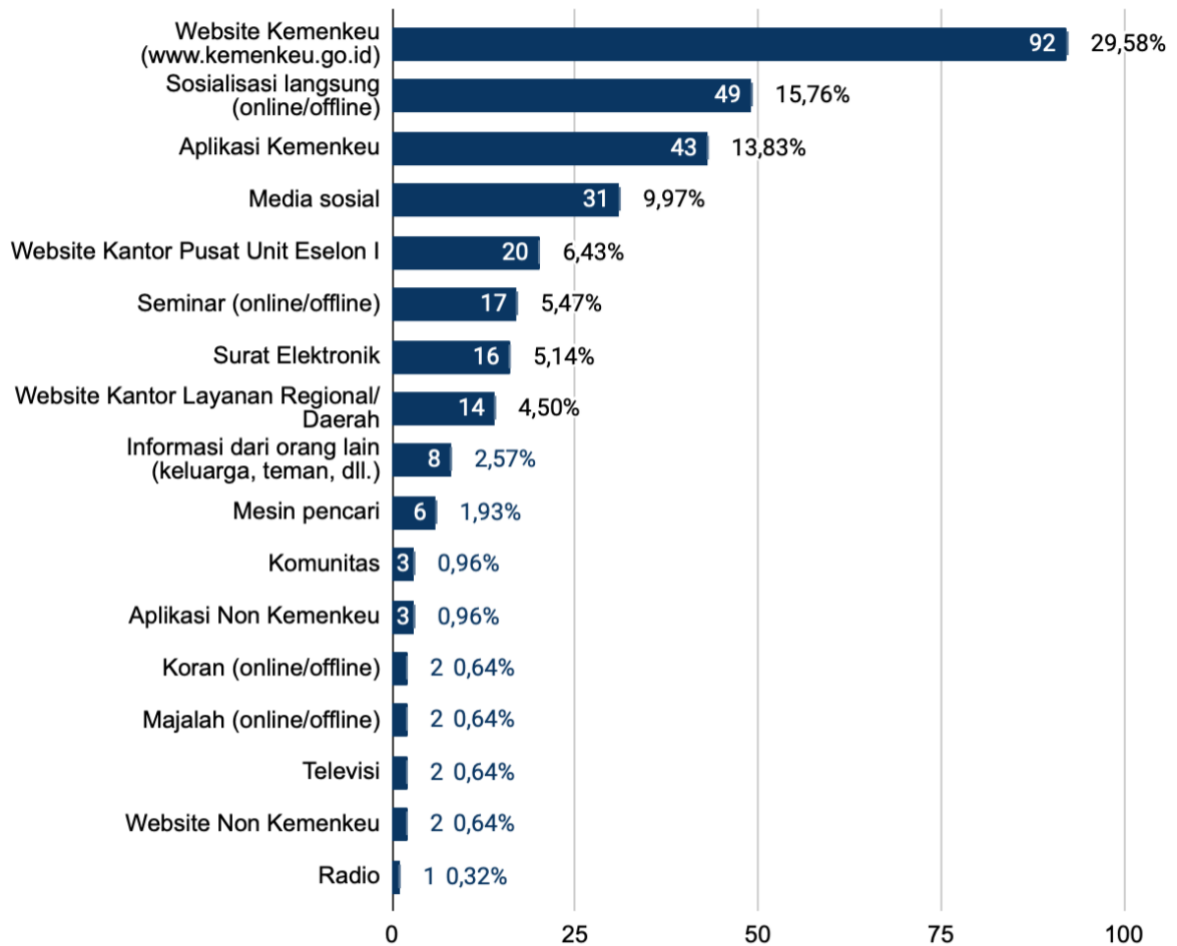
Total responden adalah 161 orang

Setiap responden diperkenankan memilih lebih dari satu jawaban

Gambar 5.3 Cara Memperoleh Layanan
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Sumber informasi layanan yang digunakan oleh responden dapat dilihat pada Gambar 5.4. Analisis data menunjukkan bahwa sumber utama informasi yang diandalkan oleh responden adalah situs web Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id), yang digunakan oleh 29,58% responden. Sumber informasi melalui sosialisasi langsung, baik secara daring maupun luring, dipilih oleh 15,76% responden, diikuti oleh aplikasi Kemenkeu yang digunakan oleh 13,83% responden. Media sosial juga merupakan sumber yang cukup populer, dengan 9,97% responden mengandalkannya.

Sumber lain, seperti situs web Kantor Pusat Unit Eselon I (6,43%), seminar (5,47%), dan surat elektronik (5,14%), memiliki porsi yang lebih kecil. Sumber-sumber informasi tambahan, seperti rekomendasi dari orang lain, mesin pencari, serta media tradisional seperti koran dan radio, digunakan oleh sebagian kecil responden, yaitu di bawah 3%. Secara keseluruhan, mayoritas responden cenderung mengandalkan situs web dan aplikasi resmi sebagai sumber utama informasi layanan.



Total responden adalah 161 orang

Setiap responden diperkenankan memilih lebih dari satu jawaban

Gambar 5.4 Sumber Informasi Layanan
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

5.2 INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

Bagian ini menjelaskan indeks kepuasan pengguna layanan di DJPK. Indeks kepuasan ini mencakup beberapa klasifikasi, yaitu indeks kepuasan keseluruhan DJPK, indeks kepuasan berdasarkan jenis layanan, indeks kepuasan per klaster, dan skor kepuasan per aspek layanan. Semua skor atau indeks tersebut perlu diinterpretasikan. Untuk mempermudah interpretasi, terdapat beberapa kategori yang digunakan, masing-masing ditandai dengan enam warna berbeda, yang dirangkum dalam Tabel 5.2.

Tabel 5.2 Kategorisasi Warna dan Interpretasinya

Warna	Hitam	Biru	Hijau	Kuning	Oranye	Merah
Interpretasi	Dipertahankan	Dipertahankan	Dapat Ditingkatkan	Perlu Ditingkatkan	Perlu Perbaikan	Prioritas Perbaikan
Acuan	≥ 4	≥ 4	≥ 4	≥ 4	≥ 4	< 4
	$\geq$ Skor Renstra	$\geq$ Skor Renstra	$\geq$ Skor Renstra	$\geq$ Skor Renstra	$<$ Skor Renstra	$<$ Skor Renstra
	$\geq$ Skor Indeks Kemenkeu	$<$ Skor Indeks Kemenkeu	$\geq$ Skor Indeks Kemenkeu	$<$ Skor Indeks Kemenkeu	$<$ Skor Indeks Kemenkeu	$<$ Skor Indeks Kemenkeu
	$\geq$ Skor Indeks Klaster	$\geq$ Skor Indeks Klaster	$<$ Skor Indeks Klaster	$<$ Skor Indeks Klaster	$<$ Skor Indeks Klaster	$<$ Skor Indeks Klaster
Unit Eselon I/Non Eselon				DJPk		

Keterangan rinci:

- 1) Warna Hitam: Unit Eselon I/Non Eselon, aspek layanan, dan item aspek layanan yang memenuhi kondisi tersebut maka perlu dipertahankan kinerjanya.
- 2) Warna Biru: Unit Eselon I/Non Eselon, aspek layanan, dan item aspek layanan dengan skor tersebut juga harus mempertahankan kinerjanya.
- 3) Warna Hijau: Unit Eselon I/Non Eselon, aspek layanan, dan item aspek layanan dapat meningkatkan kinerjanya.
- 4) Warna Kuning: Unit Eselon I/Non Eselon, aspek layanan, dan item aspek layanan perlu meningkatkan kinerjanya.
- 5) Warna Oranye: Unit Eselon I/Non Eselon, aspek layanan, dan item aspek layanan perlu melakukan perbaikan.
- 6) Warna Merah: Unit Eselon I/Non Eselon, aspek layanan, dan item aspek layanan perlu melakukan prioritas perbaikan.

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

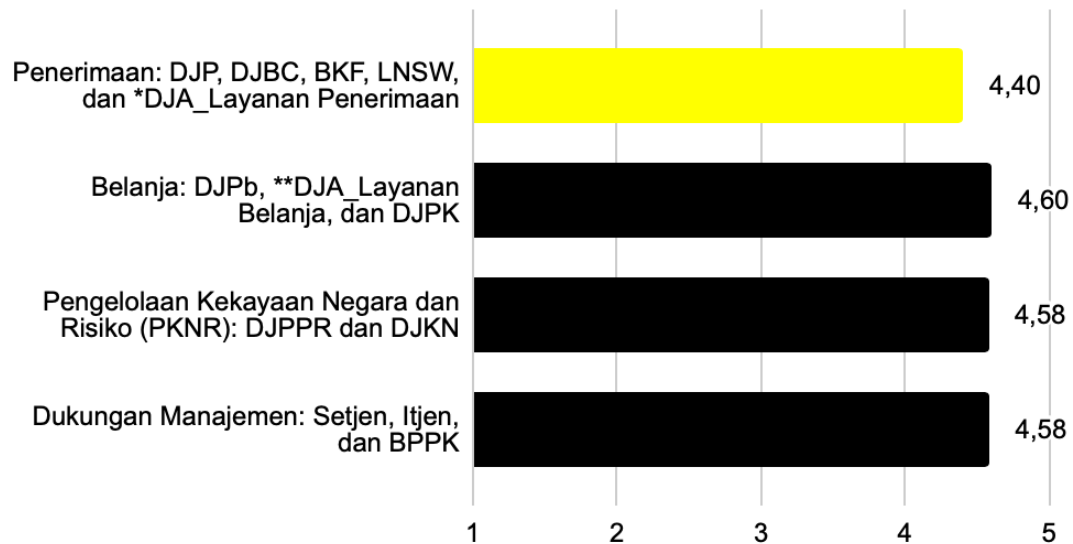
5.2.1 INDEKS KEPUASAN PER KLASSTER

Kemenkeu telah menetapkan fungsi, tugas, dan peran yang spesifik bagi setiap Unit Eselon I/Non Eselon beserta layanannya. Dalam SKPL 2024, unit-unit tersebut dikelompokkan ke dalam empat klaster berdasarkan kesamaan fungsi, tugas, dan perannya, yaitu:

- 1) Klaster Penerimaan: DJP, DJBC, BKF, LNSW, dan DJA (khusus layanan penerimaan)
- 2) Klaster Belanja: DJPb, DJA (khusus layanan belanja), dan DJPK
- 3) Klaster Pengelolaan Kekayaan Negara dan Risiko (PKNR): DJPPR dan DJKN
- 4) Klaster Dukungan Manajemen: Setjen, Itjen, dan BPPK

Indeks per klaster dan kelompok unit yang tergabung dalam klaster tersebut diperlihatkan dalam Gambar 5.5. Pada tahun 2024, Klaster Belanja menunjukkan

peningkatan indeks yang signifikan, dari 4,32 pada tahun 2023 menjadi 4,60. Perubahan ini terutama disebabkan oleh perubahan jenis layanan serta unit yang tergabung dalam klaster tersebut.



*Klaster penerimaan pada DJA meliputi layanan Penyusunan Jenis dan Tarif atas Jenis PNBPNBP

**Klaster belanja pada DJA meliputi (1) Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan, (2) Layanan *Automatic Blocking System*/ABS, dan (3) Persetujuan Usulan Satuan Biaya Masukan Lainnya (SBML)

Keterangan warna:

Warna hitam: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra dan $\geq$ Skor Indeks Agregat (perlu dipertahankan)

Warna kuning: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, namun $<$ Skor Indeks Agregat (perlu ditingkatkan)

Gambar 5.5 Indeks Kepuasan per Klaster
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Salah satu perubahan signifikan adalah perpindahan DJPb dari Klaster Perbendaharaan pada tahun 2023 ke Klaster Belanja pada 2024, sebagai hasil dari penyesuaian layanan yang disurvei. Layanan DJA yang termasuk dalam Klaster Belanja juga mengalami perubahan, di mana pada tahun 2023 Layanan Pembuatan Kode Billing SIMPONI (Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online) digantikan dengan Layanan Penyusunan Jenis dan Tarif PNBPNBP pada tahun 2024.

Peningkatan drastis indeks di Klaster Belanja ini berdampak langsung terhadap interpretasi indeks DJPK serta aspek layanan yang diberikan. Meskipun terdapat peningkatan agregat indeks Klaster Belanja, interpretasi indeks DJPK dapat berkurang. Misalnya, meskipun indeks agregat DJPK naik dari 4,37 pada 2023 (kategori biru: dipertahankan) menjadi 4,39 pada 2024, DJPK justru tergolong ke dalam kategori kuning (perlu ditingkatkan).

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan agregat, tingkat kepuasan pengguna layanan DJPK lebih rendah dibandingkan pengguna layanan lain di klaster tersebut. Oleh karena itu, DJPK perlu meningkatkan kinerja layanannya untuk mencapai kepuasan yang lebih baik dan mendekati standar layanan yang ada di klaster belanja.

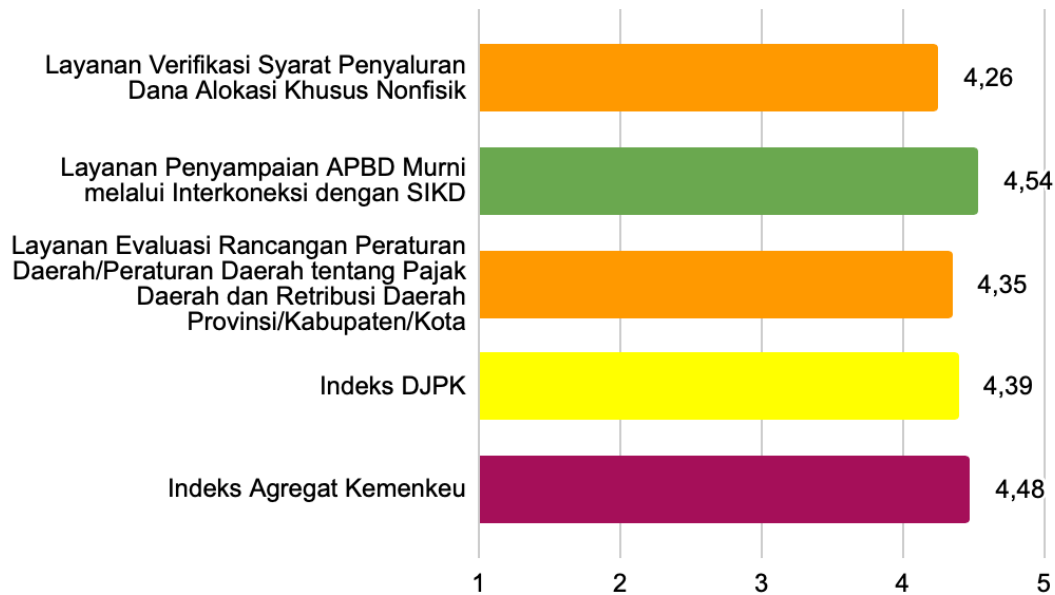
5.2.2 INDEKS KEPUASAN AGREGAT DJPK

Indeks Kepuasan Agregat DJPK pada tahun 2024 menunjukkan sedikit peningkatan, mencapai 4,39 dibandingkan 4,37 pada tahun 2023. Meskipun indeks ini telah melampaui Target Renstra (4,36), posisinya masih di bawah Indeks Klaster Belanja (4,60) dan Indeks Kepuasan Agregat Kementerian Keuangan (4,48). Menurut standar Permen PANRB No. 14 Tahun 2017, nilai 4,39 ini dikategorikan sebagai sangat baik, namun tetap mencerminkan kebutuhan perbaikan lebih lanjut dibandingkan dengan layanan lain dalam klaster yang sama.

Hasil ini didukung oleh data kualitatif survei dan wawancara mendalam yang dilakukan pada pengguna layanan DJPK baik yang relatif baru atau yang sudah lama dan periodik. Pengguna menyampaikan bahwa,

“Saya puas-puas saja sejak berinteraksi dengan Kemenkeu (DJPK) selama saya ditugaskan untuk menangani layanan penyampaian APBD murni, meskipun saya kurang dua tahun menggunakannya. Pimpinan saya yang sebelumnya, juga tidak pernah memberikan catatan kinerja buruk DJPK”. [Pengguna layanan Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD di Balikpapan, dari data Wawancara Mendalam, pengguna layanan selama 1-2 tahun, frekuensi penggunaan layanan > 12 kali].

Secara lebih spesifik, hasil survei kepuasan pengguna per jenis layanan di DJPK disajikan pada Gambar 5.6. Dari ketiga layanan yang dievaluasi, Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD mencatat skor tertinggi, yaitu 4,54, meningkat dari 4,43 pada tahun 2023. Skor ini pun setara dengan predikat ‘sangat baik’ dari Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 (lihat Tabel 5.3). Meskipun peningkatan ini menunjukkan keberhasilan dalam mempertahankan performa, kenaikan signifikan pada Indeks Klaster Belanja mengharuskan layanan ini tetap perlu ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi yang lebih tinggi pada tahun 2024.



Keterangan warna:

Warna hijau: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Agregat, namun $<$ Skor Indeks Klaster (dapat ditingkatkan)

Warna kuning: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, namun $<$ Skor Indeks Agregat dan $<$ Skor Indeks Klaster (perlu ditingkatkan)

Warna oranye: skor yang diperoleh ≥ 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Klaster, dan $<$ Skor Indeks Agregat (perlu perbaikan)

Warna magenta: Skor Indeks Agregat Kemenkeu

Gambar 5.6 Indeks Kepuasan Agregat DJPK dan Indeks Kepuasan per Jenis Layanan DJPK

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Dua layanan DJPK lainnya, yaitu Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik dan Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota, masing-masing memperoleh skor 4,26 dan 4,35 atau predikat baik menurut Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. Meskipun kedua layanan ini mendapatkan predikat baik, hasilnya menunjukkan masih adanya ruang perbaikan agar bisa setara dengan standar layanan lain yang ada dalam klaster. Dengan demikian, meskipun ada peningkatan indeks kepuasan DJPK, perbandingan dengan klaster lain dan target-target internal menunjukkan bahwa masih ada upaya yang perlu dilakukan oleh DJPK untuk meningkatkan kinerja layanan secara menyeluruh.

Tabel 5.3 Konversi Indeks Kepuasan per Jenis Layanan

Jenis Layanan	Indeks	Indeks Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik	4,26	3,44	B	Baik
Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD	4,54	3,65	A	Sangat Baik
Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota	4,35	3,51	B	Baik
Indeks DJPK	4,39	3,55	A	Sangat Baik

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

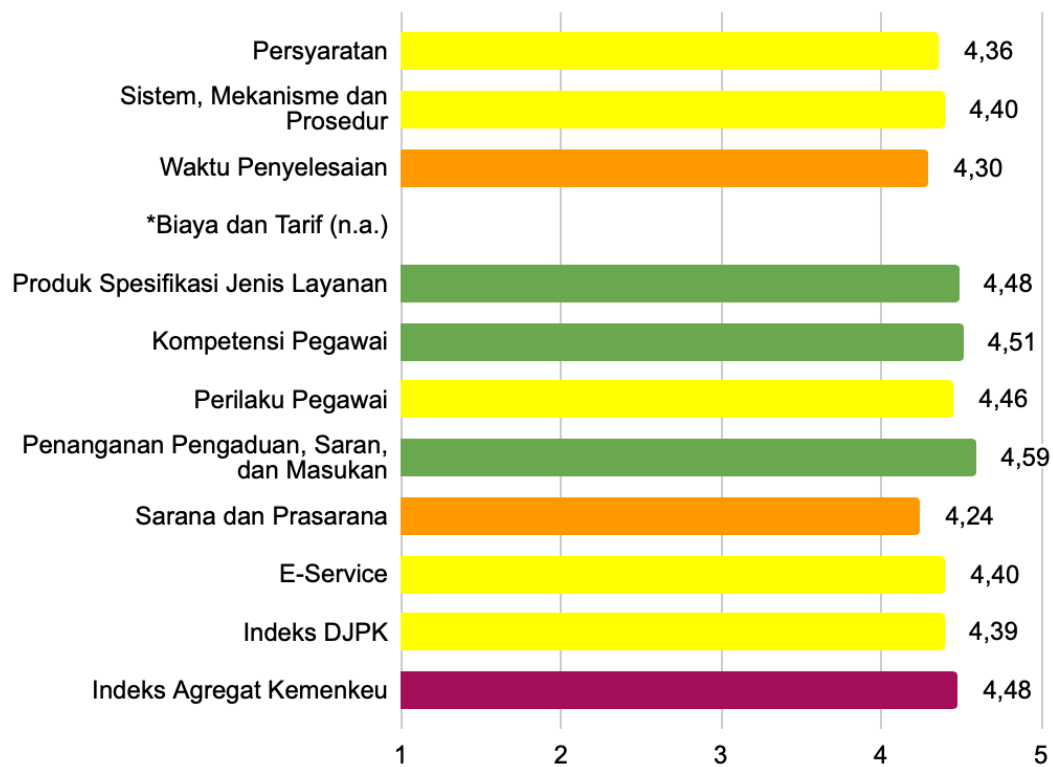
5.2.3 SKOR KEPUASAN PER ASPEK LAYANAN

Indeks kepuasan layanan DJPK tahun 2024 memberikan gambaran komprehensif mengenai performa berbagai aspek layanan. Beberapa aspek telah menunjukkan kinerja yang baik, melampaui Target Renstra dan bahkan mendekati standar tertinggi yang diukur dalam Indeks Kemenkeu. Namun, masih ada sejumlah aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk mencapai standar yang lebih optimal, khususnya dalam membandingkannya dengan Indeks Klaster Belanja.

Berdasarkan data yang tertera pada Gambar 5.7, aspek yang memperoleh skor tertinggi pertama dalam SKPL 2024 adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, yang mencapai 4,59. Ini merupakan pencapaian penting, karena aspek ini berperan krusial dalam menjaga keterhubungan antara DJPK dan para pemangku kepentingan. DJPK memfasilitasi layanan pengaduan dan saran dengan menggunakan platform WhatsApp Group per wilayah, yang memudahkan penyebaran informasi dan merespons umpan balik pengguna layanan. Dengan pencapaian yang signifikan ini, DJPK perlu mempertahankan dan terus memperkuat efektivitas komunikasi dengan pelanggannya.

Selain itu, aspek Kompetensi Pegawai juga memperoleh skor tinggi kedua yaitu 4,51. Kompetensi pegawai merupakan elemen kunci dalam memastikan layanan yang optimal, terutama dalam interaksi langsung dengan pengguna layanan. Hal ini ditunjukkan dengan item pengetahuan pegawai dengan skor 4,57. Namun, meskipun sudah melampaui Target Renstra, pada item keterampilan pegawai (4,46), masih terdapat peluang untuk peningkatan, khususnya di dua layanan utama DJPK, yaitu Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah dan Layanan Penyampaian APBD

Murni. Spesifikasi Produk Jenis Layanan juga mencatat kinerja yang cukup baik dengan skor 4,48. Namun, DJPK perlu memperbaiki akurasi dan ketelitian hasil layanan (4,47) untuk memastikan layanan yang lebih konsisten dan berkualitas, serta mencapai standar Indeks Kemenkeu.



Catatan:

*n.a. = *not available*, tidak terdapat biaya/tarif, sehingga tidak dilakukan pengukuran pada aspek tersebut. Total pengguna layanan DJPK yang disurvei adalah 161 orang.

Keterangan warna:

Warna hijau: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Agregat, namun $<$ Skor Indeks Klaster (dapat ditingkatkan)

Warna kuning: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, namun $<$ Skor Indeks Agregat dan $<$ Skor Indeks Klaster (perlu ditingkatkan)

Warna oranye: skor yang diperoleh ≥ 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Klaster, dan $<$ Skor Indeks Agregat (perlu perbaikan)

Warna magenta: Skor Indeks Agregat Kemenkeu

Gambar 5.7 Skor Kepuasan per Aspek Layanan DJPK
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Meskipun demikian, masih ada dua aspek layanan yang memerlukan perhatian khusus karena skornya lebih rendah dibandingkan Indeks Kemenkeu, Indeks Klaster, dan Target Renstra:

- 1) Sarana & Prasarana (4,24): yang mencakup item ketersediaan sarana (4,23) dan kesesuaian prasarana (4,26). Salah satu tantangan utama dalam aspek ini adalah keterbatasan penilaian oleh pengguna layanan karena sebagian besar interaksi dilakukan secara daring, seperti pada Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah serta Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD. Responden dapat berkomunikasi melalui surat elektronik, WhatsApp, atau aplikasi SIKD, sehingga tidak semua pengguna mampu memberikan penilaian terhadap sarana dan prasarana fisik yang ada. Namun skor yang masih di bawah Target Renstra untuk aspek ini perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan.
- 2) Waktu Penyelesaian (4,30): Terdiri dari ketepatan waktu (4,29) dan kecepatan pelayanan (4,30). Meskipun skor ini menunjukkan performa yang cukup baik, DJPK perlu memperbaiki aspek kecepatan dan ketepatan, terutama pada layanan yang bergantung pada sistem elektronik atau *E-Service*, di mana keandalan aplikasi dan jaringan sangat memengaruhi kepuasan pengguna terkait waktu penyelesaian. Salah satu pengguna layanan memberikan skor yang rendah terkait kecepatan waktu penyelesaian layanan karena jaringan yang lambat, berkata

“Terkadang ada masalah pada sistem aplikasi SIKD sehingga [waktu penyelesaian layanan] lama.” [pengguna Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik dan Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD, lama menggunakan layanan 3-5 tahun, frekuensi penggunaan layanan >12 kali].
- 3) *E-Service* (4,40): meskipun skor agregat aspek *E-Service* di atas Target Renstra, beberapa item aspek seperti kualitas bantuan (4,27), keandalan situs web (4,37), estetika baik tampilan dan penataan (4,27), dan keterbaruan informasi (4,33) masih perlu mendapatkan perhatian khusus.

Selain itu, ada beberapa aspek yang meskipun sudah berada di atas atau setara dengan Target Renstra, masih memerlukan peningkatan agar dapat sejajar dengan Indeks Kemenkeu dan Indeks Klaster Belanja. Di antaranya adalah:

- a) Persyaratan (4,36): Item yang perlu diperhatikan adalah kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan proses pemenuhan persyaratan masih memerlukan perbaikan.
- b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (4,40), di item kemudahan prosedur dan kesesuaian antara proses layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui. Tabel 5.3 merinci skor per item aspek layanan untuk DJPK.

Tabel 5.4 Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan DJPK

Item Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	4,36
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,34
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,39
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,40
Kemudahan prosedur	4,41
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,39
C.3 Waktu Penyelesaian	4,30
Ketepatan waktu	4,29
Kecepatan waktu	4,30
C.4 Biaya dan Tarif	n.a.
Kesesuaian tarif/biaya layanan	n.a.
Kewajaran tarif/biaya layanan	n.a.
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,48
Kesesuaian hasil layanan	4,50
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,47
C.6 Kompetensi Pegawai	4,51
Keterampilan pegawai	4,46
Pengetahuan pegawai	4,57
C.7. Perilaku Pegawai	4,46
Sikap profesional	4,46
Sikap empati	4,46
C.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,59
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,59
Kesesuaian tindak lanjut	4,59
C.9 Sarana dan Prasarana	4,24
Ketersediaan sarana	4,23
Ketersediaan prasarana	4,26
Item Aspek E-Service	Indeks
C.10 E-Service	4,40
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	4,46
Personalisasi layanan	4,46
Kemampuan fitur interaksi	4,46
C.10.2 Kualitas Informasi	4,40
Kelengkapan informasi	4,46

Item Aspek Layanan	Indeks
Keterbaruan informasi	4,33
C.10.3 Kualitas Bantuan	4,27
Ketersediaan opsi bantuan	4,23
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,31
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	4,53
Kemudahan penggunaan situs web/aplikasi	4,57
Kemudahan pencarian informasi	4,48
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	4,43
Keandalan (tidak eror) situs web/aplikasi	4,37
Kemampuan situs web/aplikasi memberikan layanan	4,48
C.10.6 Privasi dan Keamanan	4,46
Jaminan keamanan	4,46
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,45
C.10.7 Estetika	4,27
Estetika tampilan	4,27
Estetika penataan/layout	4,27

Catatan:

n.a. = *not available*, tidak relevan karena tidak berbiaya/bertarif.

Keterangan warna:

Warna hijau: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Agregat, namun $<$ Skor Indeks Klaster (dapat ditingkatkan)

Warna kuning: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, namun $<$ Skor Indeks Agregat dan $<$ Skor Indeks Klaster (perlu ditingkatkan)

Warna oranye: skor yang diperoleh ≥ 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Klaster, dan $<$ Skor Indeks Agregat (perlu perbaikan)

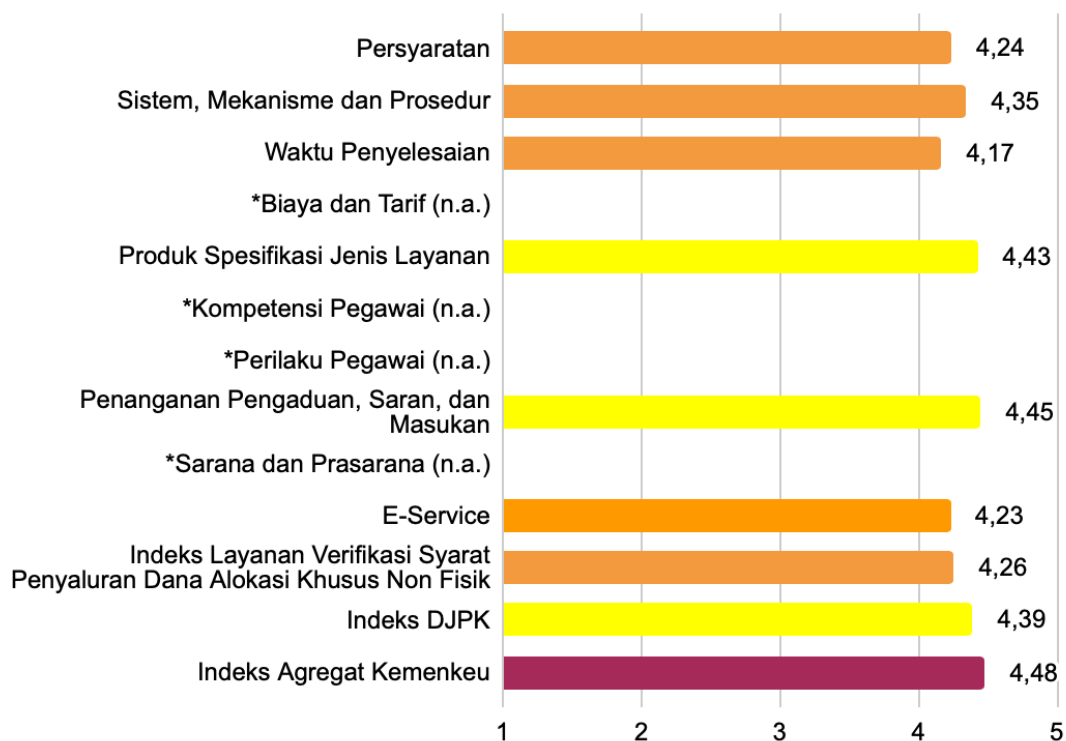
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Secara keseluruhan, meskipun DJPK telah mencapai kinerja yang cukup baik di beberapa aspek, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan, terutama terkait sarana dan prasarana serta waktu penyelesaian. Langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan akan sangat penting dalam upaya mencapai standar yang lebih tinggi di masa depan dan mempertahankan kepuasan pengguna secara konsisten.

5.2.4 INDEKS KEPUASAN PER JENIS LAYANAN

5.2.4.1 LAYANAN VERIFIKASI SYARAT PERNYALURAN DANA ALOKASI KHUSUS NON FISIK

Layanan ini memperlihatkan kualitas yang cukup baik di beberapa aspek, meskipun di sisi lain terdapat tantangan signifikan yang memerlukan perbaikan. Dengan indeks kepuasan layanan 4,26, layanan ini berada di bawah standar yang diharapkan, yaitu Target Renstra, Indeks Kemenkeu, dan Indeks Klaster Belanja (lihat Gambar 5.8). Namun, beberapa aspek menunjukkan performa yang cukup baik dan menjadi dasar yang kuat untuk pengembangan layanan di masa mendatang.



Catatan:

*n.a. (*not available*), tidak dilakukan pengukuran pada aspek Biaya dan Tarif; Kompetensi Pegawai; Perilaku Pegawai; Sarana dan Prasarana

Total pengguna layanan yang disurvei pada Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik adalah sebanyak 42

Keterangan warna:

Warna kuning: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, namun $<$ Skor Indeks Agregat dan $<$ Skor Indeks Klaster (perlu ditingkatkan)

Warna oranye: skor yang diperoleh ≥ 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Klaster, dan $<$ Skor Indeks Agregat (perlu perbaikan)

Warna magenta: Skor Indeks Agregat Kemenkeu

Gambar 5.8 Skor Kepuasan per Aspek Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Aspek yang memerlukan perbaikan namun menonjol adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yang mendapatkan skor 4,35. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna layanan merasa proses administrasi yang dijalankan sudah cukup sistematis dan mudah diikuti. Sistem alur yang jelas dalam proses verifikasi memberikan pengalaman yang relatif positif bagi sebagian besar pengguna, terutama dalam hal transparansi dan kejelasan langkah-langkah yang harus ditempuh. Dalam hal ini, keberhasilan ini menunjukkan bahwa prosedur formal sudah diterima dengan baik oleh sebagian besar pengguna, menciptakan fondasi yang kokoh untuk kelangsungan layanan.

Namun, ketika beralih ke aspek Persyaratan mencakup kemudahan memperoleh informasi tentang persyaratan dan kemudahan proses pemenuhan persyaratan, dengan skor 4,24 (cukup baik). Hasil ini mencerminkan adanya kebutuhan untuk simplifikasi dokumen atau pengelompokan informasi yang lebih efisien sehingga pengguna tidak perlu mengalami kebingungan yang menghambat proses administrasi mereka.

Aspek *E-Service* dalam layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik sebenarnya sudah menunjukkan performa yang cukup baik, dengan skor mencapai 4,23. Skor ini berada di atas standar yang umumnya dianggap baik (di atas 4,00), menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan layanan digital yang diberikan (lihat Tabel 5.5). Meskipun begitu, ada ruang untuk pengembangan lebih lanjut agar pelayanan semakin optimal dan mendekati target yang diharapkan dalam Target Renstra.

Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5.5, salah satu area yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan opsi bantuan, yang mendapat skor 3,95—ini sedikit di bawah harapan pengguna. Walaupun sebagian besar pengguna merasakan manfaat dari layanan *E-Service*, ketidaktersediaan fitur bantuan langsung secara optimal di dalam aplikasi menjadi kelemahan signifikan. Pengguna sering kali harus mengandalkan grup WhatsApp untuk mendapatkan bantuan, yang dinilai kurang efisien mengingat aplikasi berbasis digital ini seharusnya mampu menyediakan dukungan *real-time* yang lebih mudah diakses. Informan bahkan memberikan nilai sangat rendah karena menilai tidak ada opsi bantuan di dalam aplikasi ALADIN, berkata:

“Saya sangat tidak puas karena belum ada [opsi bantuan di layanan ini] atau *Customer Service* (CS) di dalam aplikasi ALADIN. Padahal CS dapat sangat membantu [pengguna layanan] apabila terjadi ada masalah dalam penggunaan aplikasi.” [pengguna layanan di Medan, berdasarkan data Survei, lama penggunaan 1-2 tahun, frekuensi menggunakan layanan 1-3 kali].

Tabel 5.5 Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik

Item Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	4,24
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,24
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,24
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,35
Kemudahan prosedur	4,33
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,36
C.3 Waktu Penyelesaian	4,17
Ketepatan waktu	4,21
Kecepatan waktu	4,12
C.4 Biaya dan Tarif	n.a.
Kesesuaian tarif/biaya layanan	n.a.
Kewajaran tarif/biaya layanan	n.a.
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,43
Kesesuaian hasil layanan	4,48
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,38
C.6 Kompetensi Pegawai	n.a.
Keterampilan pegawai	n.a.
Pengetahuan pegawai	n.a.
C.7. Perilaku Pegawai	n.a.
Sikap profesional	n.a.
Sikap empati	n.a.
C.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,45
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,50
Kesesuaian tindak lanjut	4,40
C.9 Sarana dan Prasarana	n.a.
Ketersediaan sarana	n.a.
Ketersediaan prasarana	n.a.
Item Aspek E-Service	Indeks
C.10 E-Service	4,23
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	4,25
Personalisasi layanan	4,26
Kemampuan fitur interaksi	4,24
C.10.2 Kualitas Informasi	4,20
Kelengkapan informasi	4,36
Keterbaruan informasi	4,05
C.10.3 Kualitas Bantuan	4,00
Ketersediaan opsi bantuan	3,95
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,05
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	4,42

Item Aspek Layanan	Indeks
Kemudahan penggunaan situs web/aplikasi	4,45
Kemudahan pencarian informasi	4,38
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	4,21
Keandalan (tidak eror) situs web/aplikasi	4,12
Kemampuan situs web/aplikasi memberikan layanan	4,31
C.10.6 Privasi dan Keamanan	4,52
Jaminan keamanan	4,52
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,52
C.10.7 Estetika	4,01
Estetika tampilan	4,02
Estetika penataan/layout	4,00

Catatan:

n.a. = *not available*, tidak relevan karena layanan tidak berbiaya/bertarif, layanan diakses secara daring sehingga tidak relevan mengukur kompetensi pegawai, perilaku pegawai, dan sarana & prasarana

Keterangan warna:

Warna hijau: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Agregat, namun $<$ Skor Indeks Klaster (dapat ditingkatkan)

Warna kuning: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, namun $<$ Skor Indeks Agregat dan $<$ Skor Indeks Klaster (perlu ditingkatkan)

Warna oranye: skor yang diperoleh ≥ 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Klaster, dan $<$ Skor Indeks Agregat (perlu perbaikan)

Warna merah: skor yang diperoleh < 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Klaster, dan $<$ Skor Indeks Agregat (prioritas perbaikan)

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Aspek estetika tampilan dan penataan dalam aplikasi, yang masing-masing mendapatkan skor 4,02 dan 4,00, juga menjadi area yang bisa diperbaiki. Meskipun skor tersebut masih di atas standar minimum, peningkatan dalam desain *user interface* yang lebih intuitif dan menarik akan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Salah satu kekuatan aplikasi terlihat dari keandalan sistem, dengan skor 4,12. Ini menunjukkan bahwa aplikasi cukup dapat diandalkan, namun masih terdapat beberapa catatan penting dari pengguna terkait masalah teknis seperti *error* dan gagal unggah dokumen. Beberapa keluhan ini menyoroti pentingnya meningkatkan stabilitas sistem agar dapat memberikan layanan yang lebih konsisten dan responsif.

Lebih lanjut, kritik paling tajam muncul pada aspek Waktu Penyelesaian, dengan skor 4,17, yang menjadi salah satu aspek yang paling dikeluhkan oleh pengguna. Sebagai layanan daring yang seharusnya menawarkan kemudahan dan efisiensi, beberapa pengguna menyatakan bahwa proses verifikasi sering kali lama dan tidak transparan.

Keluhan terkait proses verifikasi disampaikan oleh informan yang diwawancara, sebagai berikut:

“Selain itu, keterbukaan komunikasi juga menjadi faktor penting, karena ketika komunikasi verifikasi tidak berjalan dengan baik, hal ini berakibat pada penundaan transfer dana, yang akhirnya baru dapat dilakukan setelah tahap kedua.” [Pengguna layanan di Ambon, berdasarkan data Wawancara Mendalam, lama penggunaan 6-10 tahun, frekuensi penggunaan 4-6 kali].

Selain itu, ketergantungan pada jaringan internet yang tidak selalu stabil serta umpan balik yang lambat semakin memperpanjang waktu penyelesaian. Meskipun beberapa aspek layanan seperti sistem, mekanisme, dan prosedur mendapat skor tinggi, kelemahan yang muncul pada waktu penyelesaian dan keandalan *E-Service* secara signifikan menurunkan kualitas layanan. Beberapa responden layanan ini memberikan nilai rendah pada aspek waktu penyelesaian memberikan catatan berkaitan dengan keandalan aplikasi sebagai berikut:

“[Aplikasi ALADIN] sering *error* sehingga selalu gagal mengunggah [dokumen persyaratan]”. [pengguna layanan di Makassar, berdasarkan data Survei, lama penggunaan 1-2 tahun, frekuensi menggunakan layanan 4-6 kali].

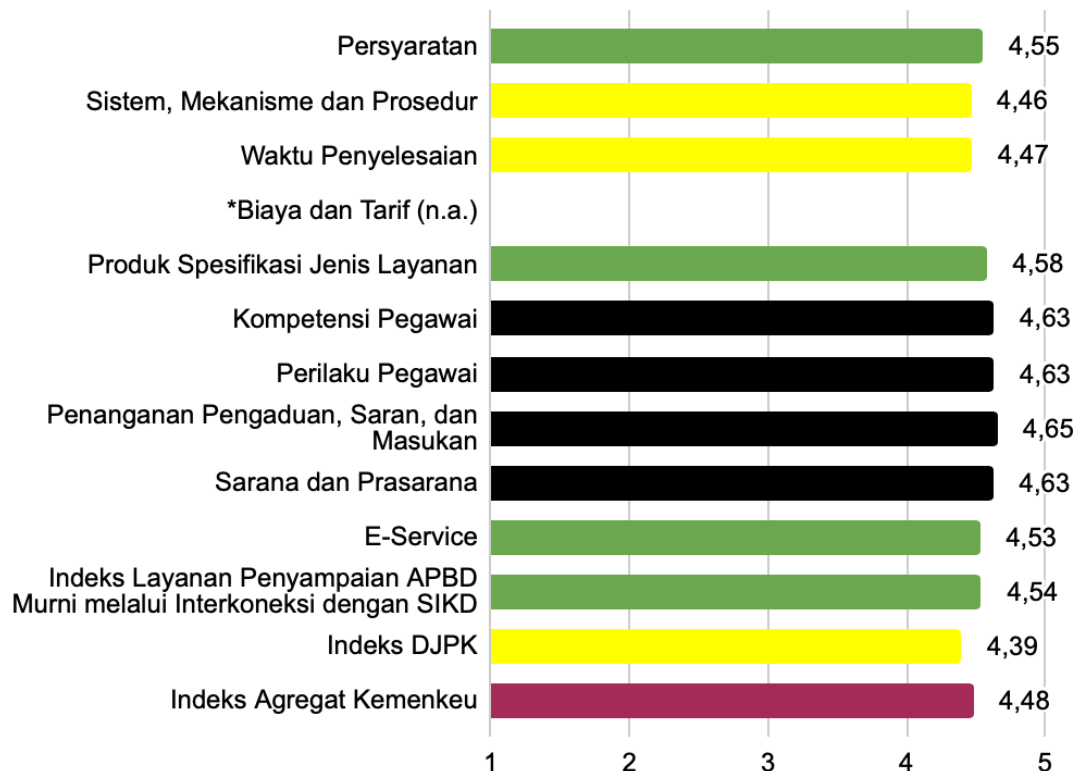
“[Waktu penyelesaian layanan] tergantung [dari] aplikasi ALADIN, kalau aplikasinya cepat, [maka] proses [layanannya] juga cepat.” [pengguna layanan di Surabaya, berdasarkan data Survei, lama penggunaan <1 tahun, frekuensi menggunakan layanan >12 kali].

Pengguna membutuhkan kecepatan, transparansi, serta akses bantuan yang mudah dan responsif. Untuk itu, perlu dilakukan peningkatan pada stabilitas aplikasi, penambahan fitur bantuan langsung, serta pemberian notifikasi *real-time* untuk mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepuasan pengguna.

5.2.4.2 LAYANAN PENYAMPAIAN APBD MURNI MELALUI INTERKONEKSI SIKD

Layanan Penyampaian APBD Murni melalui interkoneksi dengan SIKD memiliki karakteristik yang unggul, terutama karena sifatnya yang tidak berbiaya dan fleksibilitas akses, baik secara daring maupun luring. Karena itu, aspek Biaya dan Tarif tidak diukur dalam penilaian kepuasan pengguna. Berdasarkan data yang ditampilkan dalam Gambar 5.9, layanan ini secara umum mendapat skor kepuasan yang sangat baik, yaitu 4,54, yang menunjukkan penerimaan positif dari para pengguna.

Beberapa aspek layanan menonjol dengan skor tinggi, seperti Kompetensi Pegawai, Perilaku Pegawai, serta Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, yang semuanya mencatat skor 4,63. Aspek Sarana dan Prasarana bahkan mendapat skor tertinggi, yaitu 4,65. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi infrastruktur dan kompetensi sumber daya manusia, layanan ini sudah sangat memuaskan dan melampaui Indeks Kemenkeu serta Target Renstra. Meskipun demikian, indeks ini masih berada di bawah Indeks Klaster Belanja, yang mungkin menjadi referensi lebih tinggi dalam hal efisiensi dan kualitas.



Catatan:

*n.a. (*not available*), tidak dilakukan pengukuran pada aspek Biaya dan Tarif

Total pengguna layanan yang disurvei pada Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD adalah sebanyak 57

Keterangan warna:

Warna hitam: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Klaster, dan $\geq$ Skor Indeks Agregat (perlu dipertahankan)

Warna hijau: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Agregat, namun $<$ Skor Indeks Klaster (dapat ditingkatkan)

Warna kuning: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, namun $<$ Skor Indeks Agregat dan $<$ Skor Indeks Klaster (perlu ditingkatkan)

Warna magenta: Skor Indeks Agregat Kemenkeu

Gambar 5.9 Skor Kepuasan per Aspek Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Namun, jika dibandingkan dengan dua jenis layanan lain, Layanan Penyampaian APBD Murni melalui SIKD menunjukkan sedikit catatan perbaikan, terutama pada aspek *E-Service*, yang mencatat skor paling rendah di antara seluruh aspek layanan, yaitu Privasi dan Keamanan dengan skor 4,41. Meskipun sudah menerapkan penggunaan *password* dan *user ID*, isu terkait kebocoran data yang marak terjadi di Indonesia menimbulkan kekhawatiran di kalangan pengguna. Kekhawatiran ini diperkuat oleh skor sub-item terkait jaminan keamanan (4,42) dan kerahasiaan data (4,40), yang menunjukkan adanya sensitivitas tinggi dari pengguna terhadap perlindungan data pribadi mereka. Salah satu responden membagikan kekhawatirannya terkait keamanan layanan ini, berkata

“Ada orang yang tidak berkepentingan yang meminta akses kepada saya selaku pengguna layanan. Saya memang diwajibkan oleh instansi tempat saya bekerja untuk memberikan aksesnya, dan terkadang orang tersebut mengakses akun saya tanpa konfirmasi.” [Pengguna layanan di Balikpapan, berdasarkan data Survei, pengguna layanan selama 3-5 tahun, frekuensi penggunaan >12 kali].

Salah satu informan yang diwawancara mendalam membagikan pengalaman terkait akses masuk ke aplikasi yang tidak ketat, di mana *password* dan *user ID* pengguna layanan dibuat seragam untuk keseluruhan daerah dan dapat diketahui oleh daerah lain. Pengguna layanan dan memberikan saran perbaikan bagi aspek layanan ini, sebagai berikut:

“Kami berharap akses ke aplikasi dapat ditingkatkan untuk menjamin kerahasiaan data. Untuk itu, *user ID* dan kata sandi antar aplikasi sebaiknya tidak dibuat seragam untuk setiap pegawai atau pengguna layanan di tiap kabupaten. Idealnya, pegawai diberi kebebasan untuk membuat *user ID* dan kata sandi sendiri sejak awal, sehingga ketika ada pergantian pegawai, proses pembuatan *user ID* dan kata sandi baru dapat dilakukan dengan lebih mudah.” [Pengguna layanan di Makassar, berdasarkan data Wawancara Mendalam, pengguna layanan selama 6-10 tahun, frekuensi penggunaan >12 kali].

Selain itu, ada perbedaan signifikan antara skor Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yang tinggi dan Kualitas Bantuan pada aspek *E-Service*. Berdasarkan umpan balik kualitatif dari responden, aplikasi SIKD belum menyediakan tombol bantuan langsung di dalam aplikasi, sehingga pengguna yang mengalami kendala harus menghubungi pegawai DJPK melalui WhatsApp. Ini menjadi kelemahan yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan efektivitas dan kenyamanan layanan.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat beberapa area perbaikan terkait privasi dan ketersediaan bantuan dalam aplikasi, Layanan Penyampaian APBD Murni melalui SIKD telah menunjukkan performa yang baik, terutama dalam aspek kompetensi sumber daya manusia dan infrastruktur. Peningkatan pada aspek privasi dan

keamanan data, serta penyediaan fitur bantuan langsung, akan semakin memperkuat layanan ini dan menjawab ekspektasi pengguna di era digital yang semakin kompleks.

Tabel 5.6 Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD

Item Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	4,55
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,51
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,60
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,46
Kemudahan prosedur	4,49
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,44
C.3 Waktu Penyelesaian	4,47
Ketepatan waktu	4,49
Kecepatan waktu	4,46
C.4 Biaya dan Tarif	n.a.
Kesesuaian tarif/biaya layanan	n.a.
Kewajaran tarif/biaya layanan	n.a.
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,58
Kesesuaian hasil layanan	4,58
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,58
C.6 Kompetensi Pegawai	4,63
Keterampilan pegawai	4,63
Pengetahuan pegawai	4,63
C.7. Perilaku Pegawai	4,63
Sikap profesional	4,63
Sikap empati	4,63
C.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,65
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,62
Kesesuaian tindak lanjut	4,69
C.9 Sarana dan Prasarana	4,63
Ketersediaan sarana	4,63
Ketersediaan prasarana	4,63
Item Aspek E-Service	Indeks
C.10 E-Service	4,53
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	4,62
Personalisasi layanan	4,61
Kemampuan fitur interaksi	4,63
C.10.2 Kualitas Informasi	4,54
Kelengkapan informasi	4,54
Keterbaruan informasi	4,54
C.10.3 Kualitas Bantuan	4,47
Ketersediaan opsi bantuan	4,44

Item Aspek Layanan	Indeks
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,51
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	4,61
Kemudahan penggunaan situs web/aplikasi	4,65
Kemudahan pencarian informasi	4,56
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	4,59
Keandalan (tidak eror) situs web/aplikasi	4,56
Kemampuan situs web/aplikasi memberikan layanan	4,61
C.10.6 Privasi dan Keamanan	4,41
Jaminan keamanan	4,42
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,40
C.10.7 Estetika	4,46
Estetika tampilan	4,46
Estetika penataan/layout	4,47

Catatan:

n.a. = not available, tidak relevan karena tidak berbiaya/bertarif.

Keterangan warna:

Warna hitam: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Klaster, dan $\geq$ Skor Indeks Agregat (perlu dipertahankan)

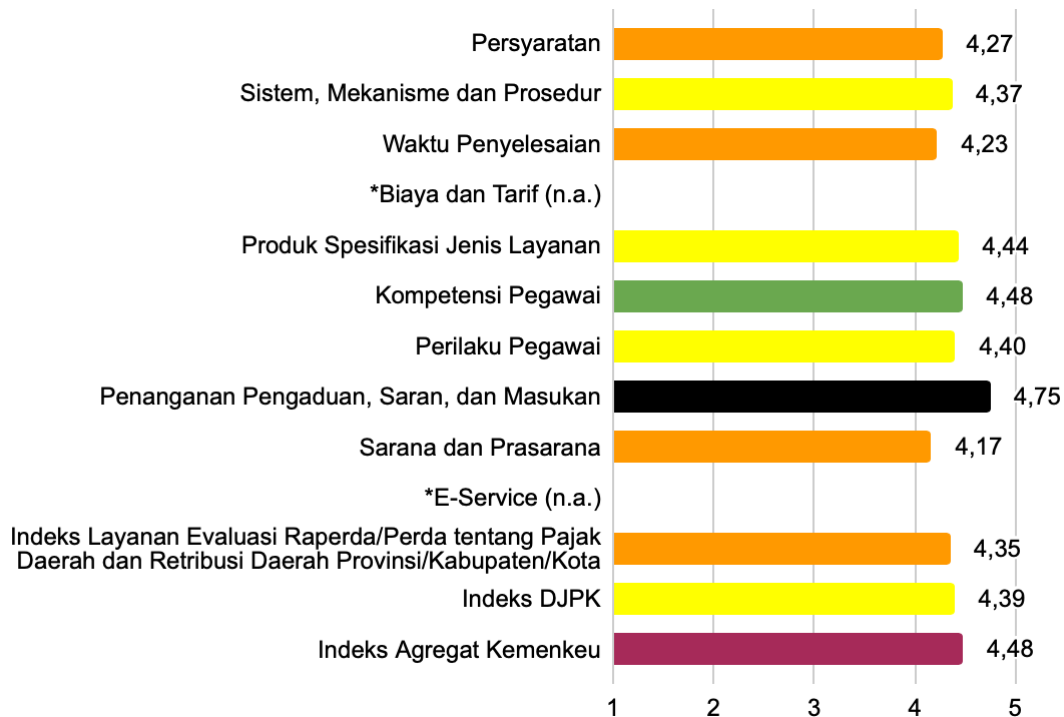
Warna hijau: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Agregat, namun $<$ Skor Indeks Klaster (dapat ditingkatkan)

Warna kuning: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, namun $<$ Skor Indeks Agregat dan $<$ Skor Indeks Klaster (perlu ditingkatkan)

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

5.2.4.3 LAYANAN EVALUASI RANCANGAN PERATURAN DAERAH/PERATURAN DAERAH TENTANG PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH PROVINSI/KABUPATEN/KOTA

Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota adalah layanan DJPK yang tidak berbiaya/bertarif. Layanan ini hanya dapat diakses secara luring dengan proses idealnya adalah menggunakan surat elektronik sebagai media komunikasi dan bertukar informasi/dokumen. Oleh karena karakteristik layanan yang seperti ini, maka tidak dilakukan pengukuran pada aspek Biaya dan Tarif dan aspek *E-Service*, selain itu aspek sarana dan prasarana hanya dapat diukur oleh responden yang mendapatkan layanan ini dengan cara kunjungan. Indeks kepuasan Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota dan skor per aspek layanannya ditampilkan dalam Gambar 5.10.



Catatan:

*n.a. (not available), tidak dilakukan pengukuran pada aspek Biaya dan Tarif, E-Service

Total pengguna layanan yang disurvei pada Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota adalah sebanyak 62

Keterangan warna:

Warna hitam: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Klaster, dan $\geq$ Skor Indeks Agregat (perlu dipertahankan)

Warna hijau: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Agregat, namun $<$ Skor Indeks Klaster (dapat ditingkatkan)

Warna kuning: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, namun $<$ Skor Indeks Agregat dan $<$ Skor Indeks Klaster (perlu ditingkatkan)

Warna oranye: skor yang diperoleh ≥ 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Klaster, dan $<$ Skor Indeks Agregat (perlu perbaikan)

Warna magenta: Skor Indeks Agregat Kemenkeu

Gambar 5.10 Skor Kepuasan per Aspek Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota
Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah satu-satunya aspek layanan yang masuk ke dalam kategori untuk dipertahankan karena memiliki skor yang paling tinggi yaitu sebesar 4,75 dibandingkan aspek-aspek layanan lainnya. Di sisi lain, aspek Sarana dan Prasarana mendapatkan skor paling rendah yaitu 4,17, meskipun berdasarkan catatan kualitatif, dari survei sarana dan prasarana yang tersedia sudah cukup baik dan layak.

Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota oleh DJPK merupakan layanan yang bersifat gratis, yang hanya dapat diakses secara luring (*offline*). Proses ideal dari layanan ini melibatkan penggunaan surat elektronik sebagai media komunikasi dan pertukaran dokumen. Karena karakteristik ini, aspek Biaya dan Tarif serta *E-Service* tidak dapat diukur. Sementara itu, aspek Sarana dan Prasarana hanya diukur oleh responden yang menggunakan layanan dengan melakukan kunjungan langsung.

Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan memperoleh skor tertinggi, yaitu 4,75. Aspek ini menunjukkan bahwa DJPK sangat responsif dalam menanggapi keluhan, saran, dan masukan yang diberikan oleh pengguna. Tingginya skor ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kemampuan DJPK dalam menangani berbagai masalah yang dihadapi dalam proses pelayanan. Aspek ini penting untuk dipertahankan, karena memperkuat kepercayaan pengguna terhadap kualitas layanan DJPK.

Aspek Persyaratan juga mencatat skor yang rendah, yaitu 4,27, dengan beberapa responden memberikan nilai 3,00 terkait kemudahan memperoleh informasi dan kemudahan dalam pemenuhan persyaratan. Empat orang responden menyebutkan bahwa persyaratan yang diberikan terasa sulit. Rendahnya skor ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam penyampaian informasi terkait persyaratan dan proses administrasi agar lebih mudah diakses dan dipahami oleh pengguna. Penyederhanaan persyaratan dapat mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

Meskipun aspek Sarana dan Prasarana mendapatkan skor yang lebih rendah, yaitu 4,17, catatan kualitatif menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia dianggap cukup baik dan layak oleh responden. Skor ini mengindikasikan bahwa meski ada ruang untuk perbaikan dalam penyediaan fasilitas, hal ini tidak menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan. Penyempurnaan fasilitas di masa depan mungkin akan memberikan nilai tambah pada layanan secara umum.

Aspek dengan skor terendah adalah Ketepatan Waktu, yang memperoleh nilai 4,16. Hal ini mengindikasikan adanya tantangan signifikan dalam hal kecepatan penyelesaian layanan. Beberapa responden mencatat bahwa keterlambatan dan penundaan sering terjadi, yang berdampak pada efektivitas penyelesaian layanan. Keterlambatan ini sering kali terjadi mendekati batas waktu akhir (*injury time*), yang menyebabkan proses pelaporan menjadi sangat sempit waktunya. Selain itu, ada catatan terkait kurangnya koordinasi antara kementerian yang terlibat (Kemenkeu dan Kemendag), yang menghambat proses penyelesaian. Peningkatan koordinasi internal

dan eksternal diharapkan dapat mengurangi penundaan dan meningkatkan ketepatan waktu layanan.

Tabel 5.7 Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota

Item Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	4,27
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,24
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,31
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,37
Kemudahan prosedur	4,39
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,35
C.3 Waktu Penyelesaian	4,23
Ketepatan waktu	4,16
Kecepatan waktu	4,29
C.4 Biaya dan Tarif	n.a.
Kesesuaian tarif/biaya layanan	n.a.
Kewajaran tarif/biaya layanan	n.a.
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	4,44
Kesesuaian hasil layanan	4,44
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,44
C.6 Kompetensi Pegawai	4,48
Keterampilan pegawai	4,40
Pengetahuan pegawai	4,55
C.7. Perilaku Pegawai	4,40
Sikap profesional	4,40
Sikap empati	4,40
C.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,75
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,75
Kesesuaian tindak lanjut	4,75
C.9 Sarana dan Prasarana	4,17
Ketersediaan sarana	4,15
Ketersediaan prasarana	4,18
Item Aspek E-Service	Indeks
C.10 E-Service	n.a.
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	
Personalisasi layanan	
Kemampuan fitur interaksi	

Item Aspek Layanan	Indeks
C.10.2 Kualitas Informasi	n.a.
Kelengkapan informasi	
Keterbaruan informasi	
C.10.3 Kualitas Bantuan	
Ketersediaan opsi bantuan	
Kemudahan mengakses opsi bantuan	
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	
Kemudahan penggunaan situs web/aplikasi	
Kemudahan pencarian informasi	
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	
Keandalan (tidak error) situs web/aplikasi	
Kemampuan situs web/aplikasi memberikan layanan	
C.10.6 Privasi dan Keamanan	
Jaminan keamanan	
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	
C.10.7 Estetika	
Estetika tampilan	
Estetika penataan/layout	

Catatan: n.a. = *not available*, tidak relevan karena layanan tidak berbiaya/bertarif dan layanan diakses secara luring sehingga tidak relevan mengukur aspek *E-Service*

Keterangan warna:

Warna hitam: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Klaster, dan $\geq$ Skor Indeks Agregat (perlu dipertahankan)

Warna hijau: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Agregat, namun $<$ Skor Indeks Klaster (dapat ditingkatkan)

Warna kuning: skor yang diperoleh ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, namun $<$ Skor Indeks Agregat dan $<$ Skor Indeks Klaster (perlu ditingkatkan)

Warna oranye: skor yang diperoleh ≥ 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Klaster, dan $<$ Skor Indeks Agregat (perlu perbaikan)

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Secara keseluruhan, layanan ini mendapatkan skor yang cukup baik, dengan keunggulan di aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan. Namun, aspek yang berkaitan dengan Ketepatan Waktu dan Persyaratan masih memerlukan perhatian dan perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna.

5.3 TINGKAT PERUBAHAN KEPUASAN RELATIF

Salah satu tujuan kajian SKPL 2024 adalah menganalisis perubahan tingkat kepuasan pengguna layanan DJPK dari waktu ke waktu. Dalam proses pengisian kuesioner, responden diminta untuk menilai tingkat kepuasan mereka terhadap kinerja layanan yang sama berdasarkan pengalaman mereka pada tahun 2024 (item pertanyaan E1) dan tahun sebelumnya, yaitu 2023 (item pertanyaan E3). Indeks kepuasan relatif

dihitung berdasarkan responden yang telah menggunakan layanan yang sama pada kedua tahun tersebut, dengan total sebanyak 120 responden.

Indeks kepuasan relatif dihitung berdasarkan responden yang telah menggunakan layanan yang sama pada kedua tahun tersebut. Pendekatan ini dipilih karena kemampuannya untuk menangkap persepsi dari pengguna layanan yang sama, untuk layanan yang sama, di dua waktu yang berbeda. Dengan memilih responden yang menggunakan layanan yang sama di kedua tahun, analisis ini memastikan bahwa perbandingan yang dilakukan adalah antara pengalaman yang seragam, sehingga mengurangi variabel luar yang dapat mempengaruhi hasil. Hal ini memungkinkan penelitian untuk lebih akurat dalam mengidentifikasi perubahan kepuasan yang diakibatkan oleh faktor-faktor yang terkait langsung dengan layanan itu sendiri.

Berdasarkan data dalam Tabel 5.8, indeks kepuasan relatif pengguna layanan DJPK mengalami peningkatan signifikan sebesar 0,14 pada tahun 2024, mencapai skor 4,47, dibandingkan dengan skor 4,33 pada tahun 2023. Peningkatan kepuasan relatif ini terlihat pada ketiga jenis layanan yang disurvei. Peningkatan terbesar terjadi pada layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota sebesar 0,18, diikuti oleh layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD sebesar 0,15.

Tabel 5.8 Perubahan Indeks Kepuasan Relatif Pengguna Layanan DJPK

Layanan DJPK	2024	2023	Perubahan	<i>p-value</i>	N
Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik	4,43	4,34	0,09	0,324	35
Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD	4,57	4,43	0,15	0,033*	47
Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota	4,37	4,18	0,18	0,006*	38
DJPK	4,47	4,33	0,14	0,001*	120

*signifikan pada level 5%, N = jumlah responden

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya yang dilakukan oleh DJPK untuk meningkatkan kualitas layanan telah membuahkan hasil. Peningkatan yang signifikan dalam kepuasan pengguna, terutama pada layanan layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota efektif dalam memperbaiki proses dan pengalaman pengguna. Hal ini dapat menjadi indikator positif bagi DJPK dalam terus berinovasi

dan meningkatkan layanan, serta menunjukkan bahwa pengguna semakin merasakan manfaat dari layanan yang disediakan. Keberhasilan ini juga dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap DJPK dan mendorong partisipasi yang lebih besar di masa mendatang.

5.4 ASPEK SPESIFIK LAYANAN

Aspek spesifik layanan yang diidentifikasi dalam SKPL 2024 mencakup:

- 1) Aspek integritas yang terdiri dari gratifikasi dan biaya di luar ketentuan resmi
- 2) Aspek keberadaan jasa perantara
- 3) Aspek saluran pengaduan pencegahan korupsi

Setiap aspek spesifik layanan tersebut akan dijelaskan dalam sub bagian di bawah.

5.4.1 ASPEK INTEGRITAS

5.4.1.1 GRATIFIKASI

Mengacu pada Pasal 12B Ayat 1 UU No. 20 Tahun 2001, gratifikasi didefinisikan sebagai pemberian dalam bentuk uang, barang, atau fasilitas kepada pegawai Kementerian Keuangan dengan tujuan untuk mendapatkan kemudahan di luar aturan atau ketentuan yang berlaku dalam memperoleh layanan. Sesuai dengan data yang disajikan dalam Tabel 5.9, hasil analisis menunjukkan bahwa tidak terdapat praktik gratifikasi dalam ketiga jenis layanan DJPK pada SKPL 2024.

Tabel 5.9 Gratifikasi di DJPK

No.	Jenis Layanan	Ada	Tidak Ada	Total
1.	Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik	0	42	42
2.	Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD	0	57	57
3.	Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota	0	62	62
Total		0	161	161

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Temuan ini sangat signifikan, karena menunjukkan bahwa implementasi sistem pengawasan dan etika dalam pelayanan publik di DJPK berjalan dengan baik. Ketiadaan praktik gratifikasi mencerminkan integritas dan transparansi dalam layanan yang diberikan, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap Kementerian Keuangan. Selain itu, temuan ini juga dapat menjadi indikasi positif bagi peningkatan kualitas pelayanan, yang dapat mendorong pengguna untuk lebih aktif dalam

memanfaatkan layanan yang tersedia tanpa adanya kekhawatiran akan praktik yang tidak etis. Dengan demikian, keberhasilan ini patut dicatat sebagai langkah maju dalam upaya pemberantasan korupsi dan peningkatan akuntabilitas di sektor publik.

5.4.1.2 BIAYA DI LUAR KETENTUAN RESMI

Dalam survei SKPL 2024, layanan DJPK yang dianalisis tidak dikenakan biaya atau tarif. Meskipun demikian, penting untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai kemungkinan adanya biaya di luar ketentuan resmi. Hasil survei SKPL 2024 menunjukkan bahwa tidak ada biaya tambahan yang dipungut dari responden untuk memperoleh layanan DJPK, sebagaimana disajikan dalam Tabel 5.10.

Temuan ini menegaskan komitmen DJPK dalam menyediakan layanan publik secara gratis, tanpa adanya beban tambahan bagi pengguna. Ketiadaan biaya di luar ketentuan resmi mencerminkan upaya untuk menjaga aksesibilitas layanan dan menghindari praktik-praktik yang dapat merugikan masyarakat. Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap DJPK, karena mereka merasa dilayani dengan transparansi dan tanpa adanya unsur paksaan atau pengeluaran tidak resmi. Keberhasilan dalam menjaga layanan tanpa biaya ini merupakan langkah positif dalam memperkuat integritas dan akuntabilitas lembaga, sekaligus mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia.

Tabel 5.10 Biaya di Luar Ketentuan Resmi di DJPK

No.	Jenis Layanan	Ada	Tidak Ada	Total
1.	Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik	0	42	42
2.	Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD	0	57	57
3.	Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota	0	62	62
Total		0	161	161

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

5.4.2 KEBERADAAN JASA PERANTARA

Layanan DJPK yang disurvei dalam SKPL 2024 dirancang agar pengguna harus mengaksesnya secara langsung tanpa menggunakan jasa perantara. Hasil dalam Tabel 5.11 menunjukkan bahwa tidak ada praktik penggunaan perantara dalam ketiga layanan yang dianalisis.

Temuan ini mencerminkan transparansi dan efisiensi dalam proses layanan DJPK, meminimalkan risiko penyalahgunaan, serta memastikan akses yang setara bagi seluruh pengguna. Dengan menghilangkan perantara, kepercayaan pengguna terhadap layanan meningkat, mendukung integritas dan akuntabilitas lembaga.

Tabel 5.11 Keberadaan Jasa Perantara

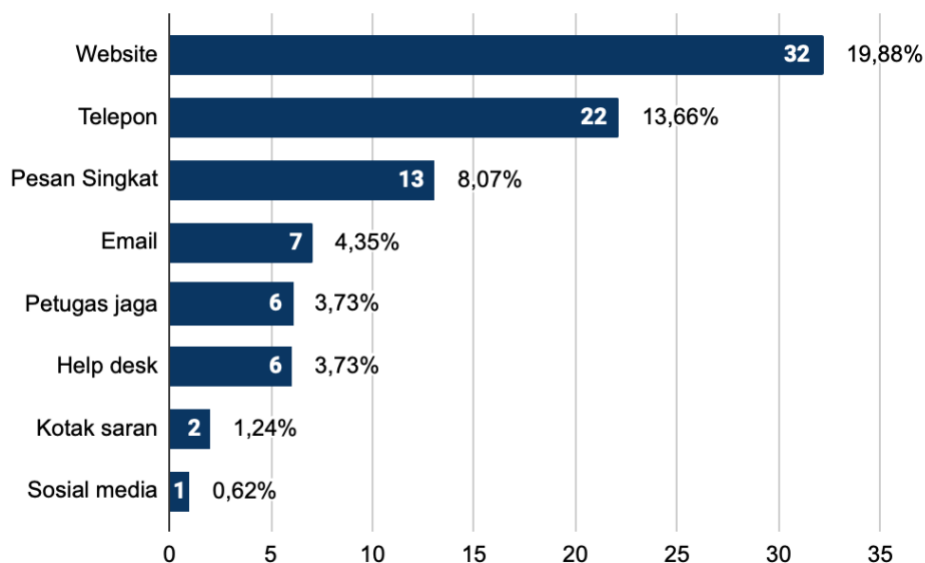
No.	Jenis Layanan	Pengguna dengan Jasa Perantara	Pengguna Tanpa Jasa Perantara	Pelaku Jasa Perantara	Total
1.	Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik	0	42	0	42
2.	Layanan Penyampaian APBD Murni melalui Interkoneksi dengan SIKD	0	57	0	57
3.	Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota	0	62	0	62
Total		0	161	0	161

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

5.4.3 SALURAN PENGADUAN PRAKTIK KORUPSI

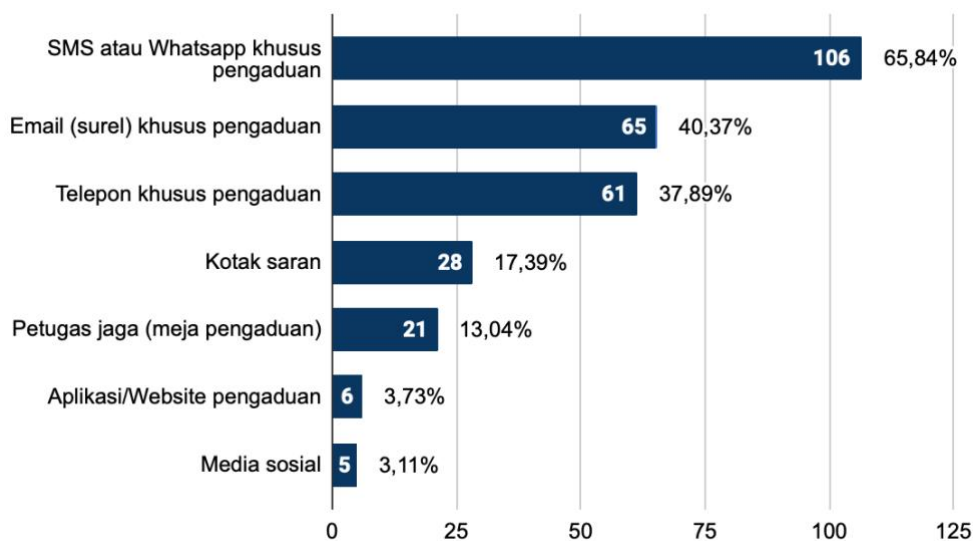
DJPK, sebagai bagian dari Kementerian Keuangan, menunjukkan komitmen kuat dalam meningkatkan integritas dan mencegah korupsi. Berdasarkan hasil survei, 60,2% atau 97 pengguna layanan DJPK mengaku mengetahui adanya saluran pengaduan pelanggaran integritas yang disediakan oleh Kementerian Keuangan. Sedangkan sebanyak 79 responden memberikan informasi jenis saluran pengaduan yang diketahuinya. Di antara saluran pengaduan tersebut, situs web menjadi yang paling banyak dikenal dengan persentase 19,88%, diikuti oleh telepon (13,66%) dan pesan singkat (8,07%) seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 5.11.

Untuk lebih meningkatkan integritas dan mencegah korupsi, SKPL 2024 juga mengumpulkan data mengenai usulan fasilitas pengaduan dan program pencegahan praktik korupsi di kantor DJPK. Sebanyak 151 responden memberikan saran, yang ditampilkan dalam Gambar 5.12. Hasilnya menunjukkan bahwa 65,84% responden berharap DJPK menyediakan fasilitas pengaduan melalui SMS/WhatsApp, sementara 40,37% mengusulkan pembuatan *email* khusus pengaduan, dan 37,89% menginginkan adanya telepon khusus pengaduan.



Total responden adalah 79 orang
Setiap responden diperkenankan memberikan lebih dari satu jawaban

Gambar 5.11 Saluran Pengaduan untuk Pelanggaran Integritas
Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

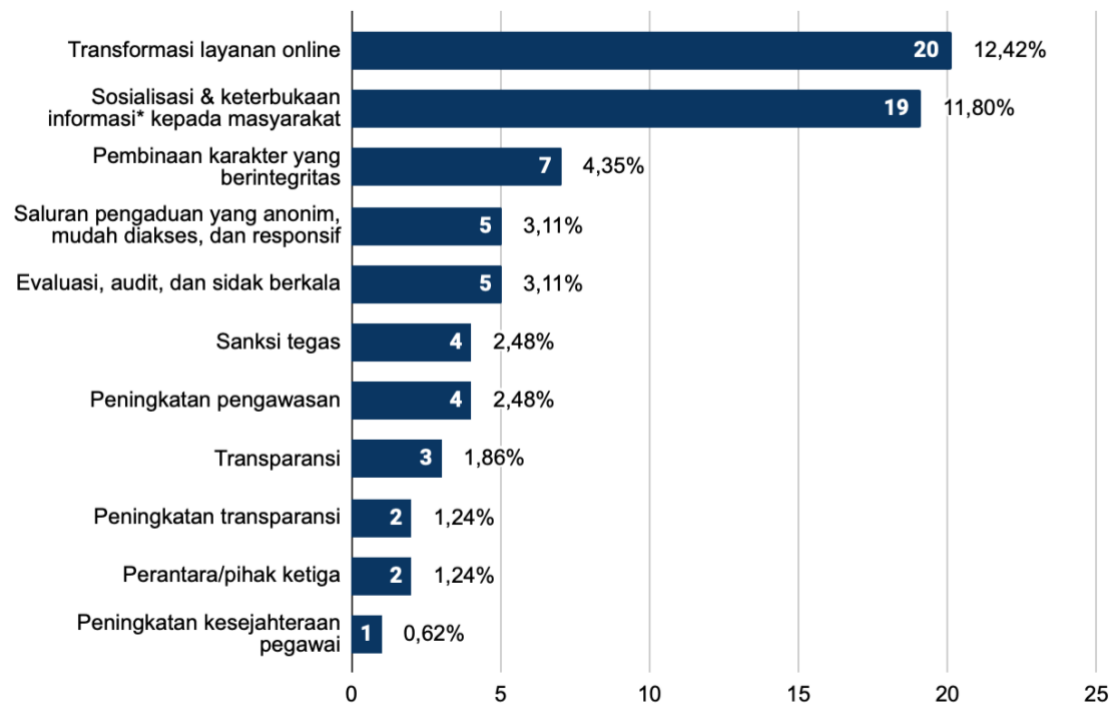


Total responden adalah 151 orang
Setiap responden diperkenankan memberikan lebih dari satu jawaban

Gambar 5.12 Usulan Fasilitas Pencegahan Praktik Korupsi
Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Temuan ini mencerminkan kesadaran pengguna akan pentingnya saluran pengaduan dan memberikan tilikan bagi DJPK untuk mengembangkan fasilitas yang lebih efektif dalam menangani pelanggaran integritas. Dengan memenuhi saran ini, DJPK tidak hanya dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan yang diberikan.

Dalam survei SKPL 2024, pengguna layanan diminta untuk memberikan usulan program yang dapat diterapkan oleh kantor layanan DJPK untuk mencegah praktik korupsi. Hasil yang disajikan dalam Gambar 5.13 menunjukkan bahwa program yang paling banyak diusulkan adalah transformasi layanan daring (*online*) sebagai prioritas utama (12,42%). Hal ini dianggap efektif dalam mengurangi interaksi langsung, yang sering kali menjadi titik rawan terjadinya korupsi.



*Informasi berupa SOP layanan, biaya layanan, bentuk korupsi, saluran pengaduan
 Total responden adalah 85 orang
 Setiap responden diperkenankan memberikan lebih dari satu jawaban

Gambar 5.13 Usulan Program Pencegahan Praktik Korupsi
Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Selain itu, sosialisasi keterbukaan informasi (11,80%) juga diusulkan untuk membantu masyarakat dan pegawai memahami prosedur yang ada, sehingga mengurangi peluang terjadinya korupsi. Pembinaan karakter berintegritas (4,35%) dan saluran pengaduan anonim (3,11%) juga dinilai penting agar pegawai memiliki etika kerja yang tinggi dan masyarakat dapat melaporkan indikasi korupsi dengan aman. Lebih jauh lagi, langkah-langkah seperti evaluasi, audit, sanksi tegas, dan pengawasan ketat berperan dalam mendorong transparansi dan memberikan efek jera bagi pelanggar. Peningkatan kesejahteraan pegawai (0,62%) juga diharapkan dapat mengurangi motivasi finansial untuk melakukan korupsi.

Dengan menerapkan program-program ini secara bersamaan, DJPK dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih akuntabel dan transparan, yang tidak hanya mencegah praktik korupsi tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi.

BAB VI

SIMPULAN DAN REKOMENDASI MANAJERIAL

6.1 SIMPULAN

SKPL DJPK 2024 bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap tiga layanan utama DJPK: Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik, Penyampaian APBD Murni melalui SIKD, dan Evaluasi Peraturan Daerah terkait Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Survei ini melibatkan 161 responden dengan tingkat respons tinggi, yaitu 83,42%, sebagian besar responden adalah pegawai pemerintah daerah. Responden didominasi oleh pegawai pemerintah daerah yang umumnya berpendidikan D4/S1 dan berusia antara 31-50 tahun, sebagian besar merupakan pengguna baru.

Survei menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Agregat DJPK 2024 mengalami sedikit peningkatan dari 4,37 pada 2023 menjadi 4,39, melampaui Target Renstra yang ditetapkan sebesar 4,36. Meskipun masih berada di bawah rata-rata Indeks Kementerian Keuangan (4,48) dan Indeks Klaster Belanja (4,60), peningkatan ini cukup signifikan karena mengangkat predikat kepuasan DJPK dari "baik" pada 2023 menjadi "sangat baik" pada 2024, sesuai dengan standar konversi dalam Permen PANRB No. 14 Tahun 2017. DJPK menunjukkan kinerja yang baik, namun untuk meningkatkan layanan di masa depan, beberapa aspek masih memerlukan perbaikan, terutama yang skornya berada di bawah Target Renstra, yaitu Waktu Penyelesaian (4,30) dan Sarana & Prasarana (4,24). Selain itu, beberapa aspek yang telah melampaui Target Renstra masih perlu ditingkatkan agar sejajar dengan standar Indeks Kemenkeu dan Indeks Klaster Belanja, seperti Persyaratan (4,36), Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (4,40), serta *E-Service* (4,40).

Layanan Penyampaian APBD Murni melalui SIKD mencatat skor tertinggi sebesar 4,54 dengan predikat "sangat baik." Sementara itu, Layanan Evaluasi Peraturan Daerah terkait Pajak Daerah dan Retribusi Daerah serta Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik masing-masing memperoleh skor 4,35 dan 4,26 dengan predikat "baik." Meski hasilnya positif, beberapa aspek masih memerlukan perbaikan, terutama pada indikator Waktu Penyelesaian (4,30) dan Sarana & Prasarana (4,24), yang berada di bawah Target Renstra.

Lebih spesifik, terdapat beberapa aspek di layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik yang berada di bawah standar, seperti Ketersediaan Ops Bantuan pada *E-Service* dengan skor 3,95 dan aspek Estetika yang hanya mencapai 4,01. Aspek ini memerlukan perbaikan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik. Pada layanan Penyampaian APBD Murni, aspek Privasi dan Keamanan di *E-Service* juga perlu ditingkatkan, dengan skor 4,41, serta Kualitas

Bantuan (4,47). Dalam layanan Evaluasi Peraturan Daerah, aspek yang perlu ditingkatkan mencakup Sarana dan Prasarana (4,17), Waktu Penyelesaian (4,23), dan Persyaratan (4,27) karena nilainya masih di bawah Target Renstra.

Di sisi lain, DJPK juga berkomitmen dalam meningkatkan integritas, terbukti dari 60,2% pengguna yang mengetahui adanya saluran pengaduan integritas. Sebanyak 151 responden memberikan saran untuk fasilitas pengaduan, dengan 65,84% menginginkan adanya SMS/WhatsApp pengaduan khusus, 40,37% mendukung *email* pengaduan, dan 12,42% mengusulkan program transformasi layanan daring untuk mengurangi interaksi langsung yang rawan korupsi. Implementasi saran ini diharapkan akan memperkuat transparansi dan akuntabilitas DJPK ke depan.

6.2 REKOMENDASI MANAJERIAL

Sub bagian ini membahas isu-isu utama dari aspek layanan dan usulan rekomendasi manajerial guna perbaikan dan peningkatan kinerja DJPK terutama terkait tiga layanan yang disurvei. Walaupun demikian, beberapa aspek layanan DJPK telah berhasil melampaui Target Renstra dan memenuhi Indeks Kemenkeu, sehingga kinerja ini dinilai dapat ditingkatkan, ada potensi peningkatan untuk mencapai standar Indeks Klaster Belanja. Aspek-aspek tersebut adalah Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapat skor tertinggi (4,59), didukung oleh inisiatif komunikasi melalui WhatsApp Group per wilayah untuk menampung masukan pengguna. Kemudian Aspek Kompetensi Pegawai mencatat skor (4,51) dan Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan (4,48).

SKPL 2024 untuk DJPK mengidentifikasi sejumlah isu penting mencakup aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Waktu penyelesaian layanan yang sering tertunda akibat kendala teknis, terutama pada layanan Verifikasi Dana Alokasi Khusus Non Fisik dan Evaluasi Peraturan Daerah; kualitas fitur *E-Service* yang masih kurang efektif dan membingungkan pengguna, terutama karena keterbatasan layanan bantuan langsung dan *user interface* yang kurang intuitif; kompleksitas administrasi dan persyaratan dokumen yang memperlambat proses layanan; serta kurangnya transparansi dalam alur prosedur, yang menyebabkan pengguna sering kebingungan dalam memahami tahap-tahap proses. Isu-isu ini berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan DJPK. Aspek dan item aspek layanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan disajikan dalam Tabel 6.1 beserta rekomendasi manajerial. Dengan menerapkan rekomendasi manajerial ini, DJPK diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan kepercayaan terhadap layanan yang disediakan.

Tabel 6.1 Rekomendasi Manajerial DJPK

No.	Aspek Layanan	Layanan	Rekomendasi
1.	Waktu Penyelesaian (4,30) - Ketepatan waktu (4,29) - Kecepatan waktu (4,30)	- Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik - Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/ Kabupaten/Kota	1. <i>Peningkatan Stabilitas Aplikasi.</i> Lakukan perbaikan infrastruktur teknologi dengan menambah kapasitas <i>server</i> dan meningkatkan jaringan untuk menjaga kinerja sistem. Rutin melakukan pemeliharaan sistem setiap minggu dapat mencegah dan mengatasi kendala teknis lebih awal. 2. <i>Implementasi Notifikasi Real-Time.</i> Menyediakan notifikasi status proses yang dapat diakses pengguna secara <i>real-time</i> melalui SMS, email, atau aplikasi pesan instan (misalnya WhatsApp). Hal ini memudahkan pengguna memantau status tanpa perlu mengecek secara manual.
2.	<i>E-Service</i> (4,40) - Ketersediaan opsi bantuan (4,23) - Estetika tampilan (4,27) - Estetika penataan/<i>layout</i> (4,27)	- Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik - Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah/Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/ Kabupaten/Kota	1. <i>Optimalisasi live chat atau chatbot.</i> Fasilitas yang sudah ada (<i>chat bot</i>) dapat diptimalkan karena tidak sedikit pengguna yang tidak tahu terkait hal ini. 2. <i>Penambahan fitur panduan interaktif.</i> Menambahkan panduan interaktif yang membantu pengguna dalam setiap langkah proses layanan, misalnya berupa <i>pop-up</i> atau <i>tooltips</i> yang memberikan instruksi langsung di layar. Ini dapat mengurangi kebingungan pengguna dalam memahami alur layanan. 3. <i>Desain ulang antarmuka pengguna.</i> Memperbaiki navigasi atau merancang ulang tampilan aplikasi atau <i>website</i> DJPK agar lebih ramah pengguna, misalnya dengan penyederhanaan tombol navigasi, perbaikan warna, dan penataan menu yang lebih jelas.

No.	Aspek Layanan	Layanan	Rekomendasi
3.	Persyaratan (4,36) - Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan (4,34) - Kemudahan proses pemenuhan persyaratan (4,39)	- Layanan Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik - Evaluasi Peraturan Daerah terkait Pajak Daerah dan Retribusi Daerah	1. Standarisasi dokumen yang diperlukan. Membuat daftar standar dokumen yang wajib diunggah oleh pengguna, sehingga tidak ada lagi permintaan dokumen tambahan di tengah proses. Ini bisa membantu mempercepat proses verifikasi. 2. Penyediaan templat dokumen. Menyediakan templat dokumen yang sesuai standar DJPK dan bisa langsung diisi oleh pengguna, sehingga proses pengisian data menjadi lebih cepat dan sesuai dengan persyaratan yang berlaku.
4.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur (4,40) - Kemudahan prosedur (4,41) - Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui (4,39)	Verifikasi Syarat Penyaluran Dana Alokasi Khusus Non Fisik.	1. Panduan visual langkah-langkah. Menyediakan panduan visual seperti infografik atau video tutorial yang menjelaskan setiap tahapan proses layanan. Panduan ini dapat diunggah di aplikasi atau situs web DJPK agar mudah diakses oleh pengguna. 2. Penambahan estimasi waktu pada setiap tahap proses. Menyediakan informasi perkiraan waktu untuk setiap tahap layanan, misalnya 1-2 hari untuk verifikasi dokumen dan 1 hari untuk pengecekan data, sehingga pengguna dapat memiliki ekspektasi waktu yang lebih jelas.

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

DAFTAR PUSTAKA

- Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the Service Quality of Governmental Sites: Development and Validation of the E-Government Service Quality (EGSQUAL) Scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Chi, C. G.-Q., & Qu, H. (2009). *Examining the Relationship Between Tourists' Attribute Satisfaction and Overall Satisfaction*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(1), 4–25.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* 12th Edition. New York: McGraw Hill.
- DJPK. 2024. "Reorganisasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan". Tersedia di https://djpk.kemenkeu.go.id/?page_id=11026 di akses 10 September 2024.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (1991). *Qualitative Data Analysis: A Collection of New Methods*. Bruxelles: De Boeck.
- Kementerian Keuangan. (2022). *Perjalanan Reformasi Birokrasi*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.kemenkeu.go.id/transformasi-kelembagaan/profil-reformasi-birokrasi>
- Kementerian Keuangan. (2023). *Masyarakat Sampaikan Kritik dan Masukan, Menkeu: Terima Kasih, Kemenkeu Berkomitmen akan Perbaiki Layanan*. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Kemenkeu-Berkomitmen-akan-Perbaiki-Layanan>
- Kotler, P. and Keller, K. (2007). *Marketing Management*. 3rd Edition. Pearson Prentice Hall: Upper Saddle River.
- Moteki, Y. (2023). Customer Satisfaction with Branch Office Services in Higashihiroshima, Hiroshima Prefecture. *Public Organization Review*, 23(2), 805–823. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00574-w>
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson: Essex.
- Nunnally, J. and Bernstein, I. (1978) *Psychometric Theory*. Tata McGraw-Hill Ed., New Delhi.
- Oliver, R. L., & Winer, R. S. (1987). A framework for the formation and structure of consumer expectations: Review and propositions. *Journal of Economic Psychology*, 8(4), 469–499. [https://doi.org/10.1016/0167-4870\(87\)90037-7](https://doi.org/10.1016/0167-4870(87)90037-7)
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418–430. JSTOR.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Pallant, J. (2010). *SPSS survival manual: a step by step guide to data spss* (4th ed). New York: Open University Press.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

1. KUESIONER SKPL 2024



KUESIONER

**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN & PEMANGKU KEPENTINGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
2024**

IDENTITAS KUESIONER* <i>(diisi oleh enumerator)</i>	
ID Responden	__ : __ : __ : ____
ID Enumerator	
Nama Enumerator	
Tanggal	
Nama Unit Eselon I	
Nama Layanan	Jenis
Kota	MDN/JKT/SBY/MKS/BPN/ABN

PENGANTAR

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

Salam sejahtera,

Kementerian Keuangan Republik Indonesia bekerja sama dengan Tim Peneliti Universitas Gadjah Mada saat ini sedang melakukan survei kepuasan pengguna layanan di lingkungan Kementerian Keuangan RI. Melalui proses penentuan sampel secara acak, Bapak/Ibu terpilih sebagai responden dari survei ini. Untuk itu, kami memohon bantuan dan perkenan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Kami berharap Bapak/Ibu menyampaikan pendapat secara obyektif sesuai dengan pengalaman yang dialami ketika menerima layanan dari kantor unit layanan di lingkungan Kementerian Keuangan RI. Pendapat Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk upaya-upaya perbaikan kualitas layanan Kementerian Keuangan RI. Data identitas dan opini Bapak/Ibu akan kami rahasiakan dengan sebaik-baiknya.

Demikian permohonan disampaikan. Kami mengucapkan banyak terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Hormat Kami,

Kementerian Keuangan RI

A. PERTANYAAN SCREENING

(Mohon menjawab pertanyaan berikut ini dan memilih jawaban dengan melingkari salah satu pilihan atau mengisi pada kolom yang disediakan)

No.	PERTANYAAN	KETERANGAN
A1	Apakah Bapak/Ibu menggunakan layanan Kementerian Keuangan tersebut dalam satu tahun terakhir?	[1] Ya [2] Tidak
A2	Jenis layanan yang Bapak/Ibu gunakan: (Akan dituliskan oleh enumerator sesuai dengan data pada <i>longlist</i>)	[Tuliskan nama Jenis Layanan]
A3	Unit Eselon I Kementerian Keuangan yang layanannya digunakan oleh Bapak/Ibu:	[Tuliskan nama Unit Eselon I]
A4	Bagaimana Bapak/Ibu mengakses layanan tersebut? (Boleh pilih lebih dari satu)	[1] <i>Online</i> (Aplikasi dan/atau <i>Website</i> resmi Kemenkeu) [2] <i>Offline</i> (Interaksi langsung baik tatap muka fisik maupun jarak jauh menggunakan Email, <i>Whatsapp</i> atau Zoom) [3] Tidak pernah mengakses keduanya, baik <i>Online</i> maupun <i>Offline</i> .
A5	Sudah berapa lama Bapak/Ibu menggunakan layanan tersebut?	[1] <1 tahun [2] 1-2 tahun [3] 3-5 tahun [4] 6-10 tahun [5] >10 tahun
A6	Apakah Bapak/Ibu pernah menjadi responden untuk survei kepuasan pengguna layanan Kementerian Keuangan yang sama sebelumnya?	[1] Ya [2] Tidak

B. PERTANYAAN PROFIL DEMOGRAFI

(Mohon menjawab pertanyaan berikut ini dan memilih jawaban dengan melingkari salah satu pilihan atau mengisi pada kolom yang disediakan)

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
B1	Wilayah/Kota:	[1] Medan [2] Jakarta [3] Surabaya [4] Balikpapan [5] Makassar [6] Ambon
B2	Nama Responden:	

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
B3	Alamat Responden:	
B4	Nomor Telepon/HP:	
B5	Alamat e-mail:	
B6	Jenis Kelamin:	[1] Laki-laki [2] Perempuan
B7	Kewarganegaraan:	[1] WNI [2] WNA
B8	Usia:	[1] <20 tahun [2] 20-30 tahun [3] 31-40 tahun [4] 41-50 tahun [5] 51-60 tahun [6] >60 tahun
B9	Pendidikan terakhir:	[1] ≤ SLTP [2] SLTA [3] Diploma (D1/D2/D3) [4] D4/S1 [5] S2 [6] S3
B10	Pekerjaan:	[1] Karyawan perusahaan swasta nasional [2] Karyawan perusahaan swasta asing [3] Karyawan badan usaha milik pemerintah (BUMN/BUMD/BUMDES) [4] PNS [5] TNI/POLRI [6] Wiraswasta [7] Lainnya. Sebutkan.....
B11	Bilamana Bapak/Ibu adalah PNS , apakah instansi tempat Anda bekerja adalah bagian dari Kementerian Keuangan?	[1] Ya (Kementerian Keuangan). Sebutkan nama Unit Eselon I: [2] Tidak (Non Kementerian Keuangan). Sebutkan nama instansi:
B12	Bilamana Bapak/Ibu bekerja pada sebuah perusahaan (swasta nasional, swasta asing, atau badan usaha milik pemerintah) , apa bidang usaha yang dijalankan?	[1] Jasa Keuangan [2] Jasa Non Keuangan (Pariwisata, Transportasi, Aneka Jasa) [3] Perdagangan Umum (Domestik dan Internasional) [4] Manufaktur [5] Pertambangan [6] Pertanian dan Perkebunan [7] Perikanan (Laut dan Darat) [8] Lainnya, sebutkan

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
B13	Jika Anda bekerja di perusahaan/wiraswasta apa skala perusahaan Anda?	[1] Mikro (Modal usaha s.d. Rp1.000.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, penjualan tahunan paling banyak Rp2.000.000.000,00) [2] Kecil (Modal usaha lebih besar dari Rp1.000.000.000,00 s.d. Rp5.000.000.000,00, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, penjualan tahunan lebih besar dari Rp2.000.000.000,00 s.d. Rp15.000.000.000,00) [3] Menengah (Modal usaha lebih besar dari Rp5.000.000.000,00 s.d 10.000.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, penjualan tahunan lebih besar dari Rp15.000.000.000,00 s.d. Rp50.000.000.000,00) [4] Besar (Modal usaha lebih besar dari 10.000.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, penjualan tahunan lebih besar dari Rp50.000.000.000,00)
B14	Cara memperoleh layanan: (Centang yang relevan, bisa lebih dari satu)	[1] Kunjungan [2] <i>Website</i> resmi Kemenkeu Sebutkan alamat <i>website</i>:..... [3] Telepon [4] Korespondensi surat melalui kurir/pos [5] Korespondensi surat elektronik [6] Aplikasi resmi Kemenkeu [7] SMS [8] Aplikasi lainnya (Contoh: <i>Whatsapp</i>, Telegram) Sebutkan.....
B15	Sumber informasi layanan: (Centang yang relevan, bisa lebih dari satu)	[1] <i>Website</i> Kemenkeu (www.kemenkeu.go.id) [2] <i>Website</i> Kantor Pusat Unit Eselon I [3] <i>Website</i> Kantor Layanan Regional/ Daerah [4] Media sosial, sebutkan..... [5] Koran (<i>online/offline</i>), sebutkan [6] Majalah (<i>online/offline</i>), sebutkan [7] Televisi, sebutkan [8] Radio, sebutkan [9] Surat Elektronik [10] Mesin pencari [11] Sosialisasi langsung (<i>online/offline</i>)

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
		[12] Komunitas [13] Website Non Kemenkeu [14] Aplikasi Kemenkeu [15] Aplikasi Non Kemenkeu [16] Seminar (<i>online/offline</i>) [17] Informasi dari orang lain (keluarga, teman, dll.) [18] PPID Kemekeu [19] PPID Unit Eselon 1, sebutkan:..... [20] Pusat kontak layanan/ <i>contact center</i> Kemekeu PRIME (telepon, email, <i>Whatsapp</i> , menu hubungi kami, fitur <i>live chat</i>) [21] Pusat kontak layanan/ <i>contact center</i> unit eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan. [22] Lainnya, sebutkan:
B16	Frekuensi menggunakan layanan dalam satu tahun terakhir:	[1] 1-3 kali [2] 4-6 kali [3] 7-9 kali [4] 10-12 kali [5] >12 kali

C. ASPEK TINGKAT KEPUASAN LAYANAN

Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan **layanan Kementerian Keuangan** yang telah Bapak/Ibu terima dalam satu tahun terakhir, berikan penilaian tingkat kepuasan yang dirasakan Bapak/Ibu dengan memilih skala 1-5 pada masing-masing pertanyaan atau menuliskan jawaban pada kolom yang disediakan:

SKALA	KETERANGAN
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Netral
4	Puas
5	Sangat Puas

NAMA LAYANAN UTAMA YANG DINILAI:	KODE LAYANAN UTAMA YANG DINILAI: (Diisi oleh Enumerator)
.....	

No.	ASPEK LAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
C1. PERSYARATAN (Offline & Online)						
C1.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan ini?	1	2	3	4	5
C1.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan pemenuhan persyaratan untuk memperoleh layanan ini?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek persyaratan: (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek persyaratan layanan?)						
C2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR (Offline & Online)						
C2.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan prosedur untuk memperoleh layanan ini?	1	2	3	4	5
C2.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian antara prosedur untuk memperoleh layanan (termasuk pengaduan) yang Anda lalui dan yang diinformasikan secara publik?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek sistem, mekanisme, dan prosedur: (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek sistem, mekanisme, dan prosedur layanan?)						

No.	ASPEK LAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
						
C3. WAKTU PENYELESAIAN (Offline & Online)						
C3.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketepatan waktu untuk menyelesaikan seluruh proses layanan?	1	2	3	4	5
C3.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kecepatan waktu untuk menyelesaikan seluruh proses layanan?	1	2	3	4	5
	Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek waktu penyelesaian (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek waktu penyelesaian layanan?)					
C4. BIAYA/TARIF (Offline & Online; hanya untuk layanan berbiaya)						
C4.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian tarif/biaya layanan yang Anda bayarkan dengan yang diinformasikan secara resmi?	1	2	3	4	5
C4.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kewajaran tarif/biaya layanan yang Anda bayarkan?	1	2	3	4	5
	Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek biaya/tarif (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek biaya/tarif?)					
C5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN (Offline & Online)						
C5.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian hasil layanan yang Anda terima dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	1	2	3	4	5
C5.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap akurasi/ketelitian hasil layanan yang diterima?	1	2	3	4	5
	Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek produk spesifikasi jenis layanan (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek produk spesifikasi jenis layanan?)					
C6. KOMPETENSI PEGAWAI PELAKSANA (Offline)						
C6.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap keterampilan pegawai dalam memberikan layanan?	1	2	3	4	5

No.	ASPEK LAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
C6.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap pengetahuan pegawai terkait layanan yang diberikan?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek kompetensi pegawai pelaksana (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek kompetensi pegawai pelaksana?)						
C7. PERILAKU PEGAWAI PELAKSANA (Offline)						
C7.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap sikap profesional yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan layanan?	1	2	3	4	5
C7.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap sikap empati yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan layanan?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek perilaku pegawai pelaksana (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek perilaku pegawai pelaksana?)						
C8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN (Offline & Online; hanya untuk responden yang pernah melakukan pengaduan layanan, saran, dan masukan) Sesuai Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 412/2023), pengaduan terdiri atas: 1) dugaan tindak pidana di bidang keuangan negara; 2) pelayanan dan sarana prasarana; dan 3) pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam ketentuan mengenai pengelolaan pelaporan pelanggaran dan perlindungan pelapor di lingkungan Kementerian Keuangan (pelanggaran disiplin dan kode etik).						
Apakah Anda pernah menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan? [1] Ya. Jika Ya, melalui saluran apakah Anda menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan layanan? [2] Tidak. Silakan langsung mengisi C9. Jika Anda menyampaikan PENGADUAN, sebutkan jenis pengaduan yang Anda sampaikan [a] dugaan tindak pidana di bidang keuangan negara [b] pelayanan dan sarana prasarana [c] pelanggaran disiplin dan kode etik						
C8.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan dalam menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan?	1	2	3	4	5

No.	ASPEK LAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
C8.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap tindak lanjut yang diberikan terhadap pengaduan, saran, dan masukan yang Anda berikan?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan?)						
C9. SARANA DAN PRASARANA (Offline) Apakah Anda pernah berkunjung ke kantor pelayanan secara langsung dalam satu tahun terakhir? [1] Ya [2] Tidak Jika Tidak, Anda tidak perlu menjawab pertanyaan C9.						
C9.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketersediaan sarana seperti komputer, mesin, dan peralatan yang memadai untuk menunjang pemberian layanan?	1	2	3	4	5
C9.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketersediaan prasarana seperti gedung, lahan parkir, lokasi yang memadai untuk menunjang pemberian layanan?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek sarana dan prasarana (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek sarana dan prasarana?)						
C10. E-SERVICE (Online) Bagi pengguna layanan <i>online</i>, apakah Anda pernah menggunakan <i>website</i> atau aplikasi resmi Kemenkeu untuk mengakses layanan tersebut dalam satu tahun terakhir? [1] Ya [2] Tidak Jika Ya, sebutkan alamat <i>website</i> atau nama aplikasi resmi Kemenkeu yang Anda gunakan..... (sebutkan satu saja yang akan Anda evaluasi) Jika Tidak, Anda tidak perlu menjawab pertanyaan C10.						
C10.1 INTERAKTIVITAS DAN PERSONALISASI						
C10.1.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketersediaan fitur-fitur pada <i>website</i> /aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan Anda?	1	2	3	4	5
C10.1.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemampuan fitur interaktif pada <i>website</i> /aplikasi dalam membantu Anda memperoleh layanan?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek interaktivitas dan personalisasi (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek interaktivitas dan personalisasi?)						

No.	ASPEK LAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
						
C10.2. KUALITAS INFORMASI						
C10.2.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kelengkapan informasi layanan yang tersedia di <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5
C10.2.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap keterbaruan informasi layanan yang tersedia di <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek kualitas informasi (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek kualitas informasi?)						
C10.3 KUALITAS BANTUAN						
C10.3.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketersediaan opsi bantuan petugas ketika mengalami permasalahan terkait layanan yang diperoleh melalui <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5
C10.3.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan mengakses opsi bantuan petugas ketika mengalami permasalahan terkait layanan yang diperoleh melalui <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek kualitas bantuan (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek kualitas bantuan?)						
C10.4 KEMUDAHAN PENGGUNAAN						
C10.4.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan penggunaan <i>website/aplikasi</i> untuk memperoleh layanan?	1	2	3	4	5
C10.4.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan dalam pencarian informasi terkait layanan melalui <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek kemudahan penggunaan (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek kemudahan penggunaan?)						
C10.5 FUNGSI WEBSITE/APLIKASI						
C10.5.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap keandalan <i>website/aplikasi</i> untuk memperoleh layanan (secara umum berfungsi dengan baik)	1	2	3	4	5

No.	ASPEK LAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
	setiap kali Anda mengakses <i>website/aplikasi</i> tersebut)?					
C10.5.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemampuan <i>website/aplikasi</i> untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek fungsi <i>website/aplikasi</i> (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek fungsi <i>website/aplikasi</i>)?						
C10.6 PRIVASI DAN KEAMANAN						
C10.6.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap jaminan keamanan (peretas, virus) yang diberikan oleh <i>website/aplikasi</i> ketika memperoleh layanan?	1	2	3	4	5
C10.6.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap jaminan kerahasiaan data dan informasi yang diberikan melalui <i>website/aplikasi</i> ketika memperoleh layanan?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek privasi dan keamanan (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek privasi dan keamanan?)						
C10.7 ESTETIKA						
C10.7.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap estetika tampilan (gambar dan ilustrasi) pada <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5
C10.7.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap estetika penataan/ <i>layout</i> pada <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek estetika (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek estetika?)						

D. INTEGRITAS

(Mohon menjawab pertanyaan berikut ini dan memilih salah satu pilihan dengan cara melingkarinya)

Apakah Anda menggunakan jasa perantara?

[1] Ya

[2] Tidak

Jika **Ya**, sebutkan jasa perantara yang Anda gunakan:

[1] Jasa Perantara resmi Kemenkeu

[2] Jasa Perantara tidak resmi

[3] Tidak tahu

Jika **Tidak**, silakan lanjut ke bagian D2

Apakah Anda merupakan pemberi jasa perantara?

[1] Ya

[2] Tidak

Jika **Ya**, silakan lanjut ke bagian D2.

D1. JASA PERANTARA

No.	PERTANYAAN	JAWABAN
D1.1	Jika Bapak/Ibu mengurus menggunakan jasa perantara, berapa rata-rata biaya yang dibayarkan kepada pihak perantara untuk sekali proses pengurusan di luar biaya resmi layanan?	Rp.....
D1.2	Jika Bapak/Ibu mengurus menggunakan jasa perantara, apa alasan yang mendasari? (Jawaban boleh lebih dari 1)	[1] Mempercepat proses pengurusan [2] Agar dilayani dengan lebih baik [3] Tidak ada waktu [4] Tidak paham prosedur pengurusan [5] Lokasi kantor layanan terlalu jauh [6] Lainnya. Sebutkan:.....

D2. BIAYA DI LUAR KETENTUAN RESMI

Apakah ada biaya di luar ketentuan resmi yang dibayarkan kepada Kemenkeu untuk menerima layanan?

[1] Ya

[2] Tidak

Jika Ya, untuk apakah biaya tersebut dibayarkan?.....

Jika Tidak, silakan lanjut ke bagian D3.

D2.1	Jika Bapak/Ibu menanggung biaya di luar ketentuan resmi, berapa rata-rata biaya tersebut yang dibayarkan kepada petugas layanan untuk sekali proses pengurusan?	Rp
D2.2	Menurut pengalaman selama satu tahun terakhir, siapa yang pertama kali berinisiatif, sehingga memunculkan biaya di luar ketentuan resmi? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Dari Bapak/Ibu pengguna layanan [2] Dari petugas layanan [3] Dari atasan petugas layanan [4] Dari petugas jasa perantara [5] Lainnya, sebutkan.....
D2.3	Tuliskan alasan Bapak/Ibu membayar biaya tambahan di luar ketentuan resmi:	[1] Mempercepat proses pengurusan [2] Agar dilayani dengan lebih baik [3] Mendapatkan bantuan/arahan terkait pengurusan layanan

		[4] Memperoleh keringanan persyaratan [5] Lainnya. Sebutkan:.....
D2.4	Pada tahap apa biasanya biaya di luar ketentuan resmi ini diperlukan? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Pengambilan formulir layanan [2] Pengembalian/pengecekan formulir layanan [3] Persetujuan usulan/surat/berkas [4] Tahap akhir (penyampaian persetujuan) [5] Lainnya. Sebutkan:.....
D2.5	Bagaimana proses yang terjadi dalam menentukan besaran biaya di luar ketentuan resmi yang dibayarkan ke petugas layanan? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Ditentukan pihak penyedia layanan [2] Ditentukan petugas pemberi layanan [3] Sudah ada “standar umum” yang berlaku [4] Proses tawar menawar secara informal [5] Harga adalah persentase tertentu dari nilai layanan [6] Lainnya. Sebutkan:
D2.6	Menurut Bapak/Ibu apakah membayar biaya di luar ketentuan resmi kepada petugas layanan dalam proses pengurusan layanan adalah hal yang wajar?	[1] Ya [2] Tidak
D3. GRATIFIKASI/ IMBALAN		
Apakah ada gratifikasi/ imbalan di luar ketentuan yang diberikan kepada petugas Kemenkeu untuk memperoleh layanan? Gratifikasi dapat diartikan sebagai pemberian dalam bentuk uang, barang, atau fasilitas kepada pegawai Kementerian Keuangan untuk mendapatkan kemudahan di luar aturan/ ketentuan dalam memperoleh layanan (Mengacu pada Pasal 12B Ayat 1 UU No.20 Tahun 2001). [1] Ya [2] Tidak. Jika tidak silakan, lanjut ke bagian D4		
D3.1	Menurut pengalaman Bapak/Ibu, imbalan dalam bentuk apakah yang pernah diberikan kepada petugas layanan? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] <i>Entertainment</i> . Sebutkan:..... [2] Barang atau suvenir [3] Fasilitas liburan domestik [4] Fasilitas liburan luar negeri [5] Parsel makanan/minuman [6] Uang [7] Lainnya. Sebutkan:.....
D3.2	Menurut Bapak/Ibu apakah memberi imbalan kepada petugas layanan dalam proses pengurusan layanan merupakan sebuah hal yang wajar?	[1] Ya [2] Tidak
D3.3	Menurut pengalaman selama satu tahun terakhir, siapa yang pertama kali berinisiatif, sehingga memunculkan gratifikasi? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Dari Bapak/Ibu pengguna layanan [2] Dari petugas layanan [3] Dari atasan petugas layanan [4] Dari petugas jasa perantara
D3.4	Tuliskan alasan mengapa Bapak/Ibu memberikan gratifikasi (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Untuk mempercepat proses layanan [2] Sebagai bentuk ungkapan terima kasih [3] Untuk melonggarkan penerapan aturan/ ketentuan [3] Alasan lainnya, sebutkan

		
D4. SALURAN PENGADUAN Menurut Anda apakah Kemenkeu telah memiliki saluran pengaduan pelanggaran integritas? [1] Ya [2] Tidak Jika Ya, sebutkan apa saja saluran pengaduan untuk pelanggaran integritas yang Anda ketahui.....		
D4.1	Guna membantu pencegahan praktik korupsi di kantor layanan ini, perlu disediakan fasilitas saluran pengaduan untuk para pengguna layanan dalam bentuk: (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Telepon khusus pengaduan [2] SMS atau <i>Whatsapp</i> khusus pengaduan [3] Petugas jaga (meja pengaduan) [4] <i>Email</i> (surel) khusus pengaduan [5] Kotak saran [6] Lainnya. Sebutkan:.....
D4.2	Menurut Bapak/Ibu Program apa saja yang bisa dilakukan untuk mencegah/menghindari korupsi di kantor layanan ini?	

E. ASPEK KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SECARA UMUM

Dari skala 1-5, Mohon memilih salah satu jawaban berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan Bapak/Ibu atau menuliskan jawaban pada kolom yang disediakan.

No.	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
E1.	Secara keseluruhan, seberapa tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap kinerja layanan yang Anda peroleh dalam satu tahun terakhir?	1	2	3	4	5
E2.	Berikan saran atau masukan bagi Kemenkeu untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya secara umum.					
	Apakah Anda sudah pernah menggunakan layanan yang sama pada tahun sebelumnya [1] Ya [2] Tidak					
E3.	Jika Ya, seberapa tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap kinerja layanan yang Anda peroleh pada tahun sebelumnya?	1	2	3	4	5

-TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI BAPAK/IBU-

2. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Aspek Layanan	Reliabilitas	Item	Validitas Konstruk
	($\alpha > 0,7$)	Aspek Layanan	(AVE > 0,5)
Persyaratan	0,888	Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	0,941
		Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	0,941
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,896	Kemudahan prosedur	0,849
		Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	0,850
Waktu Penyelesaian	0,944	Ketepatan waktu	0,853
		Kecepatan waktu	0,847
Biaya/Tarif	n.a.	Kesesuaian tarif/ biaya layanan	n.a.
		Kewajaran tarif/ biaya layanan	n.a.
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0,913	Kesesuaian hasil layanan	0,889
		Akurasi/ketelitian hasil layanan	0,697
Kompetensi Pegawai	0,940	Keterampilan pegawai	0,565
		Pengetahuan pegawai	0,568
Perilaku Pegawai	0,942	Sikap profesional	0,862
		Sikap empati	0,804
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,805	Kemudahan menyampaikan pengaduan	0,887
		Kesesuaian tindak lanjut	0,669
Sarana dan Prasarana	0,810	Ketersediaan sarana	0,915
		Ketersediaan prasarana	0,899
Interaktivitas dan Personalisasi	0,915	Personalisasi layanan	0,809
		Kemampuan fitur interaksi	0,824
Kualitaas Informasi	0,912	Kelengkapan informasi	0,796
		Keterbaruan informasi	0,794
Kualitas Bantuan	0,912	Ketersediaan opsi bantuan	0,885
		Kemudahan mengakses opsi bantuan	0,893
Kemudahan Penggunaan	0,908	Kemudahan penggunaan situs web/ aplikasi	0,815
		Kemudahan pencarian informasi	0,787
Fungsi Website/ Aplikasi	0,925	Keandalan (tidak eror) situs web /aplikasi	0,867
		Kemampuan situs web/aplikasi memberikan layanan	0,838
Privasi dan Keamanan	0,953	Jaminan keamanan	0,898
		Jaminan kerahasiaan data dan informasi	0,904
Estetika	0,953	Estetika tampilan	0,893
		Estetika penataan/ layout	0,889



Penelitian dan Pelatihan Ekonomika dan Bisnis (P2EB)
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada
Gedung Pertamina Tower Lantai 2
Jalan Sosio Humaniora Nomor 1, Bulaksumur
Yogyakarta, Indonesia
55281



p2eb.feb.ugm.ac.id



p2eb.feb@ugm.ac.id



+62 274 548517