



Laporan

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan Republik Indonesia 2023

Direktorat Jenderal Perbendaharaan

Kerjasama antara

Kementerian Keuangan Republik Indonesia
dan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada
2023

KATA PENGANTAR

Kementerian Keuangan sebagai lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab atas kebijakan fiskal dan pengelolaan keuangan negara senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu upaya nyata dalam menilai dan memperbaiki kualitas layanan yang ada adalah melalui Survei Kepuasan Pengguna Layanan.

Survei Kepuasan Pengguna Layanan ini dilakukan sebagai bagian dari inisiatif Kementerian Keuangan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan masukan dan umpan balik langsung dari pengguna layanan Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb), sehingga dapat memahami sejauh mana kepuasan pengguna layanannya. Hasil dari survei ini tidak hanya menjadi indikator kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi landasan penting bagi DJPb dalam merancang dan mengimplementasikan perbaikan-perbaikan strategis guna meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan di masa yang akan datang.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini. Kontribusi dari berbagai pihak sangat berarti dalam penyusunan saran-saran perbaikan yang akan membawa dampak positif bagi pengalaman pengguna layanan di Kementerian Keuangan terutama DJPb.

Demikianlah, laporan survei kepuasan pengguna layanan ini disajikan. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat menjadi panduan bagi langkah-langkah perbaikan di masa yang akan datang.

Yogyakarta, November 2023

Tim Peneliti
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Gadjah Mada

RINGKASAN EKSEKUTIF

Reformasi birokrasi Kementerian Keuangan yang telah memasuki periode kelima, berfokus pada integrasi inisiatif transformasi dan modernisasi birokrasi melalui penerapan aspek digitalisasi secara masif, seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) sebagai salah satu unit eselon di dalam tubuh Kementerian Keuangan berkomitmen untuk mendukung dan mempercepat proses reformasi birokrasi, yang diwujudkan dalam bentuk inovasi pelayanan publik. DJPb secara khusus tidak terlepas dari hambatan dan kendala dalam upaya pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sebagai tindakan mitigasi, pemerintah melalui Peraturan Menteri (Permen) PAN-RB No. 14 tahun 2017, telah menyusun arahan penilaian terhadap instansi pemerintah melalui skema Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SKM yang disusun dalam bentuk Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Kementerian Keuangan bertujuan untuk 1) mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan Kementerian Keuangan secara umum dan DJPb secara khusus; 2) mengukur tingkat kepuasan relatif antar waktu; 3) serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi DJPb. Ruang lingkup SKPL DJPb Tahun 2023 didasarkan pada Permen PAN-RB no. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari delapan aspek layanan sebagai berikut: 1) Aspek Persyaratan; 2) Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; 3) Aspek Waktu Penyelesaian; 4) Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan; 5) Aspek Kompetensi Pegawai; 6) Aspek Perilaku Pegawai; 7) Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; dan 8) Aspek Sarana dan Prasarana. Dalam rangka mengakomodasi fokus reformasi birokrasi dalam modernisasi birokrasi melalui penerapan aspek digitalisasi, SKPL DJPb Tahun 2023 mengembangkan ruang lingkup survei dengan memasukkan Aspek *E-service* dengan didasarkan pada penelitian Aljukhadar *et al.* (2022), yang terdiri dari tujuh dimensi yaitu: 1) Interaktivitas dan Personalisasi; 2) Kualitas Informasi; 3) Kualitas Bantuan; 4) Kemudahan Penggunaan; 5) Fungsi Situs/Aplikasi; 6) Privasi dan Keamanan; dan 7) Estetika.

SKPL 2023 menggunakan kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif guna menyediakan data yang terukur dan dapat dianalisis secara objektif, dengan pemahaman yang mendalam terkait konteks dan kompleksitas permasalahan yang dikaji. Objek SKPL DJPb Tahun 2023 mencakup tiga layanan utama yaitu: 1) Layanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) Non Belanja Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN); 2) Layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti; dan 3) Layanan Revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kewenangan Kantor Wilayah (Kanwil) DJPb. Terdapat satu layanan tambahan yang menjadi objek SKPL DJPb Tahun 2023 yaitu Layanan Penetapan Remunerasi Badan Layanan Umum (BLU) dengan total 34 responden yang berasal dari tiga lokasi penelitian, yaitu Jakarta, Surabaya,

dan Makassar. Pengumpulan data survei dilaksanakan mulai tanggal 17 Juli hingga 31 Agustus 2023. Wawancara mendalam pada tiga orang pengguna layanan DJPb dilaksanakan di dua lokus, yaitu Ambon dan Makassar.

Dalam rangka menjamin kualitas instrumen SKPL 2023, pengujian validitas wajah, konten, dan konstruk dilakukan dengan diskusi kelompok terfokus oleh Tim Peneliti UGM dan Tim Biro Organta Kementerian Keuangan untuk mengkaji kesesuaian isi instrumen berdasarkan literatur kepuasan dan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017, serta nilai *Average Variance Extracted*. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha*. Dari pengukuran tersebut, instrumen yang digunakan dalam SKPL 2023 dinyatakan valid dan reliabel. Kuesioner menjadi instrumen utama SKPL DJPb 2023 yang terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka memuat pertanyaan sosio-demografi, aspek layanan dan aspek spesifik yaitu gratifikasi, biaya di luar ketentuan resmi, keberadaan jasa perantara, dan usulan saluran pencegahan korupsi. Instrumen aspek layanan terdiri dari 32 item dengan skala pengukuran 5-poin (1=sangat tidak puas, dan 5=sangat puas).

Metode analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, uji beda, serta analisis konten. Metode statistik deskriptif menjadi dasar dalam penghitungan skor Indeks Kepuasan DJPb beserta jenis dan aspek layanannya. Dari calon responden yang dihubungi sebanyak 403 orang, total responden DJPb yang bersedia mengisi survei sebanyak 370 orang, dengan rincian 116 orang pengguna Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN, 122 orang pengguna layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti, dan 132 orang pengguna Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb, sehingga *response rate* yang tercapai sebesar 91,81%.

Di level klaster, DJPb masuk ke dalam Klaster Perbendaharaan Kekayaan Negara, dan Risiko yang memiliki Indeks Klaster sebesar 4,50. Dengan mempertimbangkan Indeks Agregat Kementerian Keuangan, Indeks Klaster, dan Permen PANRB No 14 Tahun 2017, nilai Indeks DJPB sebesar 4,60 menunjukkan kinerja unit pelayanan yang sangat baik dan harus dipertahankan. Hasil SKPL DJPb Tahun 2023 secara lebih terperinci menjabarkan nilai indeks kepuasan untuk setiap layanan utama DJPb sebagai berikut: 1) Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN (4,65); 2) Layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui aplikasi Monsakti (4,57); dan 3) Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb (4,59). Skor untuk semua layanan utama telah melebihi Indeks Agregat Kementerian Keuangan dan Indeks Klaster Perbendaharaan, Kekayaan Negara, dan Risiko. Sementara, layanan tambahan Penetapan Remunerasi BLU memperoleh indeks kepuasan sebesar 4,24 yang menunjukkan kinerja layanan yang baik. Meski demikian skor kepuasan layanan tambahan tersebut masih di bawah Indeks Agregat Kementerian Keuangan dan Indeks Klaster.

Terkait perubahan kepuasan relatif antar waktu, dua dari tiga jenis layanan utama DJPb yang disurvei mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2023 dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini berdasarkan pada penilaian kepuasan relatif 325 pengguna layanan yang sama di tahun sebelumnya. Indeks kepuasan relatif antar waktu untuk Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Tidak terdapat temuan terkait praktik gratifikasi dan biaya lain di luar ketentuan resmi dalam SKPL DJPb Tahun 2023. Selanjutnya, tidak ada responden yang menggunakan jasa perantara ketika menggunakan layanan DJPb. Dalam rangka pengaduan praktik korupsi, saran yang paling banyak diberikan oleh pengguna layanan adalah *e-mail* (surel) khusus pengaduan. Lebih lanjut, pengguna layanan juga memberikan saran adanya sosialisasi, bimtek, dan edukasi sebagai salah satu sarana pencegahan praktik korupsi.

Dalam rangka mendukung perbaikan berkelanjutan dan upaya reformasi birokrasi DJPb, secara umum rekomendasi manajerial yang diberikan adalah *maintain*, yaitu DJPb perlu mempertahankan kinerja layanan yang telah diselenggarakan saat ini. Secara spesifik, beberapa rekomendasi terkait Aspek *E-service*, DJPb dapat melakukan tindak lanjut antara lain: 1) DJPb perlu melakukan *monitoring* kepadatan *traffic* pengguna Aplikasi SAKTI secara berkala sehingga DJPb dapat lebih *aware* jika kepadatan *traffic* Aplikasi SAKTI berpengaruh terhadap pengguna layanan; 2) DJPb melakukan pemetaan pola aktivitas pengguna layanan dan penjadwalan akses layanan pada periode *load* aktivitas tinggi, serta memitigasi kendala akses Aplikasi SAKTI pada periode waktu tersebut; 3) DJPb melakukan evaluasi terhadap hasil monitoring atas *traffic* pengguna Aplikasi SAKTI pada periode *load* aktivitas tinggi (*peak season*); 4) DJPb melakukan kajian terkait ketercukupan kapasitas sistem Aplikasi SAKTI untuk mengakomodasi pengguna layanan pada skala nasional sebagai tindak lanjut hasil evaluasi *monitoring* atas *traffic* pengguna Aplikasi SAKTI.

Terkait dengan Aspek Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan, tindak lanjut dapat dilakukan melalui upaya sebagai berikut: 1) DJPb melakukan sosialisasi terkait mekanisme layanan pengaduan yang dimiliki, baik terkait dengan spesifikasi jenis layanan pengaduan, fungsi utama dari setiap layanan pengaduan yang tersedia di laman situs web DJPb, dan arah alur pengaduan atau saran yang diberikan oleh pengguna layanan; 2) DJPb melakukan evaluasi terhadap hasil pemetaan waktu yang diperlukan dalam penyelesaian permasalahan pengguna layanan, sehingga dapat diketahui waktu penyelesaian standar untuk setiap permasalahan pengguna layanan; 3) DJPb menambah *database* pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna layanan pada fitur *Frequently Asked Questions (FAQs)* yang ada di Hai DJPb.

Terkait dengan Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, tindak lanjut dapat dilakukan melalui kajian dan evaluasi terhadap *user interface* portal daring layanan DJPb sebagai pengganti *dashboard* pelayanan secara luring. Hal tersebut penting untuk memastikan bahwa setiap *platform* daring yang dikelola oleh DJPb memiliki kemampuan untuk

menyajikan informasi dengan detail yang memadai namun tetap mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna layanan DJPb dari semua kalangan.

Berkaitan dengan layanan tambahan Penetapan Remunerasi BLU, secara umum rekomendasi yang diberikan adalah *enhance*, atau perlu peningkatan pada layanan yang disampaikan kepada pengguna. Secara khusus, untuk Aspek Waktu Penyelesaian, DJPb perlu melakukan evaluasi untuk mengidentifikasi kendala (*bottleneck*) yang menyebabkan proses penyelesaian layanan menjadi lambat disertai sosialisasi terkait karakteristik dan prinsip utama prosedur operasional Layanan Penetapan Remunerasi BLU kepada pengguna layanan. Terkait waktu pelayanan, DJPb perlu mengevaluasi dan meninjau kembali *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang sudah ada, dan memperkuat hasil evaluasi dengan Forum Komunikasi Publik (FKP). Selanjutnya, perlu dilakukan sosialisasi standar pelayanan Penetapan Remunerasi BLU, baik dalam bentuk edaran teknis maupun dalam bentuk infografis yang mudah dipahami oleh pengguna.

Terkait Aspek Persyaratan, DJPb perlu melakukan sosialisasi dan diseminasi terkait dengan persyaratan yang diperlukan dalam proses layanan Penetapan Remunerasi BLU, sehingga setiap BLU memperoleh pemahaman yang jelas terkait syarat pengajuan layanan yang telah ditetapkan. Selanjutnya, terkait dengan Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan, DJPb perlu membuat mekanisme *update* informasi dan pemberian *feedback* atas progres pengajuan usulan remunerasi BLU. Lebih lanjut, DJPb perlu melakukan sosialisasi lebih lanjut terkait dengan mekanisme tersebut, alur dan proses tindak lanjut pengajuan usulan remunerasi, serta pihak yang memiliki wewenang/tanggung jawab dalam setiap tahapan, sehingga seluruh pengguna layanan memiliki pemahaman terkait mekanisme dan proses pelayanan secara komprehensif.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 KEBUTUHAN SURVEI	3
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI	5
1.3.1 MAKSUD SURVEI.....	5
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.....	8
2.1 PROFIL ORGANISASI DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN (DJPb)	8
2.2 TUGAS, FUNGSI, DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN	10
2.2.1 TUGAS DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN.....	10
2.2.2 FUNGSI DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN	11
2.3 JENIS DAN KARAKTERISTIK LAYANAN DJPB PADA SKPL 2023	11
2.3.1 LAYANAN PENERBITAN SP2D NON BELANJA PEGAWAI PADA KPPN....	12
2.3.2 LAYANAN REKONSILIASI TINGKAT KPPN MELALUI APLIKASI MONSAKTI	13
2.3.3 REVISI DIPA KEWENANGAN KANWIL DJPB	13
2.3.4 PENETAPAN REMUNERASI BLU	14
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	16
3.1 KONSEP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN.....	16
3.2 PERKEMBANGAN KONSEP KEPUASAN PELANGGAN DI SEKTOR PEMERINTAH DAN PUBLIK	17
3.3 MODEL KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN.....	18
BAB IV METODE SURVEI.....	22
4.1 DESAIN SURVEI.....	22
4.1.1 PENDEKATAN KUANTITATIF	22

4.1.2	PENDEKATAN KUALITATIF	22
4.2.	DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN.....	23
4.3	DESAIN PENGAMBILAN SAMPEL	25
4.4	METODE PENGUMPULAN DATA	25
4.4.1	SURVEI	25
4.4.2	WAWANCARA MENDALAM	26
4.5	INSTRUMEN SURVEI	27
4.6	PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN KAJIAN	31
4.6.1	PENGUJIAN VALIDITAS	31
4.6.2	PENGUJIAN RELIABILITAS	31
4.7	METODE ANALISIS DATA	32
4.7.1.	STATISTIK DESKRIPTIF	32
4.7.2	UJI BEDA	33
4.7.3	ANALISIS KONTEN.....	33
4.8	HASIL PENGUMPULAN DATA	33
BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		37
5.1	LAYANAN UTAMA	37
5.1.1	PROFIL RESPONDEN	37
5.1.2	INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN	41
5.1.3	TINGKAT PERUBAHAN KEPUASAN RELATIF	56
5.1.4	ASPEK SPESIFIK LAYANAN.....	57
5.2	LAYANAN TAMBAHAN.....	61
5.2.1	PROFIL RESPONDEN	61
5.2.2	INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN (IKPL) TAMBAHAN.....	66
5.2.3	ASPEK SPESIFIK LAYANAN TAMBAHAN	66
BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		72
6.1	SIMPULAN	73
6.2	REKOMENDASI MANAJERIAL	75
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jenis dan Karakteristik Layanan DJPb SKPL 2023.....	12
Tabel 4.1. Definisi Operasional Variabel Pengukuran	23
Tabel 4.2. Koordinator Lokal dan Durasi Pengumpulan Data	26
Tabel 4.3. Daftar Pewawancara SKPL 2023.....	27
Tabel 4.4. Jumlah Informan DJPb.....	27
Tabel 4.5. Perbedaan Aspek Layanan Tahun 2023 dan 2022.....	29
Tabel 4.6. Item-item Pengukuran Survei.....	30
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
Tabel 4.8. Ringkasan Pengumpulan Data	34
Tabel 4.9. Responden DJPb per Jenis Layanan.....	35
Tabel 4.10. Distribusi Responden Pengguna Layanan Tambahan.....	36
Tabel 4.11. Distribusi Perolehan Data Pengguna Layanan Tambahan.....	36
Tabel 5.1. Profil Responden Layanan Utama DJPB	37
Tabel 5.2 Kategorisasi dan Interpretasi Warna.....	41
Tabel 5.3. Indeks Per Item Aspek Layanan DJPb	46
Tabel 5.4. Indeks per Item Aspek Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN	49
Tabel 5.5. Indeks per Item Aspek Layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti	52
Tabel 5.6. Tabel Indeks per Item Aspek Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb	55
Tabel 5.7. Perbandingan Skor Kepuasan Relatif DJPb Tahun 2023 dan 2022	57
Tabel 5.8. Praktik Pemberian Imbalan/Gratifikasi	58
Tabel 5.9. Keberadaan Biaya di Luar Ketentuan Resmi.....	58
Tabel 5.10 Keberadaan Jasa Perantara untuk DJPb	59
Tabel 5.11. Profil Demografi Responden Layanan Tambahan	62
Tabel 5.12. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Tambahan DJPb	66
Tabel 5.13. Tabel Indeks per Item Aspek Layanan Penetapan Remunerasi BLU	69
Tabel 5.14. Gratifikasi pada Layanan Tambahan	70
Tabel 5.15. Biaya di Luar Ketentuan Resmi pada Layanan Tambahan.....	70
Tabel 5.16. Keberadaan Jasa Perantara pada Layanan Tambahan	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) DJPB 2018-2023	4
Gambar 2.1. Struktur Organisasi Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara.....	10
Gambar 2.2. Proses Bisnis Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN)	12
Gambar 2.3. Proses Bisnis Layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti yang Disediakan oleh DJPB	13
Gambar 2.4. Proses Bisnis Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb.....	14
Gambar 2.5. Proses Bisnis Layanan Penetapan Remunerasi BLU	15
Gambar 3.1. Rerangka model kepuasan konsumen	20
Gambar 5.1. Lama Waktu Penggunaan Layanan DJPb.....	38
Gambar 5.2. Frekuensi Penggunaan Layanan DJPb	39
Gambar 5.3. Cara Memperoleh Layanan	40
Gambar 5.4. Sumber Informasi Layanan.....	40
Gambar 5.5. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Per Klaster	42
Gambar 5.6. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJPb dan Jenis Layanan	44
Gambar 5.7. Indeks per Aspek Layanan DJPb	45
Gambar 5.8. Indeks per aspek layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN	48
Gambar 5.9. Indeks per aspek layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui aplikasi Monsakti	51
Gambar 5.10. Indeks per Aspek Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb	54
Gambar 5.11. Saluran Pencegahan Praktik Korupsi.....	60
Gambar 5.12. Usulan Program Pencegahan Praktik Korupsi	61
Gambar 5.13. Lama Penggunaan Layanan Tambahan	63
Gambar 5.14. Frekuensi Penggunaan Layanan Tambahan dalam 1 Tahun Terakhir	64
Gambar 5.15. Cara Pengguna Memperoleh Layanan Tambahan	65
Gambar 5.16. Sumber Informasi Layanan Tambahan.....	66
Gambar 5.17. Perbandingan Indeks Penetapan Remunerasi BLU	67
Gambar 5.18. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan per Aspek Layanan	68
Gambar 5.19. Saluran Pengaduan Praktik Korupsi	71
Gambar 5.20. Usulan Program Pencegahan Praktik Korupsi	72

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi pada Kementerian Keuangan Republik Indonesia adalah salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara. Reformasi birokrasi pada 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 yang 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 respon, 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 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 Kementerian Keuangan pada saat ini, yang terkait dengan arah masa depan sejalan dengan visi dan tujuan yang ingin dicapai melalui reformasi birokrasi.

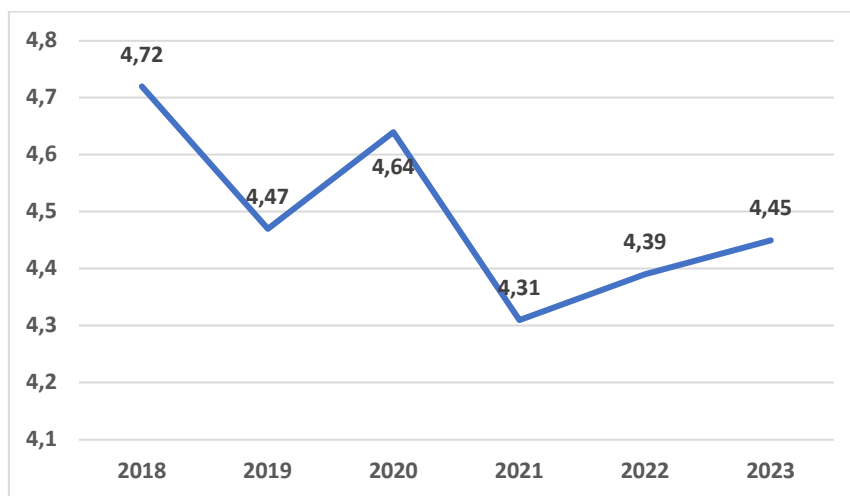
Sebagai Unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) turut serta dalam mendukung semangat reformasi birokrasi Kementerian Keuangan tersebut. DJPb secara konsisten melakukan survei kepuasan pengguna layanan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikannya. Ketentuan kajian evaluasi tersebut didasarkan pada Permen PANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

1.2 KEBUTUHAN SURVEI

Sebagai pelopor gerakan reformasi birokrasi, Kementerian Keuangan berkomitmen untuk terus meningkatkan kerangka kerja, nilai-nilai, dan sistemnya. Upaya-upaya telah dilakukan, termasuk peningkatan kualitas sumber daya manusia, penyederhanaan proses bisnis, kontrol internal yang lebih ketat, peningkatan kekuatan organisasi, pendekatan kerja yang baru, dan pengadopsian teknologi digital (Kementerian Keuangan, 2023). Meski demikian, proses Reformasi birokrasi Kementerian Keuangan juga mengalami tantangan. Berbagai hambatan, seperti infrastruktur yang terbatas, kurangnya profesionalitas dan integritas sumber daya manusia, serta ketidaksesuaian antara aturan dan penerapan di lapangan membuat penilaian masyarakat terhadap kinerja Kementerian Keuangan kerap menurun (Kementerian Keuangan, 2023).

Sebagai tindakan mitigasi, pemerintah melalui Kementerian PAN-RB telah merencanakan penilaian terhadap instansi pemerintah pusat dan daerah, yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM diatur dalam Peraturan Menpan RB 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.

DJPb bersama dengan Kementerian Keuangan telah melaksanakan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) sebagai bentuk evaluasi atas kinerjanya. Nilai indeks kepuasan pengguna layanan DJPb telah mengalami fluktuasi sejak awal survei ini dilaksanakan (lihat Gambar 1.1). Fluktuasi ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti adanya bencana Covid-19, perubahan kebijakan, peningkatan atau penurunan kualitas layanan, serta perubahan kebutuhan pengguna layanan.



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

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa dalam rentang waktu 2018-2023 indeks kepuasan tertinggi yang berhasil diperoleh DJPb terdapat pada tahun 2019, yaitu sebesar 4,76. Kemudian, indeks turun cukup signifikan pada tahun 2020 ketika pandemi Covid-19 mulai menyerang Indonesia, yang mungkin mempengaruhi kualitas layanan yang dihantarkan kepada pengguna. Karenanya evaluasi yang komprehensif dan berkesinambungan masih sangat penting untuk dilakukan untuk mengidentifikasi aspek apa saja yang masih perlu diperbaiki. Pentingnya evaluasi juga disebabkan adanya beberapa berita negatif terkait Kementerian Keuangan, meskipun tidak secara langsung bersinggungan dengan DJPb, yang dikhawatirkan dapat mencederai kepercayaan pengguna layanan atas kinerja DJPb. Oleh karenanya, kegiatan SKPL pada tahun 2023 ini menjadi sangat penting karena kebutuhan mendesak untuk memetakan aspek dan jenis layanan yang perlu diperbaiki, serta menjangkau masukan dari para pengguna layanan.

DJPb perlu melakukan survei kepuasan sebagai langkah penting untuk mengukur dan memahami tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna terhadap layanan yang disediakan. Survei ini memberikan wawasan langsung mengenai apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pengguna, memungkinkan DJPb untuk mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih dapat ditingkatkan, serta menilai sejauh mana kebutuhan dan ekspektasi pengguna terpenuhi sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. SKPL Kementerian Keuangan tahun 2023 dilaksanakan melalui Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan, Sekretariat Jenderal yang bekerjasama secara intensif dengan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang sudah berpengalaman dalam menjalankan SKPL dari tahun 2015 hingga 2019.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI

1.3.1 MAKSUD SURVEI

Maksud dilaksanakannya survei ini adalah untuk mengukur indeks kepuasan publik atas layanan pada DJPb. Lebih lanjut, kajian ini juga mengukur indeks kepuasan publik pada tiga jenis layanan utama dan satu layanan tambahan 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 DJPb terhadap tiga jenis layanan utama dan satu jenis layanan tambahan periode 2022-2023. Tujuan spesifik dari pelaksanaan SKPL DJPb 2023 adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan pada semua aspek di berbagai level;
2. Mengidentifikasi aspek layanan dianggap paling memuaskan/tidak memuaskan, serta mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan/ditingkatkan;
3. Mengukur tingkat perubahan kepuasan relatif semua aspek/unsur layanan dari waktu ke waktu;
4. Memberikan rekomendasi perbaikan ke depan bagi DJPb.

1.4 CAKUPAN SURVEI

1.4.1 RUANG LINGKUP SURVEI

Ruang lingkup SKPL DJPb 2023 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 Pelaksana
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, kajian 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

SKPL 2023 untuk DJPb berfokus pada tiga jenis layanan utama dan satu jenis layanan tambahan yang ditentukan oleh DJPb dan Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan, Kementerian Keuangan. Secara total, empat jenis layanan pada DJPb menjadi objek survei, yaitu:

1. Layanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) Non Belanja Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN)
2. Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti
3. Revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kewenangan Kantor Wilayah (Kanwil) DJPb
4. Penetapan Remunerasi Badan Layanan Umum (BLU)

1.4.3 LOKASI SURVEI

Pelaksanaan SKPL 2023 difokuskan pada enam lokus, yaitu Medan, Jakarta, Surabaya, Makassar, Balikpapan, dan Ambon. Pemilihan keenam lokus ini adalah rekomendasi dari tim Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan, Sekretariat Jenderal yang mempertimbangkan keterwakilan wilayah di Indonesia yang terbagi dalam tiga bagian besar yaitu Barat (Medan, Jakarta, Surabaya), Tengah (Balikpapan), dan Timur (Makassar dan Ambon).

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan akhir pelaksanaan SKPL 2023 terdiri dari enam bab. Bab I merupakan pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang survei, kebutuhan dilakukannya survei, maksud dan tujuan survei, cakupan survei, dan sistematika penulisan. Bab II menjelaskan mengenai gambaran umum DJPb yang terdiri dari profil organisasi, tugas, fungsi dan peran, serta Jenis dan Karakteristik Layanan DJPb. Bab III menerangkan mengenai konsep dan rerangka teoritis yang digunakan dalam survei. Bab IV berfokus pada penjelasan mengenai metodologi kajian desain dari kajian yang dilakukan, definisi operasional dan pengukuran, desain pengambilan

sampel, metode pengumpulan data, dan instrumen kajian. Bab ini juga menjelaskan mengenai validitas dan reliabilitas dari instrumen kajian, serta metode analisis data. BAB V mendiskusikan hasil analisis dan pembahasan yang ditulis secara rinci mulai dari profil responden, penjelasan mengenai indeks kepuasan pengguna layanan, baik layanan utama maupun layanan berisiko tinggi, serta penjelasan mengenai aspek khusus terkait jasa perantara, biaya tambahan di luar ketentuan, praktik gratifikasi, dan saluran pengaduan yang diusulkan oleh para pengguna layanan. Terakhir, Bab VI merangkum simpulan dari pelaksanaan SKPL 2023 serta saran manajerial yang dapat digunakan sebagai upaya peningkatan layanan DJPb.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 PROFIL ORGANISASI DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN (DJPb)

Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) dibentuk sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2020 mengenai Kementerian Indonesia. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan yang telah mengalami perubahan dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 141/PMK.01/2022, DJPb berperan sebagai salah satu unit eselon I yang melaksanakan sebagian tugas Kementerian Keuangan. Tugas utama DJPb adalah merumuskan dan melaksanakan kebijakan dalam bidang perbendaharaan negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Struktur organisasi DJPb dapat dibedakan menjadi dua bagian utama yaitu kantor pusat dan kantor vertikal (dapat dilihat pada Gambar 2.1). Struktur organisasi kantor pusat terdiri dari berbagai entitas, termasuk Sekretariat Direktorat Jenderal, Direktorat Pelaksanaan Anggaran, Direktorat Pengelolaan Perbendaharaan Negara, Direktorat Sistem Pengelolaan Penanaman Modal, Direktorat Pengelolaan Investasi, Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum, Direktorat Akuntansi dan Pelaporan Keuangan, Direktorat Sistem Perbendaharaan, Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan, serta Tenaga Pengkaji Bidang Perbendaharaan. Selain itu, berdasarkan PMK Nomor 262/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb mempunyai instansi vertikal berupa:

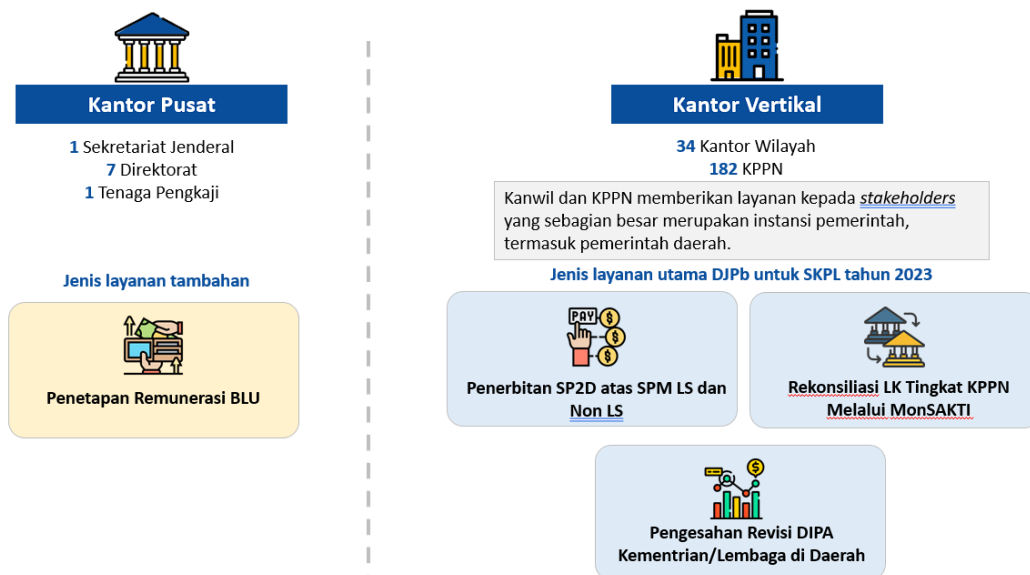
1. Kantor wilayah yang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, pembinaan, supervisi, asistensi, bimbingan teknis, dukungan teknis, *monitoring*, evaluasi, analisis, kajian, penyusunan laporan, dan pertanggungjawaban di bidang perbendaharaan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
2. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Tipe A1 yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan Bendahara Umum Negara (BUN), penyaluran pembiayaan atas beban anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran melalui dan dari kas negara berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. KPPN Tipe A2 yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan bendahara umum negara, penyaluran pembiayaan atas beban anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran melalui dan dari kas negara berdasarkan peraturan perundang-undangan.
4. KPPN khusus pinjaman dan hibah yang mempunyai tugas melaksanakan penyaluran pembiayaan atas beban anggaran untuk dana yang berasal dari luar dan dalam negeri secara lancar, transparan, dan akuntabel serta melaksanakan kewenangan

perbendaharaan dan bendahara umum negara, penyaluran pembiayaan atas beban anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran melalui dan dari kas negara berdasarkan peraturan perundang-undangan.

5. KPPN khusus penerimaan yang mempunyai tugas melaksanakan penerimaan, pengelolaan, pelaporan, dan rekonsiliasi transaksi data penerimaan serta penatausahaan penerimaan negara melalui dan dari kas negara berdasarkan peraturan perundang-undangan.
6. KPPN khusus investasi yang mempunyai tugas melaksanakan penatausahaan naskah perjanjian investasi, penyaluran dana investasi pemerintah, melaksanakan penghitungan, penagihan, dan penerbitan perintah membayar investasi pemerintah, penerusan pinjaman, kredit program, dan investasi lainnya.
7. Layanan filial atau KPPN Filial adalah layanan *front office* KPPN yang ditempatkan di luar KPPN dalam rangka meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada *stakeholders* dan dilaksanakan oleh Satuan Tugas berdasarkan penugasan khusus dari Kepala KPPN. Layanan Filial KPPN bertujuan memberikan pelayanan terbaik kepada *stakeholder* pada daerah-daerah yang memiliki kendala geografis signifikan. Layanan ini menghadirkan layanan *front office* KPPN pada lokasi dan wilayah kerja yang telah ditetapkan.

Badan Layanan Usaha (BLU) yang berada di bawah naungan DJPb mencakup Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit, Pusat Investasi Pemerintah, dan Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup.

Struktur Organisasi DJPb & Jenis Layanan



Gambar 2.1. Struktur Organisasi Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara
Sumber: Situs Web DJPb (2023)

2.2 TUGAS, FUNGSI, DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

2.2.1 TUGAS DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

DJPb mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelaksanaan anggaran, pengelolaan kas dan investasi, pembinaan pengelolaan keuangan BLU, dan akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam mengemban tugas dan fungsi, DJPb memiliki visi:

“Menjadi pengelola perbendaharaan negara yang unggul di tingkat dunia dalam rangka mendukung visi Kementerian Keuangan, serta menjadi pengelola keuangan negara untuk mewujudkan perekonomian Indonesia yang produktif, kompetitif, inklusif, dan berkeadilan.”

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut, DJPb merumuskan enam misi yang juga mendukung misi Kementerian Keuangan yaitu:

1. Mewujudkan pengelolaan kas negara yang *prudent*, efisien, dan optimal;
2. Mendukung kinerja pelaksanaan APBN yang efisien, efektif, dan akuntabel;
3. Mewujudkan akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah yang akuntabel, transparan, andal, dan tepat waktu;
4. Mewujudkan tata kelola investasi pemerintah yang modern, inklusif, dan berkelanjutan;

5. Mewujudkan layanan dan tata kelola keuangan Badan Layanan Umum yang inovatif dan modern;
6. Mewujudkan tata kelola sumber daya, proses bisnis, dan sistem teknologi informasi perbendaharaan yang modern, efektif, dan adaptif.

2.2.2 FUNGSI DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, DJPb menyelenggarakan berbagai fungsi antara lain:

1. perumusan kebijakan di bidang perbendaharaan negara;
2. pelaksanaan kebijakan di bidang perbendaharaan negara;
3. penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang perbendaharaan negara;
4. pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang perbendaharaan negara;
5. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang perbendaharaan negara;
6. pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Perbendaharaan; dan
7. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Keuangan.

2.3 JENIS DAN KARAKTERISTIK LAYANAN DJPB PADA SKPL 2023

Pada tahun 2023, Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) DJPb menyoroti tiga jenis layanan utama DJPb yaitu 1) Layanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) Non Belanja Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN); 2) Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui aplikasi Monsakti; dan 3) Revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kewenangan Kantor Wilayah (Kanwil) DJPb; serta satu layanan tambahan, yaitu Penetapan Remunerasi Badan Layanan Umum (BLU). Secara rinci, ketiga jenis layanan utama dan satu jenis layanan tambahan beserta karakteristiknya tersaji dalam Tabel 2.1.

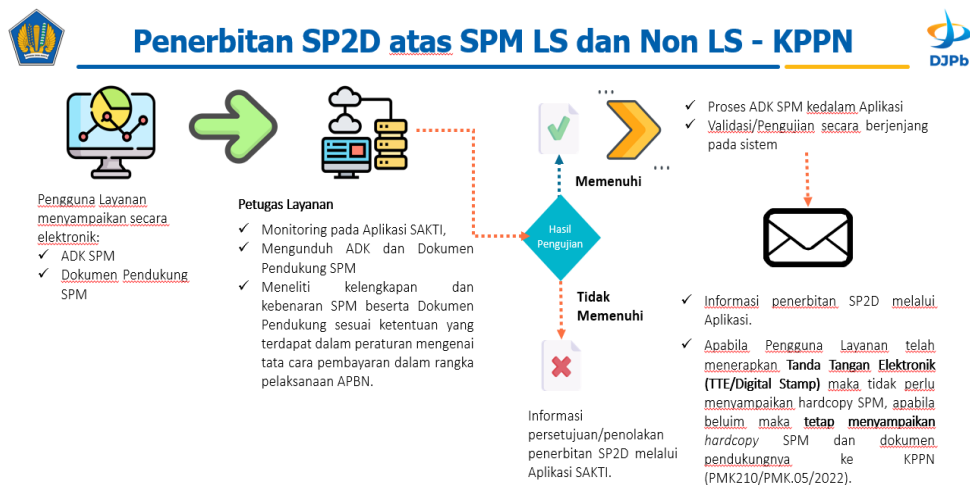
Tabel 2.1. Jenis dan Karakteristik Layanan DJPb SKPL 2023

No	Jenis Layanan	Karakteristik Layanan				
		Berbiaya	Daring	Luring	Sanksi	Denda
	Layanan Utama					
1	Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN	X	V	X	X	X
2	Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui aplikasi Monsakti	X	V	X	V	X
3	Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb	X	V	X	X	X
	Layanan Tambahan					
1.	Layanan Penetapan Remunerasi BLU	X	V	V	X	X

Sumber: Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan, Sekretariat Jenderal (2023)

2.3.1 LAYANAN PENERBITAN SP2D NON BELANJA PEGAWAI PADA KPPN

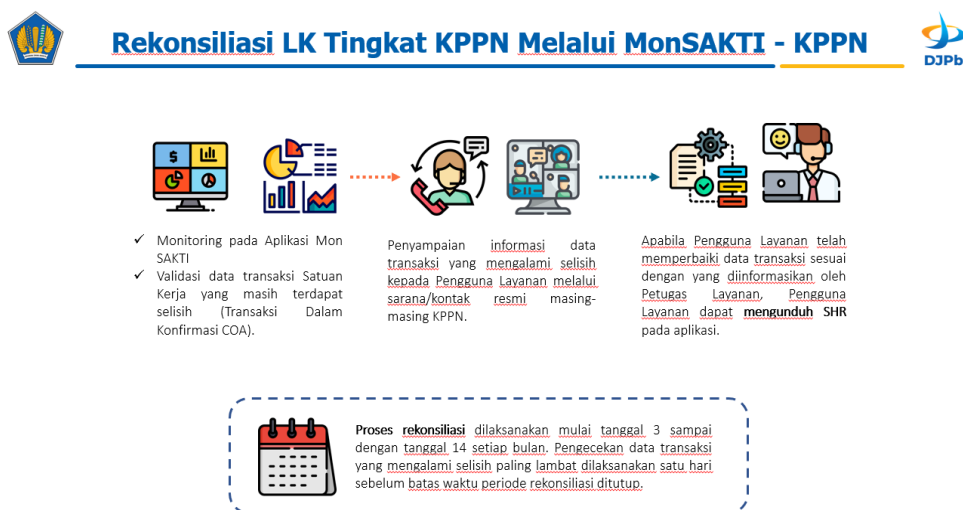
Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN yang disediakan oleh DJPb adalah proses penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) untuk pengeluaran dana pemerintah yang tidak terkait dengan pembayaran gaji pegawai. Layanan ini melibatkan proses verifikasi dan validasi dokumen serta persetujuan untuk memastikan bahwa pengeluaran tersebut sesuai dengan ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku. Dengan memberikan layanan ini, DJPb memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara di tingkat KPPN. Proses bisnis dari layanan ini ditunjukkan pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Proses Bisnis Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN)
Sumber: Paparan DJPb (2023)

2.3.2 LAYANAN REKONSILIASI TINGKAT KPPN MELALUI APLIKASI MONSAKTI

Layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti yang disediakan oleh DJPb adalah sebuah sistem yang memungkinkan KPPN untuk melakukan rekonsiliasi secara elektronik terhadap transaksi keuangan pemerintah yang melibatkan sejumlah besar data. Melalui Aplikasi Monsakti, KPPN dapat membandingkan dan menyesuaikan data keuangan dengan lebih efisien, memastikan keakuratan, keabsahan, dan kelengkapan transaksi pemerintah. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan keuangan negara, meningkatkan transparansi, serta mempercepat proses rekonsiliasi di tingkat KPPN, sehingga meminimalkan risiko kesalahan dan memastikan integritas data keuangan pemerintah. Proses bisnis dari layanan ini ditunjukkan pada Gambar 2.3.



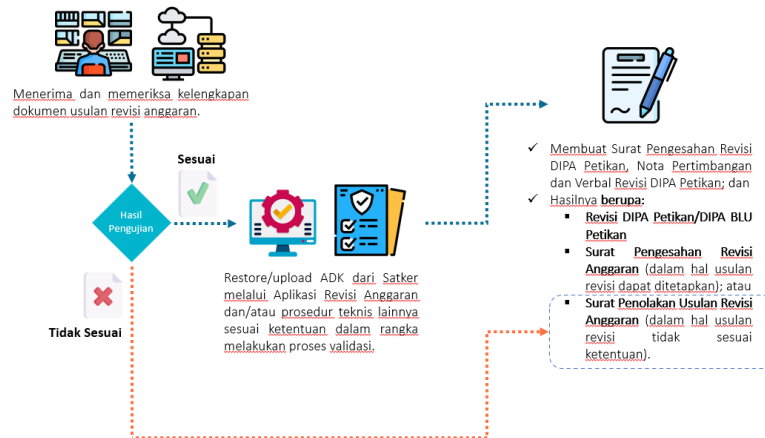
Gambar 2.3. Proses Bisnis Layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti
Sumber: Paparan DJPb (2023)

2.3.3 REVISI DIPA KEWENANGAN KANWIL DJPB

Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb adalah proses perubahan anggaran yang diberikan kepada Kantor Wilayah (Kanwil) DJPb sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya. Dalam konteks ini, Revisi DIPA merujuk pada Dokumen Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) yang sudah disetujui sebelumnya, namun perlu direvisi karena adanya perubahan-perubahan tertentu, seperti realokasi anggaran, perubahan kegiatan, atau alokasi dana yang baru. Layanan ini memungkinkan Kanwil DJPb untuk mengelola dan realokasi anggaran secara fleksibel sesuai dengan kebutuhan dan prioritas yang muncul selama pelaksanaan program dan kegiatan pemerintah. Revisi DIPA memainkan peran penting dalam memastikan efisiensi dan efektivitas penggunaan dana publik serta mendukung pencapaian tujuan kebijakan pemerintah dalam berbagai sektor. Proses bisnis layanan ini ditunjukkan pada Gambar 2.4.



Pengesahan Revisi DIPA K/L di Daerah - Kanwil



Gambar 2.4. Proses Bisnis Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb
Sumber: Paparan DJPb (2023)

2.3.4 PENETAPAN REMUNERASI BLU

Layanan Penetapan Remunerasi Badan Layanan Umum (BLU) yang diberikan oleh DJPb adalah proses menetapkan besaran gaji, tunjangan, dan insentif bagi pegawai BLU. BLU adalah instansi pemerintah yang memiliki otonomi pengelolaan keuangan dan administrasi, dan untuk memastikan keberlangsungan operasional mereka, penetapan remunerasi harus sesuai dengan kebijakan pemerintah. DJPb bertanggung jawab dalam menyusun kebijakan, pedoman, dan standar untuk penetapan remunerasi BLU. Proses ini melibatkan analisis terhadap kebutuhan dan kinerja BLU, serta mempertimbangkan aspek keadilan dan kesejahteraan pegawai. Layanan ini mendukung BLU dalam memastikan bahwa sistem penggajian mereka sesuai dengan regulasi yang berlaku, sambil memperhatikan keberlanjutan dan keseimbangan keuangan instansi tersebut. Proses bisnis dari layanan ini ditunjukkan pada Gambar 2.5.



Sumber: Paparan DJPb (2023)

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 KONSEP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

Banyak definisi digunakan untuk memberi makna tentang kepuasan. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), puas berarti merasa senang, atau perihal yang bersifat puas, kesenangan kelegaan dan sebagainya. Kepuasan memiliki arti perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan menggunakan suatu produk atau menerima layanan tertentu.

Kepuasan pengguna layanan adalah evaluasi positif atau perasaan puas yang dirasakan oleh individu atau kelompok setelah menggunakan atau mengalami suatu layanan (Kotler & Keller 2007; Tjiptono, 2004). Kepuasan merupakan ringkasan penilaian konsumen atau pengguna layanan terhadap layanan yang diterima (Ryzn, 2004). Hal ini mencakup persepsi bahwa layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan, kebutuhan, atau ekspektasi yang dimiliki oleh pengguna. Berikut adalah definisi konsep kepuasan pengguna layanan yang lebih rinci:

1. **Evaluasi Positif:** Kepuasan pengguna adalah hasil evaluatif yang mengacu pada penilaian positif terhadap kualitas, efektivitas, dan efisiensi layanan yang diterima.
2. **Perasaan Puas:** Kepuasan pengguna melibatkan aspek emosional, di mana pengguna merasa puas, senang, atau memuaskan dengan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan.
3. **Persepsi Memenuhi Harapan:** Kepuasan pengguna muncul ketika layanan yang diterima sesuai dengan harapan awal atau ekspektasi yang telah terbentuk sebelumnya.
4. **Pemenuhan Kebutuhan:** Kepuasan pengguna juga terkait dengan sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan fungsional, sosial, atau emosional dari pengguna.
5. **Ekspektasi Terpenuhi:** Pengguna merasa puas jika layanan yang diterima memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka, termasuk fitur, kinerja, dan nilai yang diantisipasi.
6. **Konteks dan Tujuan:** Kepuasan pengguna tergantung pada konteks penggunaan layanan dan tujuan dari pengguna tersebut. Kepuasan dapat berbeda untuk setiap pengguna tergantung pada kebutuhan dan keinginan mereka.
7. **Interaksi dengan Penyedia Layanan:** Interaksi positif antara pengguna dan penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan. Layanan yang disediakan dengan sopan, informatif, dan ramah dapat meningkatkan pengalaman pengguna.

Kepuasan pengguna adalah aspek kritis dalam mengukur kualitas layanan. Ketika pengguna merasa puas dengan layanan, mereka cenderung akan lebih setia, merekomendasikan kepada orang lain, dan berpotensi untuk berinteraksi kembali dengan penyedia layanan. Oleh karena

itu, pemahaman mendalam tentang kepuasan pengguna adalah penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pengguna.

3.2 PERKEMBANGAN KONSEP KEPUASAN PELANGGAN DI SEKTOR PEMERINTAH DAN PUBLIK

Studi mengenai kepuasan pelanggan telah mengalami kemajuan selama beberapa dekade terakhir, dengan fokus pada kualitas layanan khususnya di sektor swasta (Moteki, 2023). Arah pembahasan sudah bergerak di bidang administrasi publik terutama kajian mengenai hubungan antara kualitas layanan dan variabel yang mempengaruhinya (Moteki, 2023). Pada dasarnya studi mengenai kepuasan pelanggan berawal dari kajian diskonfirmasi harapan yang dilakukan oleh Oliver dan Winer (1987), kemudian mengarah pada pengembangan model SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988) dan semakin banyak studi empiris di berbagai sektor termasuk pemerintahan.

Perkembangan konsep kepuasan pelanggan di sektor pemerintahan dan publik mengalami transformasi yang signifikan seiring dengan pergeseran paradigma administrasi publik dan peningkatan fokus pada pelayanan yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dalam beberapa tahun terakhir. Perubahan ini terkait dengan evolusi paradigma administrasi publik dan pergeseran fokus pada pelayanan yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Beberapa aspek utama dari transformasi ini termasuk:

1) Responsivitas (*responsiveness*)

Pemerintah dan lembaga publik kini lebih berfokus pada responsivitas terhadap kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Responsivitas ini melibatkan tanggapan cepat terhadap permasalahan, aduan, atau permintaan masyarakat, serta upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2) Transparansi

Transparansi menjadi prinsip utama dalam administrasi publik modern. Pemerintah dan lembaga publik harus terbuka dan transparan dalam tata kelola, kebijakan, pengelolaan anggaran, dan proses pengambilan keputusan. Ini bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat dan memastikan akuntabilitas.

3) Partisipasi Masyarakat

Keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan semakin diutamakan. Pemerintah mendorong partisipasi masyarakat dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi program-program publik untuk memastikan bahwa kebijakan dan layanan mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4) Orientasi pada Kebutuhan Masyarakat

Pelayanan publik difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penyediaan layanan yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat adalah prioritas utama. Karenanya, Pemerintah dan lembaga publik semakin galak mengevaluasi tingkat kepuasan termasuk menggali umpan balik dari masyarakat untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan mereka. Data ini digunakan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan.

3.3 MODEL KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

Kepuasan pelanggan terjadi ketika persepsi pelanggan tentang nilai yang diperoleh dari suatu produk atau layanan melebihi harapan mereka. Berkaitan dengan hal ini, penting bagi suatu institusi untuk memahami harapan pelanggan dan berupaya untuk memenuhinya atau bahkan melampaui harapan tersebut. Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan menyediakan kualitas produk yang baik, harga yang wajar, layanan pelanggan yang cepat tanggap, dan pengalaman positif secara keseluruhan. Faktor lainnya seperti komunikasi, penanganan keluhan, dan interaksi dengan pelanggan juga berperan dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang positif. Kepuasan pelanggan memiliki dampak penting pada kesetiaan pelanggan dan kelangsungan suatu bisnis. Pelanggan yang puas tentunya cenderung untuk kembali ke institusi tersebut, kemudian merekomendasikan kepada orang lain, dan memiliki hubungan jangka panjang serta berujung pada loyalitas terhadap merek atau institusi. Oleh karena itu, menciptakan kepuasan pelanggan menjadi tujuan penting bagi suatu institusi atau entitas bisnis.

Dalam literatur, terdapat dua model kepuasan pengguna layanan, yaitu model kepuasan berbasis kinerja dan model kepuasan berbasis atribut. Pada konteks kepuasan konsumen, kinerja dan atribut berkaitan erat dengan persepsi konsumen terhadap produk atau layanan yang mereka gunakan. Atribut adalah karakteristik atau fitur spesifik yang dimiliki oleh produk atau layanan dan dapat diidentifikasi dan diukur secara konkret. Atribut yang unggul dan berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau layanan tersebut sehingga memberikan nilai tambah atau manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan harga yang dibayarkan. Di sisi lain, kinerja mengacu pada kemampuan produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan, harapan, atau tuntutan konsumen. Ketika suatu produk atau layanan memberikan kinerja yang lebih baik daripada yang diharapkan, maka konsumen cenderung akan merasa puas dan memiliki pengalaman positif, sedemikian rupa sehingga meningkatkan loyalitas konsumen, lalu merekomendasikan kepada orang lain, dan membangun reputasi yang baik bagi organisasi.

Keduanya dapat digunakan secara bersamaan atau terpisah tergantung pada konteks dan kebutuhan organisasi untuk memahami dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Keduanya bertujuan untuk memahami dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedua model juga melibatkan penilaian dan analisis untuk membimbing perbaikan dan pengambilan keputusan yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

1. Model kepuasan berbasis kinerja

Model kepuasan berbasis kinerja berfokus pada kinerja atau performa aktual organisasi dalam memenuhi kebutuhan, harapan, atau ekspektasi pelanggan. Pada pendekatan ini, kepuasan pelanggan diukur berdasarkan sejauh mana produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima memenuhi atau melebihi standar atau kualitas yang diinginkan. Model kepuasan berdasarkan kinerja merupakan pendekatan yang umum digunakan dalam memahami kepuasan konsumen. Model kepuasan berdasarkan kinerja diyakini dapat memberikan hasil nyata yang dapat diukur dan dinilai secara objektif serta dapat menjadi dasar evaluasi yang konsisten dari waktu ke waktu. Walaupun model kepuasan berdasarkan kinerja dapat memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan strategis, namun terdapat beberapa kritik terhadap model kepuasan berdasarkan kinerja seperti:

- a. Ukuran kinerja saja tidak dapat memotret kepuasan secara utuh tanpa melibatkan ukuran ekspektasi, karena kepuasan adalah perbandingan antara ekspektasi dan kinerja aktual.
- b. Unit kinerja antar atribut seringkali berbeda-beda sehingga sulit dibandingkan. Misalnya, ukuran cara berpakaian karyawan dengan ukuran ketepatan waktu tidak dapat dibandingkan.
- c. Ukuran kepuasan dapat dibandingkan karena merupakan ukuran afektif yang berasal dari perbandingan antara ekspektasi kinerja dan kinerja aktual.

2. Model kepuasan berbasis atribut

Model kepuasan atribut merupakan model kepuasan pelanggan yang mengalami perluasan ketika kinerja produk atau layanan melebihi harapan konsumen dan ketika atribut tambahan memberikan nilai tambahan yang tidak diharapkan sebelumnya (Oliver, 1993). Oliver (1993) menggarisbawahi bahwa pada model perluasan ini (model kepuasan berbasis atribut) konsumen memproses pengalaman mereka dengan atribut ke dalam suatu bentuk ringkas yang dapat mempengaruhi kepuasan secara menyeluruh (lihat Gambar 3.1). Pengalaman konsumen dapat dinilai melalui dua cara:

- a. Evaluasi kinerja atribut (baik atau buruk)
- b. Kepuasan terhadap kinerja atribut (apakah kinerja atribut sesuai dengan ekspektasi)



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

Model kepuasan berbasis atribut mempertimbangkan atribut-atribut khusus dari produk, layanan, atau pengalaman yang diidentifikasi sebagai penting oleh pelanggan. Dalam model ini, kepuasan pelanggan diukur berdasarkan persepsi dan penilaian mereka terhadap atribut-atribut ini, tanpa membandingkannya dengan kinerja aktual organisasi. Beberapa kekuatan utama model kepuasan berbasis atribut.

- Model ini memungkinkan identifikasi atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dalam pengalaman mereka dengan produk, layanan, atau organisasi. Ini membantu organisasi untuk fokus pada aspek-aspek yang paling relevan bagi kepuasan pelanggan.
- Model ini dapat digunakan untuk menggali persepsi pelanggan tentang atribut-atribut spesifik memberikan pemahaman mendalam tentang sejauh mana setiap atribut mempengaruhi kepuasan mereka. Hal ini membantu dalam mengambil tindakan yang lebih tepat untuk meningkatkan kepuasan.
- Model ini memungkinkan perancangan strategi perbaikan yang disesuaikan dan basis inovasi sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Organisasi dapat merancang tindakan perbaikan khusus untuk meningkatkan atribut-atribut yang paling penting bagi pelanggan yang ditandai dari skor tertinggi atau terendah.
- Model kepuasan berbasis atribut membantu dalam mengukur kinerja organisasi secara spesifik pada setiap atribut. Hal ini memungkinkan organisasi untuk melihat sejauh mana mereka memenuhi standar yang diinginkan pelanggan pada masing-masing aspek.

Dengan mempertimbangkan pembahasan tersebut, SKPL 2023 mendasarkan pada model kepuasan berbasis atribut dan juga menggunakan pengukuran aspek layanan dan layanan menyeluruh diadopsi dari kajian Chi dan Qu (2009). Kepuasan layanan menyeluruh (*overall service satisfaction*) mengacu pada evaluasi keseluruhan atau kesan umum konsumen terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan suatu layanan. Ini mencerminkan

persepsi konsumen tentang sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan mereka secara keseluruhan. Adapun beberapa contoh kepuasan menyeluruh adalah sebagai berikut:

1. Penilaian Anda terkait aspek keterbukaan akses informasi yang diberikan (oleh unit eselon X untuk layanan Y)? (1=sangat tidak puas dan 5=sangat puas)
2. Penilaian Anda terkait aspek keseluruhan pengalaman Anda (dalam menggunakan layanan Y)? (1=sangat tidak puas dan 5=sangat puas)

Mengingat setiap layanan memiliki karakteristik dan kriteria yang berbeda, maka pengukuran ini memerlukan pemahaman konteks yang komprehensif. Oleh karena itu diskusi yang mendalam dengan Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan Kementerian Keuangan sangat diperlukan. Aspek layanan yang akan digunakan dalam SKPL 2023 dijabarkan di Bab Metode Survei.

BAB IV

METODE SURVEI

4.1 DESAIN SURVEI

Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) 2023 menggunakan desain kajian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan ruang lingkup dan objek yang disurvei dengan jelas dan sistematis sehingga didapatkan hasil yang komprehensif mengenai kepuasan dari pengguna layanan Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb). Adapun pendekatan yang digunakan dalam SKPL 2023 adalah kuantitatif sebagai pendekatan utama dan kualitatif sebagai pendukung.

4.1.1 PENDEKATAN KUANTITATIF

Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan utama yang digunakan dalam survei ini. Menurut Neuman (2014), pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan kajian dengan menggunakan data numerik dan lebih terstruktur dan menghasilkan data numerik yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Oleh karena itu, pendekatan ini digunakan sebab data yang diperoleh merupakan hasil dari pengisian kuesioner secara individu. Kuesioner tersebut berisi indikator-indikator untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan publik dari Kementerian Keuangan. Data yang diperoleh kemudian dikonversikan ke dalam bentuk angka-angka dan dianalisis menggunakan metode statistik.

Keunggulan dari metode kuantitatif adalah dapat menyediakan data yang terukur dan dianalisis secara objektif. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggeneralisasi hasil kajian ke populasi yang lebih luas dan mengidentifikasi hubungan antara variabel yang diteliti. Di sisi lain, pendekatan ini memiliki kelemahan, yaitu kurang mampu untuk menangkap konteks atau interpretasi mendalam tentang fenomena yang diteliti. Untuk mengatasi hal tersebut, survei ini juga dilakukan dengan pendekatan kualitatif.

4.1.2 PENDEKATAN KUALITATIF

Dalam rangka mendapatkan gambaran lebih mendalam terkait konteks dan membantu dalam menginterpretasikan hasil pendekatan kuantitatif (dengan survei), SKPL 2023 melengkapi dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif yaitu kajian dengan menggunakan data non numerik (Neuman, 2014). Metode kajian kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam dan kontekstual dari permasalahan yang diteliti. Dengan metode kualitatif, pengumpulan data dilakukan secara lebih mendalam dengan teknik seperti wawancara mendalam. Hasil wawancara mendalam dengan beberapa informan kunci digunakan untuk mendukung dan memperkuat temuan dari pendekatan kuantitatif.

4.2. DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN

SKPL 2003 memiliki variabel utama yaitu kepuasan pengguna layanan. Variabel lain yang digunakan adalah aspek-aspek layanan yang mencakup delapan aspek layanan dan Aspek *E-service*. Rincian variabel atau aspek layanan beserta definisi operasional yang digunakan di SKPL 2023 dirangkum di Tabel 4.1. Skala pengukuran seluruh variabel atau aspek layanan dengan skala Likert (1=Sangat Tidak Puas; 5=Sangat Puas).

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.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	2
5.	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	2
6.	Perilaku Pelaksana/Pegawai	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	2
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	2
8.	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>website</i> yang mengoperasikan atau menjalankan perintah [warga negara secara tepat waktu].	2
6.	Privasi dan Keamanan	Sejauh mana pelanggan yakin bahwa situs <i>website</i> aman dari gangguan dan informasi pribadi terlindungi.	2
7.	Estetika	Keindahan desain website dengan elemen seperti warna, tata letak, grafik, dan animasi.	2

Sumber:

1. Aspek layanan 1-9, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Aspek *E-service* mengacu pada Aljukhadar et al. (2022)

Pengukuran SKPL 2023 berbeda dengan pengukuran SKPL 2022, yang didasarkan pada acuan peraturan yang berbeda (i.e., UU No. 25 Tahun 2009). Tim Peneliti UGM dan Tim Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan (Organta) juga melakukan diskusi mendalam terkait dengan Aspek *E-service*, karena telah terjadi perubahan kondisi internal dan eksternal di Kementerian Keuangan sehingga ada adaptasi terkait aspek pengukuran *E-service*. Proses adaptasi ini telah mencerminkan tingkat kualitas penelitian yang akan dijabarkan di Sub Bab Validitas dan Reliabilitas Instrumen.

4.3 DESAIN PENGAMBILAN SAMPEL

Sampel SKPL DJPb 2023 adalah pengguna layanan DJPb di enam kota di Indonesia. Karena tujuan SKPL mengukur kepuasan dalam satu tahun terakhir, maka teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah pemilihan sampel bertujuan. Peneliti menetapkan kriteria yaitu:

- a. responden pernah menggunakan layanan DJPb minimal 1 kali;
- b. responden menggunakan layanan dalam periode satu tahun terakhir.

Penentuan jumlah responden didasarkan pada ketersediaan daftar panjang (*longlist*) responden yang diberikan secara resmi oleh Tim Biro Organta Kementerian Keuangan pada tanggal 23 Juni 2023. Besaran responden di DJPb ditentukan berdasarkan jumlah total pengguna layanan SKPL 2023 dan ketentuan minimal responden (minimal 30 orang). Responden layanan utama DJPb adalah 370 orang dan untuk layanan tambahan DJPb sebanyak 34 orang. Proses pengumpulannya dijelaskan di Sub Bagian Hasil Pengumpulan Data.

4.4 METODE PENGUMPULAN DATA

SKPL DJPb 2023 menggunakan dua metode pengumpulan data yaitu 1) survei dan 2) wawancara mendalam.

4.4.1 SURVEI

Survei dilaksanakan secara tatap muka luring pada pengguna layanan DJPb di enam lokus yaitu Medan, Jakarta, Surabaya, Balikpapan, Makassar, dan Ambon. Dalam rangka menjamin kualitas pengumpulan data survei yang baik, pelaksanaan survei di enam lokus melibatkan enam koordinator lokal dan enumerator lokal. Koordinator lokal adalah alumni FEB UGM yang memiliki pengetahuan baik tentang kondisi daerah dan survei yang dilakukan. Koordinator lokal kemudian melakukan rekrutmen dan memilih enumerator-enumerator yang memiliki kemampuan komunikasi serta kecakapan dalam pengumpulan data (lihat Tabel 4.2). Total enumerator 78 orang yang sebagian besar adalah lulusan S1 dan S2. Beberapa enumerator adalah dosen-dosen muda dari perguruan tinggi setempat.

Tabel 4.2. Koordinator Lokal dan Durasi Pengumpulan Data

No.	Kota	Jumlah Enumerator	Koordinator
1.	Medan	14 orang	Dr. Meily Surianti
2.	Jakarta	17 orang	Dr. Daru Kinasih
3.	Surabaya	14 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	10 orang	Dr. Arthur Sitaniapessy

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Di tiap lokus survei, Koordinator Lokal melakukan proses pendataan awal daftar pengguna layanan yang akan disurvei, selanjutnya menugaskan ke enumerator untuk melakukan proses pengumpulan data. Koordinator atau enumerator lokal melakukan proses komunikasi awal dengan calon responden terkait kesediaan berpartisipasi, alokasi waktu untuk bertemu dan sebagainya. Terkait kelengkapan administrasi, pihak Biro Organta Kementerian Keuangan sudah memberikan surat tugas kepada seluruh koordinator dan enumerator lokal, namun ada beberapa calon responden yang meminta surat lebih spesifik seperti surat tugas khusus dengan nama calon responden tertera secara spesifik, atau penjelasan rinci lainnya.

Dalam rangka memastikan responden menjawab dengan teliti dan tingkat pengembalian respons tinggi, survei dilakukan dengan wawancara secara tatap muka. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk per responden berkisar 30-45 menit. Beberapa responden DJPb berada pada lokasi yang jauh atau di luar area, sehingga pengumpulan data dilakukan melalui telepon atau dengan *platform* Zoom. Setelah data diperoleh, enumerator melakukan input data ke dalam formulir daring. Formulir ini berformat Microsoft Forms dan disediakan oleh Kementerian Keuangan.

4.4.2 WAWANCARA MENDALAM

Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali aspek temuan secara lebih spesifik. Narasumber dipilih dengan mempertimbangkan keunikan respons yang diberikan saat kegiatan survei. Untuk DJPb, wawancara mendalam dilakukan di dua kota, yaitu Makassar dan Ambon dengan Tim Peneliti UGM yang bertugas terangkum di Tabel 4.3. Wawancara dengan beberapa informan DJPb dilakukan secara tatap muka (lihat Tabel 4.4) dengan menggali aspek-aspek penting terkait kepuasan, aspek layanan umum, Aspek *E-Service*, aspek biaya di luar ketentuan resmi, gratifikasi, keberadaan jasa perantara, dan saluran pengaduan pencegahan korupsi. Durasi wawancara sekitar 30-60 menit.

Tabel 4.3. Daftar Pewawancara SKPL 2023

No.	Kota	Pewawancara
1.	Makassar	Anggraeni Pranandari, M.Sc Jovita Angela, M.Sc
2.	Ambon	Prof. Nurul Indarti, Ph.D Widya Paramita, Ph.D

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Tabel 4.4. Jumlah Informan DJPb

No.	Jenis Layanan	Informan Sudah Dihubungi	Informan Tidak Merespon	Informan Menolak	Informan Diwawancarai
1.	Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN	1	0	0	1
2.	Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui aplikasi Monsakti	1	0	0	1
3.	Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb	1	0	0	1
Total		3	0	0	3
Response Rate		100%			

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

4.5 INSTRUMEN SURVEI

Instrumen survei merujuk pada alat, metode, atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data informasi yang relevan sesuai tujuan survei. Instrumen SKPL DJPb 2023 adalah kuesioner terstruktur yang berisi pertanyaan tertutup dan terbuka. Pada pertanyaan tertutup responden diminta untuk mengisi dan memberikan penilaian terhadap pernyataan mengenai aspek layanan dan aspek spesifik layanan. Pertanyaan terbuka digunakan untuk menampung catatan mengenai opini, kritik, dan saran responden terhadap aspek-aspek layanan yang disurvei. Selengkapnya, kuesioner terdiri dari enam bagian yaitu:

1. Bagian A: memuat pertanyaan-pertanyaan screening seperti pertanyaan terkait Unit Eselon maupun Non Eselon dan jenis layanan yang digunakan, pengguna layanan satu tahun terakhir atau bukan dan keikutsertaan di SKPL sebelumnya.
2. Bagian B: berisi pertanyaan tentang sosio-demografi responden seperti lokus tempat tinggal, kontak, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, instansi tempat bekerja, cara menggunakan layanan, sumber informasi layanan, dan frekuensi penggunaan layanan.

3. Bagian C: mencakup pertanyaan tentang aspek-aspek layanan umum (sembilan aspek) dan Aspek *E-Service*.
4. Bagian D: berisi pertanyaan khusus yang ditanyakan setiap Unit Eselon I. Pada SKPL 2023, kuesioner bagian D hanya diperuntukkan bagi pengguna layanan dari Direktorat Jenderal Anggaran (DJA).
5. Bagian E: memuat pertanyaan terkait aspek spesifik lainnya yaitu Aspek Integritas (biaya di luar ketentuan dan gratifikasi), keberadaan jasa perantara, dan saran untuk saluran pengaduan.
6. Bagian F: berisi pertanyaan terkait penilaian kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Instrumen pengukuran (aspek layanan umum, Aspek *E-Service*, dan kepuasan menyeluruh) menggunakan skala 5-poin (1=sangat tidak puas; 5=sangat puas). Semua data yang terkumpul diinputkan dalam *MSforms* oleh masing-masing enumerator wilayah. Khusus pada bagian profil, untuk menjamin kerahasiaan informasi mengenai responden, maka untuk data seperti nama, nomor telepon, maupun email tidak diinputkan dalam *MSforms*.

Dalam menyusun kuesioner, terdapat perbedaan sumber hukum yang dijadikan acuan. Pada tahun 2022, sumber hukum yang digunakan adalah UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sedangkan pada tahun 2023 digunakan acuan dari Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun perbedaan aspek layanan tahun 2023 dan 2022 disajikan dalam Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Perbedaan Aspek Layanan Tahun 2023 dan 2022

No.	Aspek Layanan Tahun 2022 (UU No. 25 Tahun 2009)	Jumlah Item	Aspek Layanan Tahun 2023 (Permen PANRB No. 14 Tahun 2017)	Jumlah Item
1.	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	6	Persyaratan	2
2.	Akses terhadap Layanan	9	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2
3.	Kesesuaian terhadap Layanan	5	Waktu Penyelesaian	2
4.	Kesesuaian Prosedur	3	Biaya/Tarif	2
5.	Waktu Penyelesaian Layanan	6	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	2
6.	Biaya/Tarif	5	Kompetensi Pegawai	2
7.	Sanksi/Denda	5	Perilaku Pegawai	2
8.	Sikap Pegawai	7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2
9.	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	5	Sarana dan Prasarana	2
10.	Lingkungan Pendukung	4	<i>E-Service</i> (Interaktivitas dan Personalisasi, Kualitas Informasi, Kualitas Bantuan, Kemudahan Penggunaan, Fungsi Situs/Aplikasi, Privasi dan Keamanan, Estetika)	14
11.	Keamanan Lingkungan	4		
12.	<i>E-Service (Efficiency-Ease Of Use, Accessibility, Reliability, Customer support, Security)</i>	27		
Total		86	Total	32

Sumber:

1. UU No. 25 Tahun 2009
2. Permen PANRB No. 14 Tahun 2017
3. Aljukhadar *et al.*, (2022)

Terdapat sembilan aspek layanan dan tujuh dimensi *E-Service* dengan dua item pengukuran pada setiap aspek, sehingga total item pengukuran berjumlah 302. Kuesioner SKPL untuk DJPb mengalami penyesuaian karena tiga jenis layanan utama yang disurvei memiliki karakteristik daring dan tidak berbiaya, sedangkan untuk satu layanan tambahan yang disurvei memiliki karakteristik luring dan tidak berbiaya. Layanan DJPb yang bersifat daring dan tidak berbiaya tidak mengukur Aspek Biaya/Tarif dan Aspek Kompetensi Pegawai, Perilaku Pegawai, serta Sarana dan Prasarana. Untuk layanan dengan karakteristik luring dan tidak berbiaya, Aspek Biaya/Tarif dan Aspek *E-Service* tidak dilakukan pengukuran. Adapun rincian item pengukuran instrumen survei disajikan dalam Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Item-item Pengukuran Survei

Aspek Layanan	Item
Persyaratan	Kemudahan memperoleh informasi terkait
	Kemudahan proses pemenuhan persyaratan
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kemudahan prosedur
	Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan)
Waktu Penyelesaian	Ketepatan waktu
	Kecepatan waktu
Biaya/Tarif	Kesesuaian biaya/tarif
	Kewajaran biaya/tarif
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
E-Service	
Interaktivitas dan Personalisasi	Personalisasi layanan
	Kemampuan fitur interaksi
Kualitas Interaksi	Kelengkapan informasi
	Keterbaruan informasi
Kualitas Bantuan	Ketersediaan opsi bantuan
	Kemudahan mengakses opsi bantuan
Kemudahan Penggunaan	Kemudahan penggunaan <i>website/aplikasi</i>
	Kemudahan pencarian informasi
Fungsi Situs/Aplikasi	Keandalan (tidak error) <i>website/aplikasi</i>
	Kemampuan <i>website/aplikasi</i> memberikan layanan
Privasi dan Keamanan	Jaminan Keamanan
	Jaminan Kerahasiaan data dan informasi
Estetika	Estetika tampilan
	Estetika penataan/ <i>layout</i>

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

4.6 PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN KAJIAN

4.6.1 PENGUJIAN VALIDITAS

Dalam rangka menjamin kualitas instrumen SKPL 2023 (yaitu kuesioner dan protokol wawancara mendalam), pengujian validitas dilakukan untuk memastikan apakah instrumen survei mengukur apa yang seharusnya diukur, baik definisi konseptual maupun operasional dan mencerminkan seberapa baik instrumen mengukur realitas sosial (Neuman, 2014). Dalam survei ini, uji validitas yang dilakukan adalah validitas wajah, validitas konten, dan validitas konstruk. Validitas wajah dilakukan dengan diskusi bersama antara Tim Peneliti UGM dan Tim Biro Organta Kementerian Keuangan. Diskusi dilakukan untuk menyamakan persepsi dan pemahaman terkait konsep dan operasionalisasi variabel atau aspek layanan yang akan diukur. Validitas konten dilakukan dengan merujuk pada peraturan yang berlaku, yaitu Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 untuk aspek layanan umum dan referensi penelitian sebelumnya (i.e., Aljukhadar et al. 2022) untuk Aspek *E-Service*.

Proses pengujian validitas konten dan wajah pada penyusunan kuesioner terdiri dari empat tahapan. Pertama, pada tahap awal tim peneliti UGM mempelajari regulasi dan konteks unit layanan yang akan diteliti. Kedua, perancangan kuesioner dilakukan oleh tim peneliti UGM sesuai dengan karakteristik masing-masing layanan yang akan disurvei dan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian Keuangan. Ketiga, tim peneliti UGM bersama dengan tim dari Biro Organta melakukan revidi pada kuesioner yang telah disusun. Dari proses revidi yang dilakukan terdapat beberapa masukan yang diberikan oleh tim Biro Organta, yang kemudian dilakukan perbaikan oleh Tim UGM. Keempat, pada tahap finalisasi kuesioner tim peneliti UGM bersama Tim Biro Organta Kementerian Keuangan dan tim dari masing-masing Unit Eselon I/ Non Eselon melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) untuk melihat kesesuaian antara instrumen yang digunakan dan karakteristik layanannya.

Untuk meningkatkan *robustness* instrumen survei, validitas konstruk juga dilakukan untuk memastikan sejauh mana instrumen mengukur konsep atau variabel yang dimaksud dengan akurat dan sesuai. Validitas konstruk ini memeriksa kesesuaian pertanyaan-pertanyaan atau item-item yang digunakan dalam SKPL 2023 (aspek layanan umum dan *E-Service*) dengan konsep yang diusulkan. Tabel 4.7 menunjukkan hasil validitas konstruk untuk instrumen SKPL 2023 dan semuanya dinyatakan valid.

4.6.2 PENGUJIAN RELIABILITAS

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi hasil pengukuran variabel (Neuman, 2006) jika dilakukan dari waktu ke waktu atau pada situasi dan kondisi yang berbeda Cooper dan Schindler (2014). Instrumen survei SKPL 2023 diperiksa aspek reliabilitas internal dengan pengujian nilai Cronbach's Alpha (CA). CA merupakan koefisien reliabilitas yang menunjukkan

seberapa baik setiap butir dalam satu instrumen pengukuran berkorelasi positif satu sama lain dan nilai 0,7 ke atas menunjukkan instrumen yang reliabel (Sekaran & Bougie, 2016). Hasil pengujian nilai CA yang ditunjukkan di Tabel 4.7 memiliki nilai di atas 0,7 karenanya instrumen tersebut dapat disimpulkan memiliki reliabilitas tinggi.

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Aspek Layanan	Reliabilitas ($\alpha > 0,7$)	Validitas	
		Validitas Wajah & Validitas Konten	Validitas Konstruksi (AVE > 0,5)
Persyaratan	Reliabel	1. Proses validitas wajah dilakukan melalui hasil diskusi antara tim peneliti UGM, Biro Organta, dan PiC Unit Eselon I/Non Eselon. 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, 2023)

Protokol wawancara disiapkan sebagai instrumen wawancara mendalam, dan digunakan oleh Tim Peneliti UGM yang bertugas menjadi pewawancara. Wawancara dilaksanakan dengan pencatatan atau meminta izin informan untuk direkam, dan dilakukan proses transkripsi. Proses ini memastikan aspek reliabilitas terkait dengan protokol wawancara. Berdasarkan pemaparan sub bagian 4.6, hasil pengujian instrumen SKPL 2023 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan adalah valid dan reliabel.

4.7 METODE ANALISIS DATA

Terdapat beberapa metode analisis data yang digunakan pada SKPL 2023 untuk DJPb, yaitu metode statistik deskriptif, uji beda, dan analisis konten.

4.7.1. STATISTIK DESKRIPTIF

Dalam rangka mendeskripsikan profil pengguna layanan dan penghitungan indeks kepuasan digunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif berfungsi sebagai alat untuk mendeskripsikan data (Cooper dan Schindler, 2014, h. 398) dengan melihat nilai rata-rata, modus, nilai tertinggi dan terendah, serta frekuensi. Hasil analisis ini ditampilkan dalam bentuk histogram, *pie chart*, atau tabel tertentu.

Untuk perhitungan indeks kepuasan, digunakan tahapan yang mengacu pada perhitungan indeks kepuasan di level agregat, yaitu:

- 1) Mengelompokkan data berdasarkan unit eselon dan non-eselon serta jenis layanan.
- 2) Menghitung nilai rata-rata untuk setiap aspek layanannya. Cara ini dilakukan dengan mempertimbangkan adanya:
 - 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) Menghitung skor indeks kepuasan per jenis layanan berdasarkan nilai rata-rata dari skor setiap aspek layanan dalam satu jenis layanan yang sama.
- 4) Menghitung skor indeks kepuasan agregat DJPb dilakukan berdasarkan nilai rata-rata dari setiap skor indeks aspek layanan pada seluruh jenis layanan DJPb yang disurvei.

4.7.2 UJI BEDA

Salah satu tujuan SKPL 2023 DJPb adalah mengukur perubahan kepuasan relatif antar waktu (dari 2023 dibandingkan dengan 2022). Karenanya digunakan uji *paired sample t-test* dengan menggunakan tingkat keyakinan 0,05 untuk melihat perubahan kepuasan relatif pengguna layanan yang sama terhadap kepuasan aspek layanan di tahun 2022 dan 2023. Menurut Pallant (2010:239), uji *paired sample t-test*, juga dikenal sebagai *t-test* berpasangan, adalah sebuah metode statistik yang digunakan untuk membandingkan rata-rata dari dua pengukuran yang diambil dari subjek atau unit yang sama.

4.7.3 ANALISIS KONTEN

Dalam rangka mendukung dan menguatkan data dari teknik pengumpulan survei, SKPL 2023 melengkapinya dengan melakukan wawancara mendalam. Hasil wawancara dianalisis dengan metode analisis konten mengikuti aturan dari Miles dan Huberman (1991), yaitu:

- a. hasil wawancara ditranskrip dan dilakukan proses kodifikasi melalui Ms Excel;
- b. peneliti melakukan proses membaca kata demi kata untuk menemukan kata-kata kunci yang relevan dengan aspek layanan dan aspek kepuasan serta sesuai dengan tujuan kajian;
- c. kata kunci atau pernyataan utama dipilih untuk memvalidasi, menjelaskan, dan mengklarifikasi serta mengilustrasikan temuan dari data survei.

Metode analisis konten ini dipilih dengan pertimbangan untuk menguatkan temuan kajian dari data survei dan disebut sebagai teknik triangulasi data.

4.8 HASIL PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih 1,5 bulan dimulai tanggal 17 Juli 2023-31 Agustus 2023. Seperti yang disampaikan sebelumnya, koordinator dan enumerator lokal menginisiasi komunikasi dengan calon responden.

4.8.1 HASIL PENGUMPULAN DATA LAYANAN UTAMA

Berdasarkan daftar panjang dari Biro Organta Kementerian Keuangan, terdapat total calon responden sebanyak 2.945 orang pengguna layanan DJPb. Dari jumlah tersebut, sebanyak 403 orang ditetapkan sebagai calon responden yang kemudian dihubungi oleh enumerator. Dari total yang dihubungi (403 orang), 370 orang pengguna layanan DJPb bersedia menjadi responden SKPL 2023. Pada akhirnya, *response rate* yang dicapai adalah sebesar 91,81%. Dalam proses pengumpulan data, Tim DJPb memberikan bantuan dengan melakukan pemantauan pengumpulan data serta membantu berkomunikasi dengan pengguna layanan yang akan disurvei. Ringkasan pengumpulan data dapat dilihat pada Tabel 4.8 dan Tabel 4.9.

Tabel 4.8. Ringkasan Pengumpulan Data

Jenis Layanan	Data Dari Kemenkeu	Responden Dihubungi	Responden Disurvei	Tidak Merespon	Response Rate (%)
Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN	1.245	140	116	24	82,85
Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui aplikasi Monsakti	1.211	127	122	5	96,06
Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb	489	136	132	4	97,05
Total	2.945	403	370	33	91,81

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Tabel 4.9. Responden DJPb per Jenis Layanan

Jenis Layanan	MDN	JKT	SBY	MKS	BPN	ABN	Jumlah	%
Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN	17	21	19	18	21	20	116	31,35
Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui aplikasi Monsakti	22	25	20	20	19	16	122	32,97
Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb	17	38	19	17	19	22	132	35,67
Total	56	84	58	55	59	58	370	100

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

4.8.2 HASIL PENGUMPULAN DATA LAYANAN TAMBAHAN

Berdasarkan daftar panjang responden yang disampaikan oleh Biro Organta Kementerian Keuangan, total ketersediaan data responden pengguna layanan tambahan DJPb adalah 53 data responden yang terdiri dari 48 data responden lokus Jakarta, 3 data responden lokus surabaya dan 1 data responden dari lokus Makassar. Dalam proses pengumpulan data, para enumerator di lapangan juga menemui 1 responden berdasarkan rujukan dari pengguna layanan lain yang berasal dari lokus Jakarta, sehingga total data responden yang tersedia adalah 54 data responden. Dari 54 calon responden, 34 responden bersedia untuk diwawancarai, sehingga *response rate* untuk DJPb untuk layanan tambahan adalah 63%. Adapun rincian ketersediaan data dan jumlah responden yang dihubungi dan berhasil diwawancarai, serta sebaran responden dapat dilihat pada Tabel 4.10 dan 4.11.

Tabel 4.10. Ringkasan Pengumpulan Data Layanan Tambahan

Layanan	Data Kementerian Keuangan	Data Tambahan	Data Tersedia	Respon den Dihubungi	Tidak Mengikuti	Mengikuti Survei	<i>Response Rate</i>
Penetapan Remunerasi BLU	53	1	54	54	20	34	63%
Total	53	1	54	54	20	34	63%

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Tabel 4.11. Distribusi Perolehan Data Pengguna Layanan Tambahan

Jenis Layanan Tambahan	Berhasil diwawancarai			Total Perolehan Data per Layanan
	JKT	SBY	MKS	
Layanan Penetapan Remunerasi BLU	32	1	1	34
Total	32	1	1	34

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan analisis data terkait profil pengguna layanan utama dan layanan tambahan Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) yang meliputi aspek demografi, aspek interaksi penggunaan layanan, indeks kepuasan agregat, indeks kepuasan klaster, dan indeks kepuasan per aspek layanan pada unit eselon DJPb. Selain itu, juga diulas terkait aspek spesifik layanan mencakup gratifikasi, biaya di luar ketentuan, keberadaan jasa perantara, dan saluran pengaduan untuk pencegahan korupsi.

5.1 LAYANAN UTAMA

5.1.1 PROFIL RESPONDEN

5.1.1.1 ASPEK DEMOGRAFI

Responden dalam SKPL DJPb 2023 adalah pengguna layanan DJPb yang sudah menggunakan layanan minimal satu kali dalam satu tahun terakhir. Responden pengguna layanan DJPb yang terlibat dalam SKPL 2023 sebanyak 370 orang. Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden DJPb adalah laki-laki (53,51%), dengan rentang usia 31-40 tahun (45,14%). Sebagian besar pengguna layanan DJPb merupakan lulusan D4/S1 (53,78%), dan memiliki profesi sebagai PNS sebesar (81,62%). Tabel 5.1 merangkum profil demografi responden DJPb.

Tabel 5.1. Profil Responden Layanan Utama DJPB

Demografi	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	198	53,51%
Perempuan	172	46,49%
Usia		
20-30 tahun	59	15,95%
31-40 tahun	167	45,14%
41-50 tahun	117	31,62%
51-60 tahun	24	6,49%
>60 tahun	3	0,81%
Pendidikan		
SLTA	41	11,08%
Diploma (D1/D2/D3)	48	12,97%
D4/S1	199	53,78%
S2	82	22,16%
Pekerjaan		
Honorier	8	2,16%

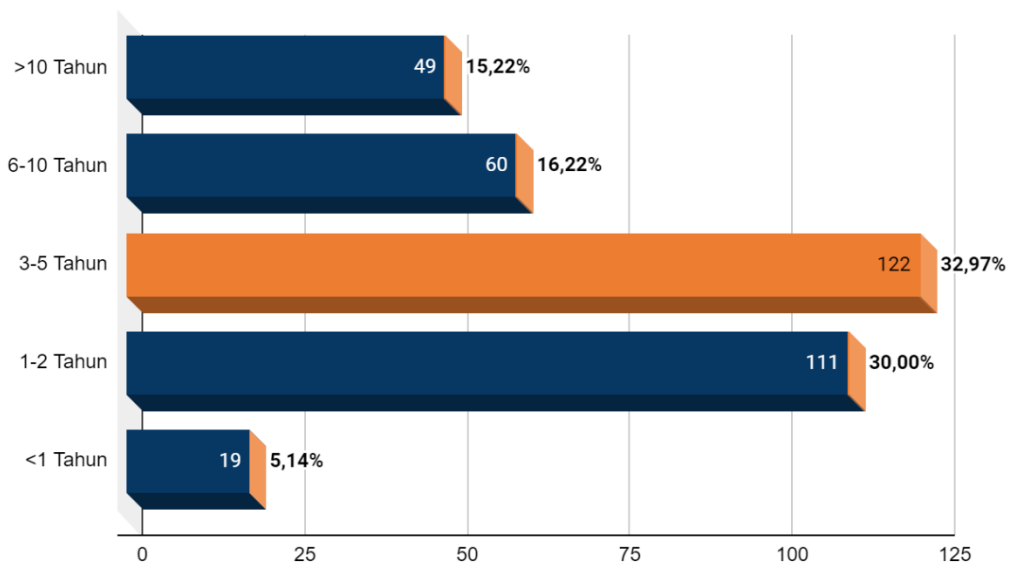
Demografi	Jumlah	Persentase
Karyawan BUMN	4	1,08%
Karyawan Lembaga Negara	55	14,86%
Karyawan Swasta	1	0,27%
PNS	302	81,62%

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.1.1.2 ASPEK INTERAKSI LAYANAN

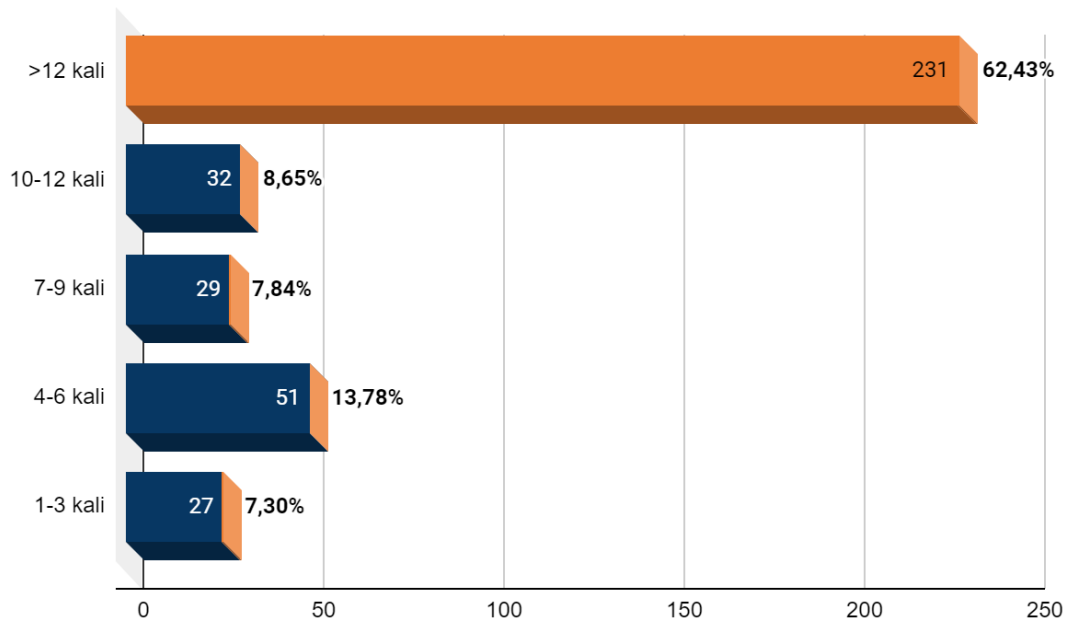
Sub bab ini menjabarkan informasi mengenai aspek interaksi layanan yang terdiri cara memperoleh layanan, sumber informasi layanan, frekuensi penggunaan layanan, dan lama waktu penggunaan layanan. Data terkait aspek interaksi layanan ini diperoleh dengan memberikan pertanyaan kepada responden mengenai cara memperoleh layanan dan sumber informasi layanan. Responden dapat memberikan jawaban lebih dari satu pada pertanyaan yang terkait dengan cara memperoleh layanan dan sumber informasi layanan. Responden SKPL DJPb 2023 adalah pengguna layanan yang telah mendapatkan layanan dari DJPb setidaknya satu kali dalam durasi satu tahun terakhir.

Gambar 5.1 menunjukkan rentang waktu penggunaan layanan dan frekuensi penggunaan layanan. Sebagian besar responden (32,9%) telah menggunakan layanan DJPb selama 3-5 tahun, dan sebagian besar lain (30%) telah menggunakan layanan selama 1-2 tahun. Dalam hal frekuensi penggunaan layanan, sebagian besar pengguna telah menggunakan layanan sebanyak lebih dari 12 kali (62,43%) seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.2.



Gambar 5.1. Lama Waktu Penggunaan Layanan DJPb

Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

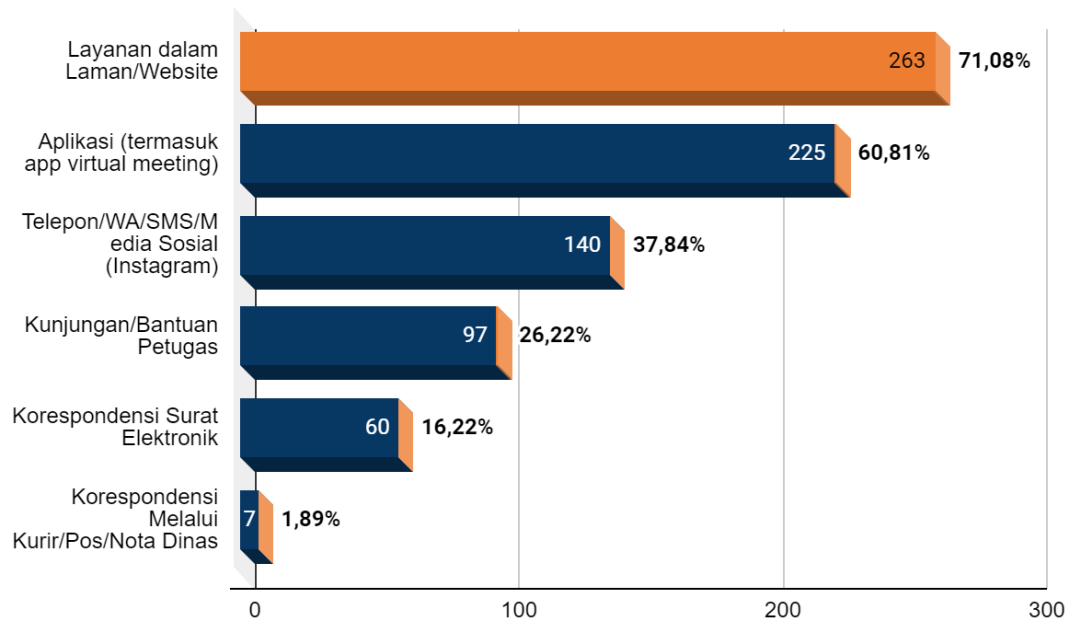


Gambar 5.2. Frekuensi Penggunaan Layanan DJPb

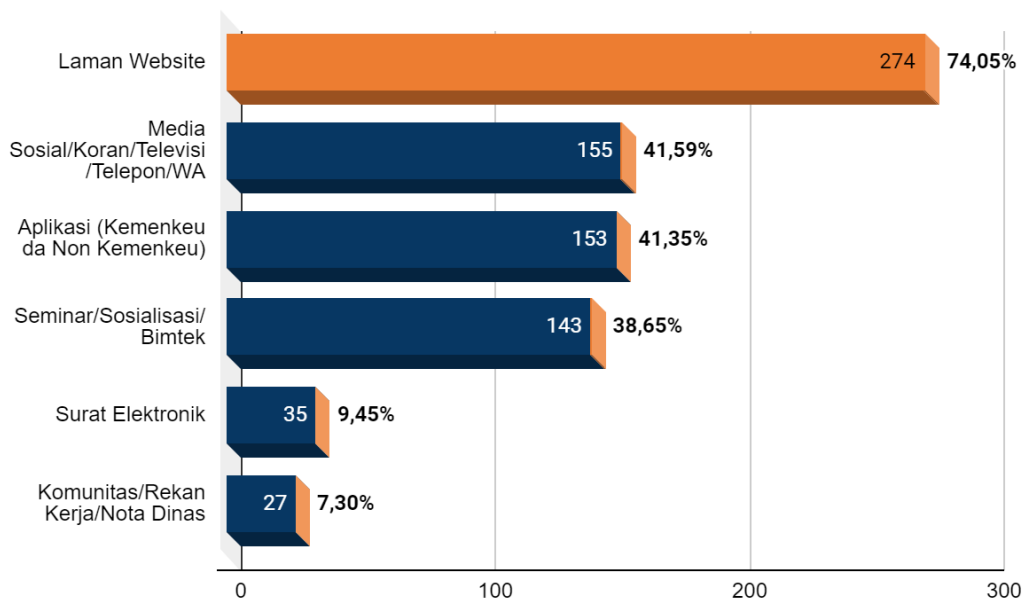
Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 5.3, responden DJPb memiliki keberagaman dalam cara responden memperoleh layanan. Dalam kajian ini, layanan diasumsikan daring apabila responden mengakses melalui situs *website*/laman maupun aplikasi resmi. Sebagian besar responden memperoleh layanan dalam laman atau situs *web* (71,08%) dan aplikasi termasuk aplikasi *virtual meeting* (60,81%).

Selanjutnya, terdapat banyak cara untuk memperoleh informasi terkait layanan, seperti dapat dilihat pada Gambar 5.4. Sumber informasi terbesar responden DJPb diperoleh dari laman/situs *web* (74,05%). Selain itu, sumber informasi lain yang menunjang responden untuk memperoleh informasi yaitu media sosial/koran/ televisi/telepon/whatsapp (41,89%).



Gambar 5.3. Cara Memperoleh Layanan
Sumber: Data Olahan SKPL (2023)



Gambar 5.4. Sumber Informasi Layanan
Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

5.1.2 INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

Indeks kepuasan pengguna layanan diklasifikasikan menjadi indeks kepuasan DJPb, indeks kepuasan per klaster, dan indeks kepuasan per aspek dan per jenis layanan. Dalam menginterpretasikan hasil skor atau indeks kepuasan di masing-masing sub bahasan, digunakan skema interpretasi yang dirangkum di Tabel 5.2.

Tabel 5.2 Kategorisasi dan Interpretasi Warna

Warna	Hitam	Biru	Hijau	Kuning	Orange	Merah
Interpretasi	Dipertahankan	Dipertahankan	Dapat Ditingkatkan	Perlu Ditingkatkan	Perlu Perbaikan	Prioritas Perbaikan
Acuan	$\geq$ Skor Renstra $\geq$ Skor Indeks Klaster $\geq$ Skor Indeks Agregat	$\geq$ Skor Renstra $\geq$ Skor Indeks Klaster $\leq$ Skor Indeks Agregat	Kondisi I $\geq$ Skor Renstra $\leq$ Skor Indeks Klaster $\leq$ Skor Indeks Agregat Kondisi II $\geq$ Skor Renstra $\leq$ Skor Indeks Klaster $\geq$ Skor Indeks Agregat	$\leq$ Skor Renstra $\geq$ Skor Indeks Klaster $\geq$ Skor Indeks Agregat	$\leq$ Skor Renstra $\leq$ Skor Indeks Klaster $\leq$ Skor Indeks Agregat	≤ 4 $\leq$ Skor Renstra $\leq$ Skor Indeks Klaster $\leq$ Skor Indeks Agregat
	DJPb					

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Keterangan rinci:

1. Warna Hitam: Unit Eselon, aspek layanan, dan item aspek layanan yang memenuhi kondisi tersebut maka perlu dipertahankan kinerjanya.
2. Warna Biru: Unit Eselon, aspek layanan, dan item aspek layanan dengan skor tersebut juga harus mempertahankan kinerjanya.
3. Warna Hijau Kondisi I atau Kondisi II: Unit Eselon, aspek layanan, dan item aspek layanan dapat meningkatkan kinerjanya.
4. Warna Orange: Unit Eselon, aspek layanan, dan item aspek layanan perlu melakukan perbaikan.
5. Warna Merah: Unit Eselon, aspek layanan, dan item aspek layanan perlu melakukan prioritas perbaikan.

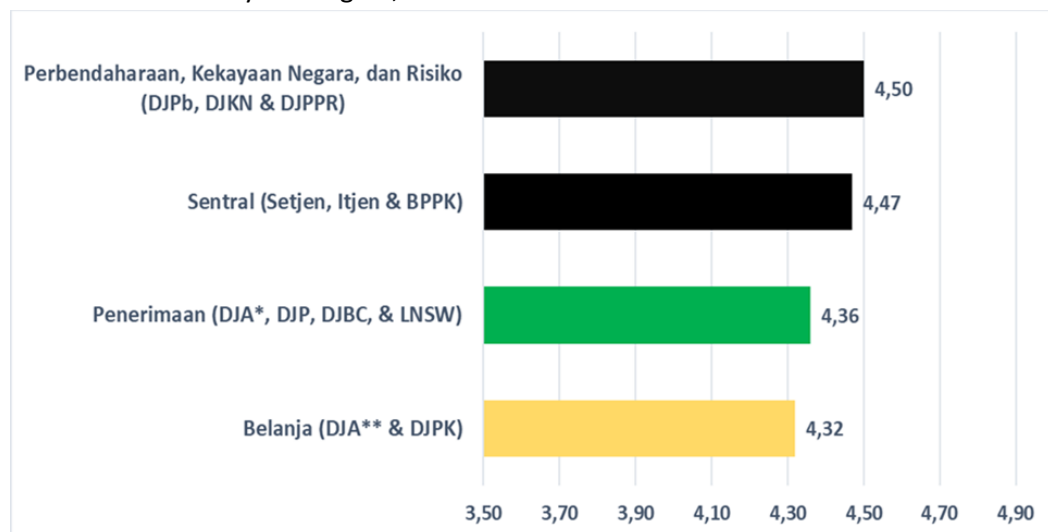
5.1.2.1 INDEKS KEPUASAN PER KLASSTER

Setiap unit eselon memiliki tugas, fungsi, dan peran masing-masing yang sudah ditetapkan oleh Kementerian. Indeks kepuasan di bagian ini akan dianalisis sesuai dengan pengelompokkan atau klaster yang mencerminkan kesetaraan atau kesamaan tugas, fungsi, dan peran masing-masing unit eselon dan lembaga. Terdapat empat klaster yaitu:

1. Klaster Perbendaharaan, Kekayaan Negara, dan Risiko, yang terdiri dari: Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb), Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) dan Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (DJPPR).

2. Klaster Sentral, yang terdiri dari: Sekretariat Jenderal (Setjen), Inspektorat Jenderal (Itjen), dan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK).
3. Klaster Penerimaan, yang terdiri dari: Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC), Lembaga National Single Window (LNSW), dan satu jenis layanan dari Direktorat Jenderal Anggaran (DJA), yaitu Layanan Pembuatan Kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI).
4. Klaster Belanja, yang terdiri dari: Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPk) dan Direktorat Jenderal Anggaran (DJA). Khusus DJA, layanan yang masuk klaster penerimaan adalah (a) Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) dan (b) Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (Non-APBN-P).

Berdasarkan Gambar 5.5 DJPb tergabung dalam Klaster Perbendaharaan Kekayaan Negara, dan Risiko yang memiliki indeks kepuasan tertinggi (4,50). Oleh karena itu, apabila dibandingkan dengan Indeks Agregat Kemenkeu (4,43) dan Indeks Klaster, maka Indeks DJPb (4,60) masih lebih tinggi. Artinya, secara relatif pengguna layanan DJPb memiliki kepuasan lebih tinggi dibandingkan pengguna layanan unit eselon lain di kelompok Klaster Perbendaharaan Kekayaan Negara, dan Risiko.



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

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

Gambar 5.5. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Per Klaster
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

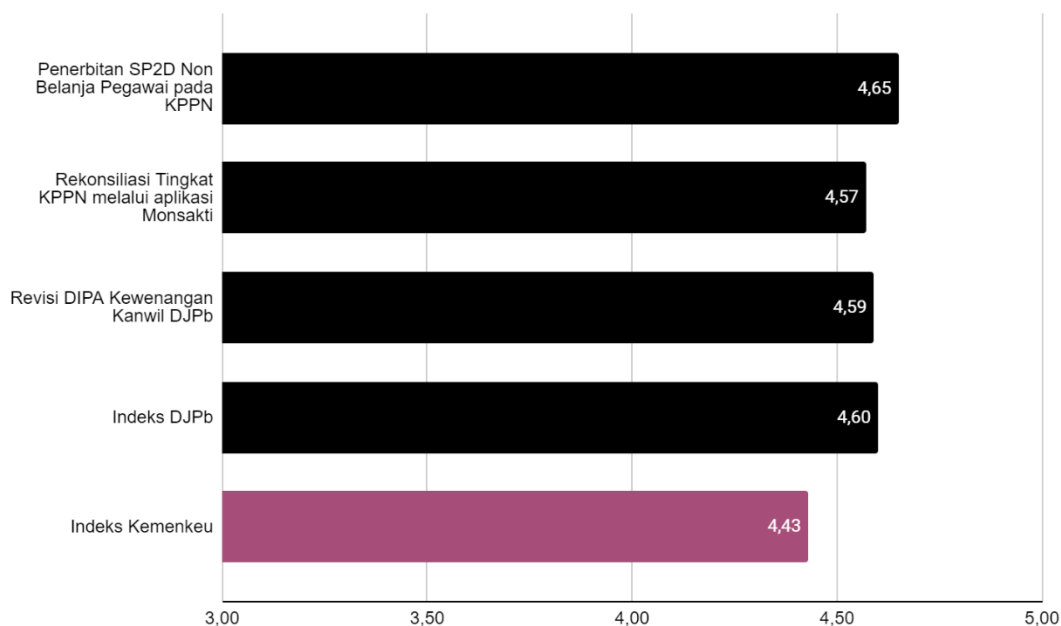
5.1.2.2 INDEKS KEPUASAN AGREGAT DJPb

SKPL DJPb 2023 bertujuan mengukur skor indeks kepuasan pengguna terhadap layanan publik yang diselenggarakan oleh DJPb. Perhitungan indeks dilakukan dengan menghitung skor indeks setiap aspek layanan per jenis layanan terlebih dahulu, kemudian bertahap hingga penghitungan skor indeks per aspek layanan untuk keseluruhan jenis layanan yang disurvei.

Berdasarkan Gambar 5.6, Indeks Kepuasan DJPb sebesar 4,60, yang lebih tinggi dari Indeks Klaster (4,50), Indeks Agregat Kementerian Keuangan (4,43), dan Target Renstra (4,35). Berdasarkan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017, nilai Indeks DJPb sebesar 4,60 memiliki nilai konversi sebesar 92,01 dengan predikat sangat baik. Salah satu pengguna layanan DJPb menyampaikan bahwa:

“Sejak 2013 menjadi pengguna layanan DJPb, banyak kemudahan. Dulu masih transfer-transfer manual. Dulu ada aplikasi pelaporan keuangan (Saibah, sebelum SAKTI), ini masih pakai ADK, input manual di aplikasi kemudian ditransfer ke Aplikasi Saibah, nah ini kadang ada selisih. Setelah ada SAKTI, semua jadi satu jadi lebih memudahkan.” [Pengguna Layanan DJPb di Makassar].

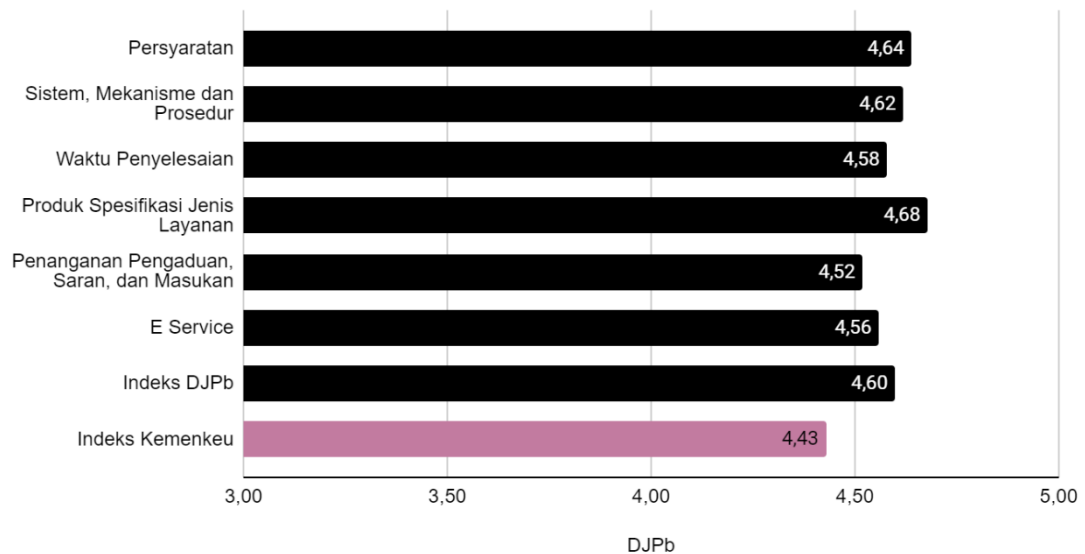
Secara lebih rinci, tiga jenis layanan utama DJPb memiliki indeks kepuasan lebih besar dari Indeks Klaster, Indeks Agregat Kementerian Keuangan, dan Target Renstra Kementerian Keuangan. Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN memiliki skor IKPL tertinggi yaitu 4,65. Selanjutnya, dua layanan utama lain yang disurvei memiliki skor indeks sebagai berikut: Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb sebesar 4,59 dan Layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti sebesar 4,57 (lihat Gambar 5.6).



Gambar 5.6. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJPb dan Jenis Layanan
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.1.2.3 INDEKS KEPUASAN PER ASPEK LAYANAN

SKPL 2023 juga mengukur secara spesifik skor kepuasan per aspek layanan, sehingga dapat dikaji mana yang sudah memuaskan dan perlu dipertahankan atau sebaliknya. Sebagai catatan, mengingat setiap jenis layanan memiliki karakteristik yang berbeda-beda dari elemen berbiaya/bertarif, daring/luring/*hybrid*, denda, dan sanksi, skor kepuasan dihitung hanya berdasarkan jenis layanan dengan karakteristik yang relevan. Secara rinci, Gambar 5.7 menunjukkan hasil Indeks Kepuasan per aspek layanan DJPb.



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

**Layanan DJPb juga tidak diakses secara luring sehingga tidak dilakukan pengukuran pada aspek perilaku pegawai, kompetensi pegawai, dan sarana prasarana.

Gambar 5.7. Indeks per Aspek Layanan DJPb

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Secara umum, seluruh aspek layanan yang diukur sudah baik karena memperoleh skor di atas Target Renstra (4,35), Indeks Klaster (4,50), dan Indeks Agregat Kementerian Keuangan (lihat Gambar 5.7). Secara rinci masing-masing skor kepuasan untuk tiap aspek layanan yaitu, Aspek Produk Spesifikasi dan Jenis Layanan sebesar 4,68; Aspek Persyaratan sebesar 4,64; Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur sebesar 4,62; Aspek Waktu Penyelesaian sebesar 4,58; Aspek *E-service* sebesar 4,56; dan Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan sebesar 4.52. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan yang diberikan DJPb layak untuk dipertahankan dan DJPb perlu menjaga kualitas layanan seperti yang sudah dilakukan saat ini.

Lebih lanjut, Tabel 5.3 menunjukkan indeks kepuasan per item aspek layanan. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa hampir seluruh item aspek layanan mendapatkan skor di atas Target Renstra dan Indeks Klaster sehingga dapat dipertahankan. Lebih lanjut, hasil skor untuk item Keandalan Situs *Website/Aplikasi* (Tidak *Error*) pada Aspek Fungsi Situs/Aplikasi adalah sebesar 4,31, yang berarti bahwa kualitas layanan pada item aspek layanan tersebut perlu ditingkatkan.

Tabel 5.3. Indeks Per Item Aspek Layanan DJPb

Item Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,66
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,62
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Kemudahan prosedur	4,65
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,59
C.3 Waktu Penyelesaian	
Ketepatan waktu	4,58
Kecepatan waktu	4,58
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	
Kesesuaian hasil layanan	4,68
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,69
C.8 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,52
Kesesuaian tindak lanjut	4,52
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	
Personalisasi layanan	4,55
Kemampuan fitur interaksi	4,54
C.10.2 Kualitas Interaksi	
Kelengkapan informasi	4,58
Keterbaruan informasi	4,57
C.10.3 Kualitas Bantuan	
Ketersediaan opsi bantuan	4,57
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,55
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	
Kemudahan penggunaan <i>website/aplikasi</i>	4,64
Kemudahan pencarian informasi	4,60
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	
Keandalan (tidak <i>error</i>) <i>website/aplikasi</i>	4,31
Kemampuan <i>website/aplikasi</i> memberikan layanan	4,54
C.10.6 Privasi dan Keamanan	
Jaminan keamanan	4,64
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,66

Item Aspek Layanan	Indeks
C.10.7 Estetika	
Estetika tampilan	4,54
Estetika penataan/layout	4,55

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

Warna hitam: skor yang diperoleh > Skor Renstra, > Skor Indeks Klaster, dan > Skor Indeks Agregat (perlu dipertahankan)

Warna orange: skor yang diperoleh < Skor Renstra, < Skor Indeks Klaster, dan < Skor Indeks Agregat (perlu perbaikan)

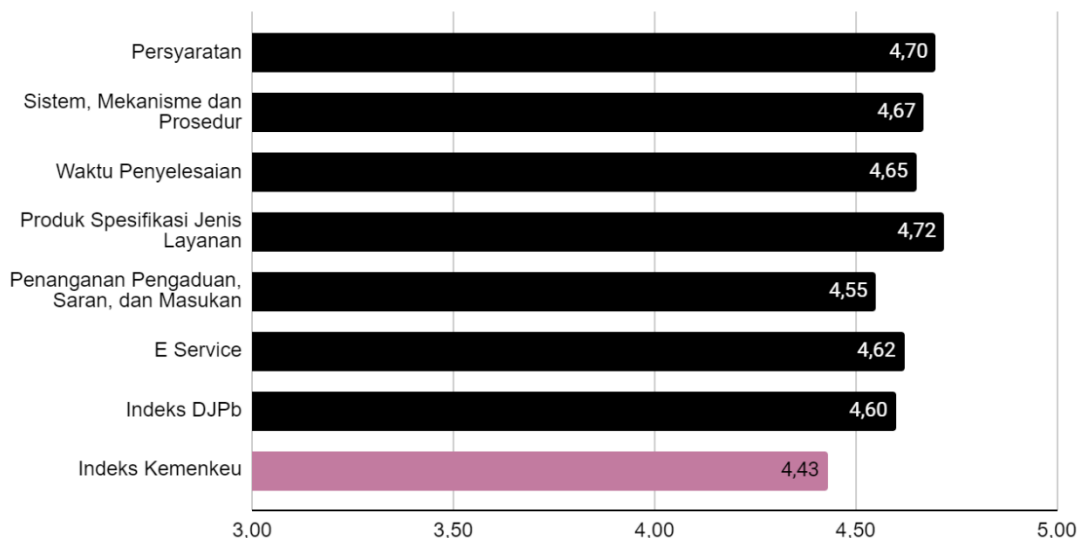
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.1.2.4 INDEKS KEPUASAN PER JENIS LAYANAN

5.1.2.4.1 LAYANAN PENERBITAN SURAT PERINTAH PENERBITAN DANA (SP2D) NON BELANJA PEGAWAI PADA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN)

Jenis layanan utama DJPb pertama yang disurvei dalam SKPL 2023 adalah Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN. Layanan ini memiliki karakteristik daring dan tidak berbiaya, sehingga indeks kepuasan per item layanan pada layanan ini dapat dinilai sebanyak 24 item (tanpa Aspek Biaya/Tarif, Aspek Kompetensi Pegawai, Aspek Perilaku Pegawai, serta Aspek Sarana dan Prasarana).

Gambar 5.8 merangkum skor per aspek layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN. Seluruh aspek mendapatkan skor kepuasan di atas Target Renstra (4,35), Indeks Agregat Kementerian Keuangan (4,43), dan Indeks Klaster (4,50), yang artinya seluruh aspek layanan dapat dipertahankan. Dilihat dari aspek layanan, skor kepuasan tertinggi pada Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan (4,72), sedangkan skor kepuasan terendah adalah Aspek Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (4,55).



Gambar 5.8. Indeks per aspek layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Tabel 5.4 menunjukkan indeks kepuasan per item aspek layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN. Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa hampir seluruh item pengukuran mendapatkan skor di atas Target Renstra dan Indeks Klaster sehingga dapat dipertahankan. Item aspek layanan dengan skor tertinggi adalah item Kemudahan Penggunaan Website/Aplikasi dengan skor 4,73. Di sisi lain, item aspek layanan dengan skor terendah adalah Keandalan (Tidak *Error*) Website/Aplikasi yang ditunjukkan dengan angka berwarna orange (skor 4,30), yang berarti bahwa item aspek layanan tersebut memerlukan peningkatan. Temuan-temuan tersebut didukung oleh pernyataan dari beberapa responden sebagai berikut:

“Layanan lelang dengan aplikasi memudahkan karena cukup dengan satu akun. Sistem SPPD ini sudah ketat terdapat beberapa filter (pengecekan) sehingga tidak mungkin ada celah untuk melakukan penyimpanan.” [Pengguna Layanan DJPb di Ambon].

“Notifikasi status layanan (ditolak atau diterima) sudah cepat (2 hari).” [Pengguna Layanan DJPb di Ambon].

“Helpdesk bisa via chat dan bisa datang langsung membantu jika ada kesulitan. Kekurangan dokumen bisa ditanyakan melalui CSO, respon cepat karena ada KPInya.” [Pengguna Layanan DJPb di Ambon].

“Aplikasi sangat aman karena ada MODUL SAKTI, setiap orang memiliki akun masing-masing sehingga pertanggungjawaban masing-masing.” [Pengguna Layanan DJPb di Ambon].

Tabel 5.4. Indeks per Item Aspek Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN

Item Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,70
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,71
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Kemudahan prosedur	4,70
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,64
C.3 Waktu Penyelesaian	
Ketepatan waktu	4,53
Kecepatan waktu	4,66
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	
Kesesuaian hasil layanan	4,72
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,72
C.8 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,53
Kesesuaian tindak lanjut	4,57
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	
Personalisasi layanan	4,55
Kemampuan fitur interaksi	4,59
C.10.2 Kualitas Interaksi	
Kelengkapan informasi	4,68
Keterbaruan informasi	4,67
C.10.3 Kualitas Bantuan	
Ketersediaan opsi bantuan	4,63
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,60
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	
Kemudahan penggunaan <i>website</i> /aplikasi	4,73
Kemudahan pencarian informasi	4,67

Item Aspek Layanan	Indeks
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	
Keandalan (tidak <i>error</i>) <i>website/aplikasi</i>	4,30
Kemampuan <i>website/aplikasi</i> memberikan layanan	4,60
C.10.6 Privasi dan Keamanan	
Jaminan keamanan	4,68
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,67
C.10.7 Estetika	
Estetika tampilan	4,63
Estetika penataan/ <i>layout</i>	4,64

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

Warna hitam: skor yang diperoleh > Skor Renstra, > Skor Indeks Klaster, dan > Skor Indeks Agregat (perlu dipertahankan)

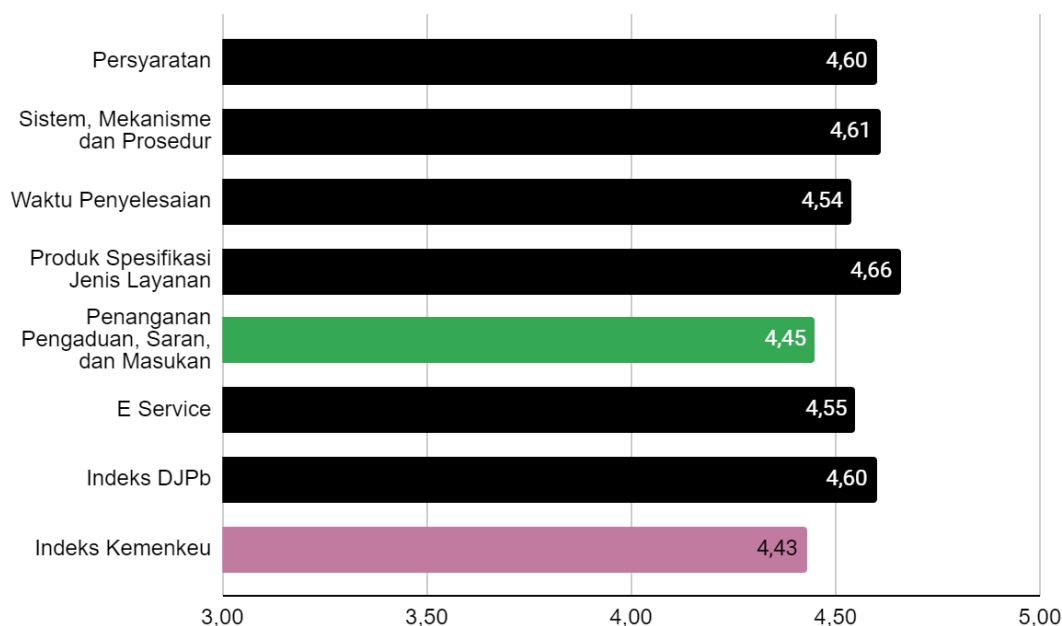
Warna orange: skor yang diperoleh < Skor Renstra, < Skor Indeks Klaster, dan < Skor Indeks Agregat (perlu perbaikan)

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.1.2.4.2 LAYANAN REKONSILIASI TINGKAT KPPN MELALUI APLIKASI MONSAKTI

Jenis layanan utama DJPb kedua yang disurvei dalam SKPL 2023 adalah Layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti. Layanan ini memiliki karakteristik daring dan tidak berbiaya, sehingga indeks kepuasan per item layanan pada layanan ini dapat dinilai sebanyak 24 item (tanpa Aspek Biaya/Tarif, Aspek Kompetensi Pegawai, Aspek Perilaku Pegawai, serta Aspek Sarana dan Prasarana).

Gambar 5.9 menunjukkan Indeks kepuasan pengguna per aspek layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti. Hampir seluruh aspek mendapatkan skor kepuasan di atas Target Renstra (4,35), Indeks Agregat Kementerian Keuangan (4,43), dan Indeks Klaster (4,50), yang artinya seluruh aspek layanan dapat dipertahankan. Pada layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti, aspek yang mendapat skor kepuasan tertinggi adalah Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan (4,66). Terdapat satu aspek layanan dengan skor di bawah Indeks Klaster dengan skor terendah, yaitu Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (4,45).



Gambar 5.9. Indeks per aspek layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui aplikasi Monsakti
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Tabel 5.5 menunjukkan indeks kepuasan per item aspek layanan untuk Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti. Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa hampir seluruh item pengukuran mendapatkan skor di atas Target Renstra dan Indeks Klaster, sehingga layak dipertahankan. Item pengukuran yang paling memuaskan menurut responden adalah Jaminan Kerahasiaan Data dan Informasi pada Aspek Privasi dan Keamanan dengan skor 4,68. Sementara item pengukuran dengan skor kepuasan terendah menurut responden adalah Keandalan (Tidak *Error*) Website/Aplikasi pada Aspek Layanan Fungsi Situs/Aplikasi dengan skor 4,28, yang artinya item aspek layanan tersebut perlu ditingkatkan. Temuan-temuan tersebut didukung oleh pernyataan beberapa responden sebagai berikut:

“Sudah menjadi pengguna layanan DJPb sejak lama, mengalami perubahan-perubahan dan perbaikan. Jika ada pertanyaan saat ini bisa via WA. Tidak perlu lagi datang fisik ke KPPN. Jika ada perbedaan tidak harus input manual ke kantor. Saat ini sudah ada kemudahan.” [Pengguna Layanan DJPb di Makassar].

“Prosesnya 1 hari, namun tergantung kapan waktu rekon. Kalau mengajukan pagi, siang sudah kelihatan. Kalau sudah lewat jam 3, hasil rekon kelihatan malam.” [Pengguna Layanan DJPb di Makassar].

“Respon pegawai sangat baik. Ketika menggunakan sakti pertama kali, banyak hal yang perlu dikomunikasikan. Pengguna layanan bisa mendapatkan penjelasan, bisa datang ke KPPN maupun respon via WA. Pegawai juga dengan senang hati memberikan dan menjelaskan kembali prosedur penggunaan aplikasi jika ada pengguna layanan yang belum jelas.” [Pengguna Layanan DJPb di Makassar].

“Keandalan aplikasi: setiap selesai bulan berjalan ada rekonsiliasi, bahkan siapa yang keliru dalam penginputan juga terlihat. Sehingga responden menyatakan aplikasi ini andal. Sejak sakti ini, sekarang cocok tidak cocok sangat mudah sekali, langsung terlihat.” [Pengguna Layanan DJPb di Makassar].

Tabel 5.5. Indeks per Item Aspek Layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti

Item Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,65
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,55
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Kemudahan prosedur	4,63
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,60
C.3 Waktu Penyelesaian	
Ketepatan waktu	4,58
Kecepatan waktu	4,49
C.8 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,46
Kesesuaian tindak lanjut	4,44
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	
Kesesuaian hasil layanan	4,66
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,66
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	
Personalisasi layanan	4,55
Kemampuan fitur interaksi	4,54
C.10.2 Kualitas Interaksi	
Kelengkapan informasi	4,58
Keterbaruan informasi	4,54
C.10.3 Kualitas Bantuan	
Ketersediaan opsi bantuan	4,58
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,56

Item Aspek Layanan	Indeks
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	
Kemudahan penggunaan <i>website/aplikasi</i>	4,60
Kemudahan pencarian informasi	4,59
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	
Keandalan (tidak <i>error</i>) <i>website/aplikasi</i>	4,28
Kemampuan <i>website/aplikasi</i> memberikan layanan	4,53
C.10.6 Privasi dan Keamanan	
Jaminan keamanan	4,65
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,68
C.10.7 Estetika	
Estetika tampilan	4,50
Estetika penataan/ <i>layout</i>	4,64

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

Warna hitam: skor yang diperoleh > Skor Renstra, > Skor Indeks Klaster, dan > Skor Indeks Agregat (perlu dipertahankan)

Warna orange: skor yang diperoleh < Skor Renstra, < Skor Indeks Klaster, dan < Skor Indeks Agregat (perlu perbaikan)

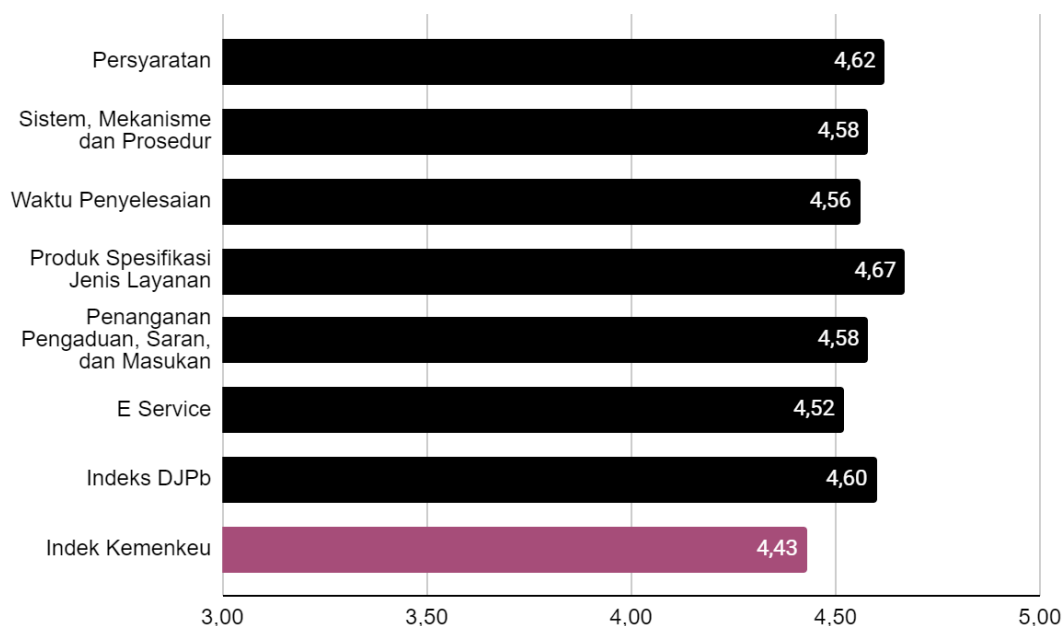
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.1.2.4.3 LAYANAN REVISI DAFTAR ISIAN PELAKSANAAN ANGGARAN (DIPA)

KEWENANGAN KANTOR WILAYAH (KANWIL) DJPB

Jenis layanan utama DJPb ketiga yang disurvei dalam SKPL 2023 adalah Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb. Layanan ini memiliki karakteristik daring dan tidak berbiaya, sehingga indeks kepuasan per item layanan pada layanan ini dapat dinilai sebanyak 24 item (tanpa Aspek Biaya/Tarif, Aspek Kompetensi Pegawai, Aspek Perilaku Pegawai, serta Aspek Sarana dan Prasarana).

Gambar 5.10 menunjukkan Indeks kepuasan pengguna per aspek layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb. Seluruh aspek mendapatkan skor kepuasan di atas Target Renstra (4,35), Indeks Agregat Kementerian Keuangan (4,43), dan Indeks Klaster (4,50), yang artinya seluruh aspek layanan dapat dipertahankan. Aspek layanan pada Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb mendapatkan skor kepuasan tertinggi pada Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan (4,67) dan yang terendah adalah Aspek *E-Service* (4,52).



Gambar 5.10. Indeks per Aspek Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Tabel 5.6 menunjukkan indeks kepuasan per item pengukuran layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb. Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa hampir seluruh item pengukuran mendapatkan skor di atas Target Renstra, Indeks Agregat Kementerian Keuangan, dan Indeks Klaster, sehingga dapat dipertahankan. Item pengukuran yang paling memuaskan menurut responden adalah Akurasi/Ketelitian Hasil Layanan pada Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang memperoleh skor 4,69. Di sisi lain, terdapat satu item aspek layanan, yaitu item Keandalan (Tidak *Error*) *Website*/Aplikasi dengan skor 4,33 yang berarti masih di bawah Target Renstra, Indeks Agregat Kementerian Keuangan, dan Indeks Klaster, sehingga perlu mendapat prioritas perbaikan. Temuan tersebut didukung oleh hasil IDI yang menemukan tanggapan dari beberapa responden sebagai berikut:

“Sejak 2013 menjadi pengguna layanan DJPb, banyak kemudahan. Dulu masih transfer-transfer manual. Dulu ada aplikasi pelaporan keuangan (Saibah, sebelum SAKTI) yang masih pakai ADK, input manual di aplikasi kemudian ditransfer ke Aplikasi Saibah, kadang ada selisih. Setelah ada SAKTI, semua jadi satu, lebih memudahkan.” [Pengguna Layanan DJPb di Makassar].

“Menyampaikan pengaduan mudah. Ada monitoring, evaluasi, dan pertemuan dengan satker–satker lain. Agenda ini biasanya dipimpin oleh Kepala Wilayah DJPb provinsi, dan disinilah tempat mencurahkan segala kendala yg dihadapi atau hal-hal yang kurang menyenangkan.” [Pengguna Layanan DJPb di Makassar].

“Pegawai DJPb sangat teliti, kadang pengguna lupa sesuatu, pegawai DJPb yang mengingatkan. Pegawai DJPb yang berinteraksi dengan pengguna terlihat sangat terampil, berpengetahuan, dan bersikap profesional. Komunikasi lebih banyak dilakukan via WA, namun jika butuh petunjuk atau diskusi lebih bisa datang ke kantor.” [Pengguna Layanan DJPb di Makassar].

Tabel 5.6. Tabel Indeks per Item Aspek Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb

Item Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,64
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,61
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Kemudahan prosedur	4,63
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,53
C.3 Waktu Penyelesaian	
Ketepatan waktu	4,55
Kecepatan waktu	4,58
C.8 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,58
Kesesuaian tindak lanjut	4,58
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Layanan	
Kesesuaian hasil layanan	4,66
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,69
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	
Personalisasi layanan	4,55
Kemampuan fitur interaksi	4,50
C.10.2 Kualitas Interaksi	
Kelengkapan informasi	4,51
Keterbaruan informasi	4,50
C.10.3 Kualitas Bantuan	
Ketersediaan opsi bantuan	4,51

Item Aspek Layanan	Indeks
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,49
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	
Kemudahan penggunaan <i>website/aplikasi</i>	4,59
Kemudahan pencarian informasi	4,54
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	
Keandalan (tidak <i>error</i>) <i>website/aplikasi</i>	4,33
Kemampuan <i>website/aplikasi</i> memberikan layanan	4,49
C.10.6 Privasi dan Keamanan	
Jaminan keamanan	4,61
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,62
C.10.7 Estetika	
Estetika tampilan	4,50
Estetika penataan/ <i>layout</i>	4,50

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

Warna hitam: skor yang diperoleh > Skor Renstra, > Skor Indeks Klaster, dan > Skor Indeks Agregat (perlu dipertahankan)

Warna orange: skor yang diperoleh < Skor Renstra, < Skor Indeks Klaster, dan < Skor Indeks Agregat (perlu perbaikan)

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.1.3 TINGKAT PERUBAHAN KEPUASAN RELATIF

Salah tujuan survei ini adalah mengukur tingkat perubahan kepuasan relatif semua aspek/unsur layanan dari waktu ke waktu dari pengguna yang sama. Untuk mengetahui perubahan relatif tersebut, responden diberikan dua item pertanyaan. Pada item pertama (kode F1) responden diminta untuk menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja layanan yang diperoleh selama setahun terakhir (tahun 2023). Pada item kedua (kode F2), responden diminta untuk menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja layanan yang sama di tahun sebelumnya (tahun 2022). Cara perhitungan tingkat perubahan kepuasan relatif untuk SKPL 2023 berbeda dengan SKPL periode sebelumnya (SKPL 2022), karena dua hal berikut:

1. Terdapat perbedaan aturan yang dijadikan rujukan dalam menentukan aspek layanan.
2. Terdapat perbedaan item-item pengukuran yang disusun sebagai konsekuensi poin no. 1.

Penilaian poin F1 dan F2 hanya dilakukan pada responden yang telah menggunakan layanan DJPb setidaknya dalam dua tahun terakhir sehingga bisa membandingkan tingkat kepuasan yang dirasakan pada tahun ini dan tahun sebelumnya. Dari total 370 responden, 325 orang di antaranya dapat mengisi pertanyaan pada poin tersebut. Pendekatan ini dipilih karena

kemampuannya untuk menangkap persepsi dari pengguna layanan yang sama, untuk layanan yang sama, di dua waktu yang berbeda. Tabel 5.7 menjelaskan perbandingan persepsi kepuasan pengguna layanan DJPb dari tahun 2022 dan 2023. Tabel tersebut menunjukkan terjadinya peningkatan kepuasan yang signifikan secara statistik untuk indeks eselon DJPb. Dilihat dari jenis layanan, hanya peningkatan kepuasan pada Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb yang tidak signifikan secara statistik, meskipun mengalami peningkatan kepuasan sebesar 0,051 poin.

Tabel 5.7. Perbandingan Skor Kepuasan Relatif DJPb Tahun 2023 dan 2022

Jenis Layanan	Perubahan	N	Interpretasi
19. Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN	0,163*	103	Meningkat signifikan
20. Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui aplikasi Monsakti	0,154*	103	Meningkat signifikan
21. Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb	0,051	119	Meningkat tidak signifikan
Perubahan Skor Kepuasan DJPb	0,119*	325	Meningkat signifikan

*signifikan pada 5% (0,05)

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.1.4 ASPEK SPESIFIK LAYANAN

SKPL DJPb 2023 juga ditujukan untuk mengidentifikasi aspek spesifik layanan yang mencakup:

1. Aspek Integritas yang terdiri dari:
 - a. Gratifikasi,
 - b. Biaya di luar ketentuan resmi.
2. Aspek keberadaan jasa perantara.
3. Aspek saluran pengaduan pencegahan korupsi.

Masing-masing aspek akan dijelaskan pada sub bagian berikut.

5.1.4.1 ASPEK INTEGRITAS

5.1.4.1.1 GRATIFIKASI

Gratifikasi adalah praktik pemberian imbalan berupa uang, fasilitas, atau lainnya yang dilakukan oleh petugas atau pengguna layanan tertentu. Hasil identifikasi praktik pemberian imbalan yang diberikan pengguna layanan kepada petugas layanan menunjukkan 100% atau 370 responden menyatakan tidak ada imbalan yang diberikan pada petugas layanan, seperti terlihat pada tabel 5.8.

Tabel 5.8. Praktik Pemberian Imbalan/Gratifikasi

No.	Jenis Layanan	Ada	Tidak Ada	Tidak Menjawab	Total
1.	Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN	0	116	0	116
2.	Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui aplikasi Monsakti	0	122	0	122
3.	Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb	0	132	0	132
	Total	0	370	0	370

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.1.4.1.2 BIAYA TAMBAHAN DI LUAR KETENTUAN RESMI

Biaya di luar ketentuan resmi adalah biaya-biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan di luar ketentuan resmi yang telah ditetapkan oleh Kementerian Keuangan. Semua jenis layanan yang dimiliki eselon DJPb tidak mensyaratkan biaya sebagai *nature* layanan. Sub-bagian ini berupaya memotret keberadaan biaya tambahan di luar ketentuan. Seperti terlihat pada tabel 5.9 seluruh responden (100% atau 370 responden) menyatakan tidak ada biaya atas layanan yang harus dikeluarkan di luar ketentuan Kementerian Keuangan.

Tabel 5.9. Keberadaan Biaya di Luar Ketentuan Resmi

No.	Jenis Layanan	Ada	Tidak Ada	Tidak Menjawab	Total
1.	Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN	0	116	0	116
2.	Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui aplikasi Monsakti	0	122	0	122
3.	Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb	0	132	0	132
	Total	0	370	0	370

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.1.4.2 KEBERADAAN JASA PERANTARA

SKPL 2023 melibatkan tiga jenis layanan utama DJPb yang disurvei. Karakteristik ketiga layanan tersebut tidak memungkinkan untuk menggunakan jasa perantara. Pengguna layanan DJPb harus menggunakan secara langsung layanan tersebut. Tabel 5.10 menunjukkan bahwa tidak ada responden DJPb pada SKPL 2023 yang menggunakan jasa perantara.

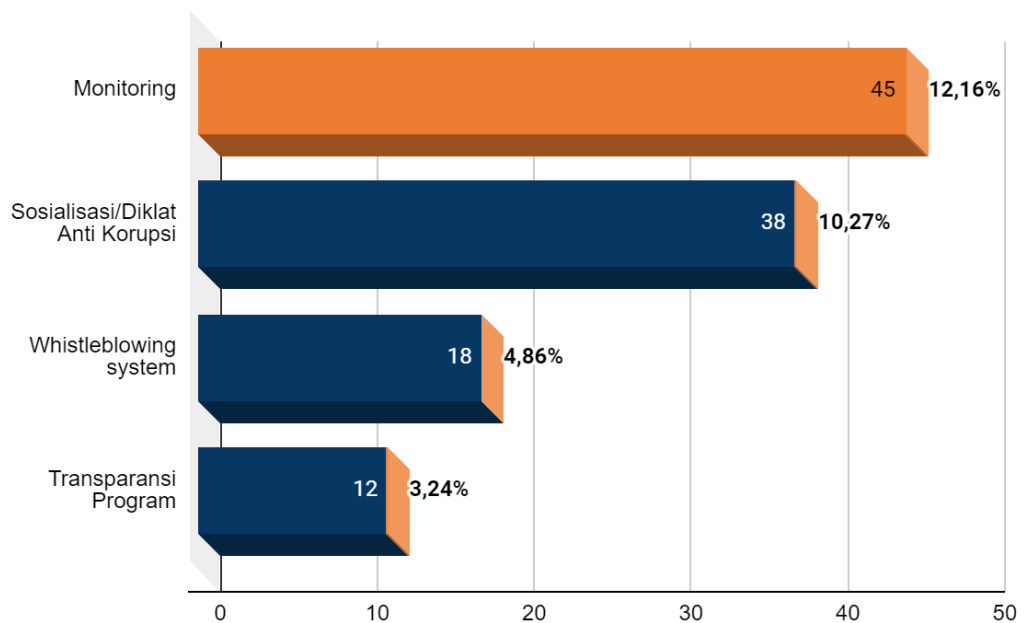
Tabel 5.10 Keberadaan Jasa Perantara untuk DJPb

No.	Jenis Layanan	Pengguna dengan Jasa Perantara	Pengguna Tanpa Jasa Perantara	Total
1.	Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN	0	116	116
2.	Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui aplikasi Monsakti	0	122	122
3.	Revisi DIPA Kewenangan Kanwil DJPb	0	132	132
	Total		370	370

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

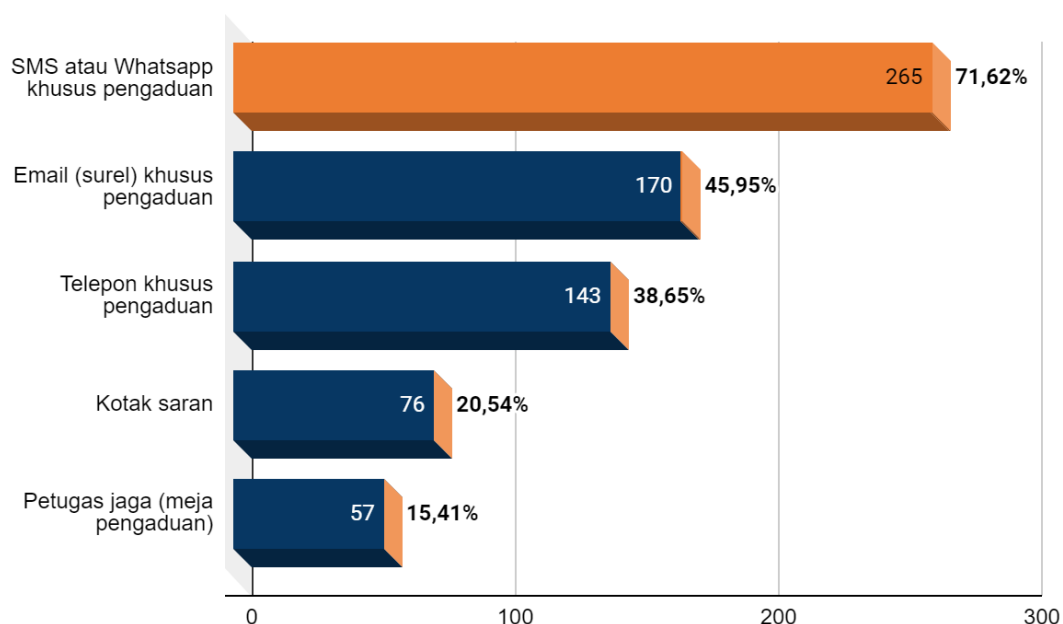
5.1.4.3 SALURAN PENGADUAN PRAKTIK KORUPSI

Sebagai komitmen pencegahan tindak korupsi dan peningkatan integritas Kementerian Keuangan, SKPL DJPb 2023 juga memberikan pertanyaan kepada pengguna layanan DJPb tentang usulan saluran pengaduan dan program pencegahan praktik korupsi yang efektif. Gambar 5.11 menunjukkan saran yang diberikan oleh responden berkaitan dengan saluran dalam pengaduan praktik korupsi. Saran terbanyak pertama yang diberikan responden adalah menyediakan saluran pengaduan melalui SMS atau Whatsapp khusus pengaduan (71,62%), kemudian yang kedua ialah melalui *e-mail* (surel) khusus pengaduan (45,95%), yang ketiga, telepon khusus pengaduan (38,65%), kotak saran (20,54%), dan yang paling sedikit adalah petugas jaga (meja pengaduan) sebanyak 15,41%. Dalam saluran pengaduan ini, responden diperkenankan memberikan jawaban lebih dari satu sehingga secara jumlah saran yang diberikan lebih banyak dari jumlah responden.



Gambar 5.11. Saluran Pencegahan Praktik Korupsi
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Lebih lanjut, SKPL DJPb 2023 menggali saran-saran inovatif untuk pencegahan praktik korupsi (lihat Gambar 5.12). Gambar 5.12 menunjukkan beberapa saran yang disampaikan oleh para pengguna layanan yang disurvei terkait program untuk pencegahan praktik korupsi. Sebanyak 12,16% responden menyatakan bahwa pencegahan praktik korupsi dapat dilakukan dengan melakukan monitoring secara berkala. Kegiatan tersebut dapat dilaksanakan baik oleh DJPb itu sendiri, maupun dari Kementerian Keuangan kepada para pengguna layanan. Beberapa responden menyatakan bahwa sosialisasi atau diklat anti korupsi juga dapat dilakukan untuk mencegah terjadinya praktik korupsi (10,27%). Selain itu penerapan *whistleblowing system* juga dapat menjadi pilihan DJPb dalam mencegah terjadinya praktik korupsi (4,86%). Usulan paling sedikit untuk pencegahan praktik korupsi yaitu dengan transparansi program (3,24%).



Gambar 5.12. Usulan Program Pencegahan Praktik Korupsi
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.2 LAYANAN TAMBAHAN

5.2.1 PROFIL RESPONDEN LAYANAN TAMBAHAN

5.2.1.1 ASPEK DEMOGRAFI LAYANAN TAMBAHAN

Responden dalam SKPL DJPb 2023 adalah pengguna layanan DJPb yang sudah menggunakan layanan minimal satu kali dalam satu tahun terakhir. Pengguna layanan yang disurvei berjenis kelamin laki-laki yaitu 17 orang (50%) dan perempuan sebanyak 17 orang (50%), dengan sebagian besar responden berada pada kelompok usia 31-40 tahun (58,82%). Sebagian besar pengguna layanan merupakan lulusan D3/S1 Diploma atau Sarjana (47,06%), dan berprofesi sebagai PNS (85,29%). Tabel 5.11 merangkum profil demograsi responden layanan tambahan DJPb.

Tabel 5.11. Profil Demografi Responden Layanan Tambahan

Demografi	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	17	50,00%
Perempuan	17	50,00%
Usia		
31-40 Tahun	20	58,82%
41-50 Tahun	10	29,41%
51-60 Tahun	4	11,76%
Pendidikan		
D3/S1	16	47,06%
S2	15	44,12%
S3	3	8,82%
Pekerjaan		
PNS	29	85,29%
Non PNS	2	5,58%
BUMN	2	5,58%
Dosen	1	2,94%

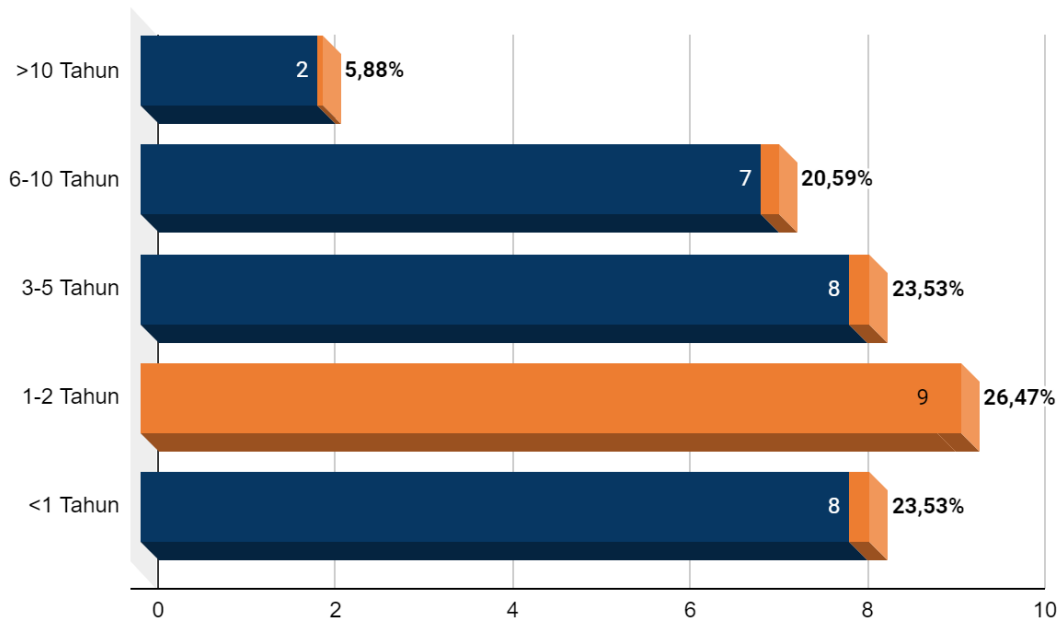
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.2.1.2 ASPEK INTERAKSI LAYANAN

Sub bab ini menjabarkan informasi mengenai aspek interaksi layanan yang terdiri cara memperoleh layanan, sumber informasi layanan, frekuensi penggunaan layanan, dan lama waktu penggunaan layanan. Data terkait aspek interaksi layanan ini diperoleh dengan memberikan pertanyaan kepada responden mengenai cara memperoleh layanan dan sumber informasi layanan. Responden dapat memberikan jawaban lebih dari satu pada pertanyaan yang terkait dengan cara memperoleh layanan dan sumber informasi layanan. Responden SKPL DJPb 2023 adalah pengguna layanan yang telah mendapatkan layanan dari DJPb setidaknya satu kali dalam durasi satu tahun terakhir.

5.2.1.2.1 LAMA PENGGUNAAN LAYANAN

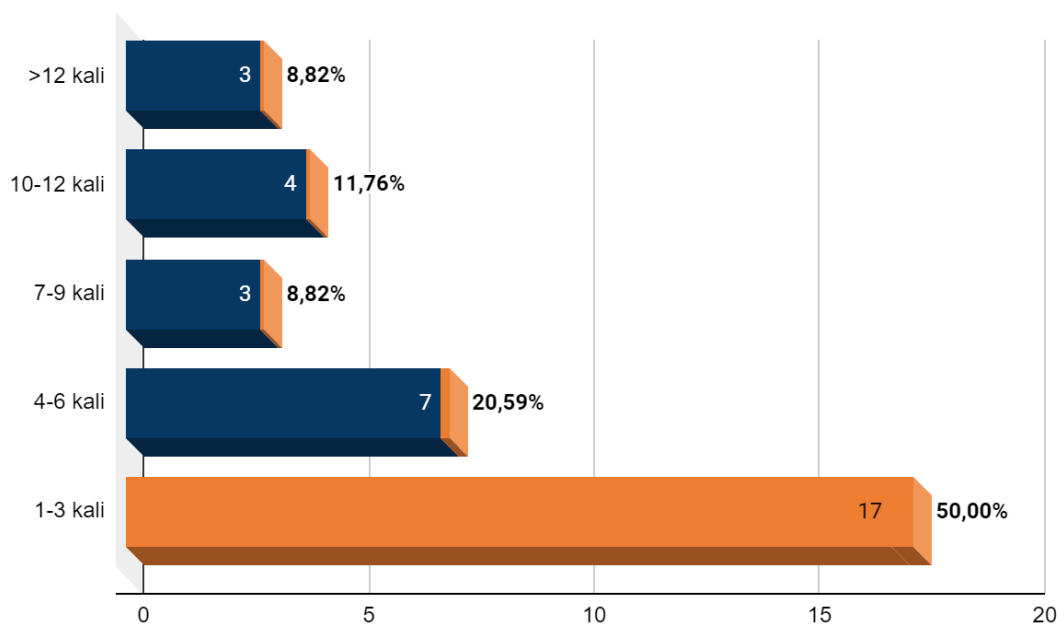
Kelompok responden pengguna Layanan Penetapan Remunerasi BLU mayoritas telah menggunakan layanan lebih dari satu tahun. Pengguna Layanan Penetapan Remunerasi BLU yang merupakan pengguna layanan kurang dari satu tahun hanya berjumlah delapan responden (23,53%). Adapun Ringkasan rentang waktu dan frekuensi menggunakan layanan dapat diamati pada Gambar 5.13.



Gambar 5.13. Lama Penggunaan Layanan Tambahan
Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

5.2.1.2.2 FREKUENSI PENGGUNAAN LAYANAN

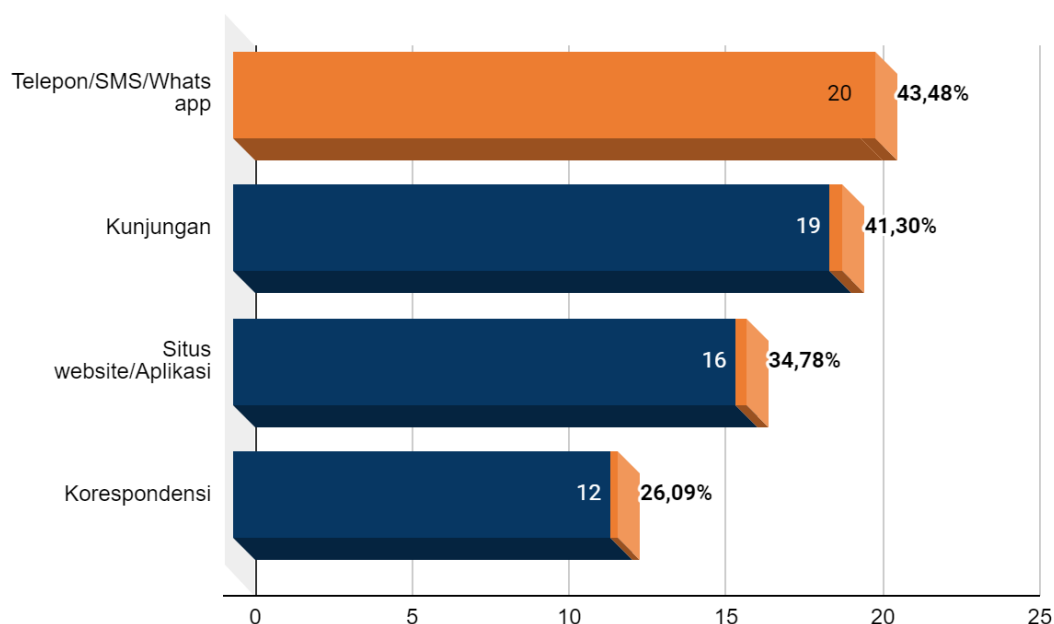
Frekuensi penggunaan layanan menunjukkan seberapa banyak responden menggunakan layanan ini. Dalam satu tahun terakhir kelompok responden terbanyak menyatakan telah menggunakan layanan lebih dari 1-3 kali (50%), sedangkan kelompok terbanyak kedua adalah responden yang menggunakan layanan 4-6 kali (20,59). Gambaran detail mengenai frekuensi penggunaan layanan dapat diamati pada Gambar 5.14.



Gambar 5.14. Frekuensi Penggunaan Layanan Tambahan dalam 1 Tahun Terakhir
Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

5.2.1.2.2 CARA MENGGUNAKAN LAYANAN

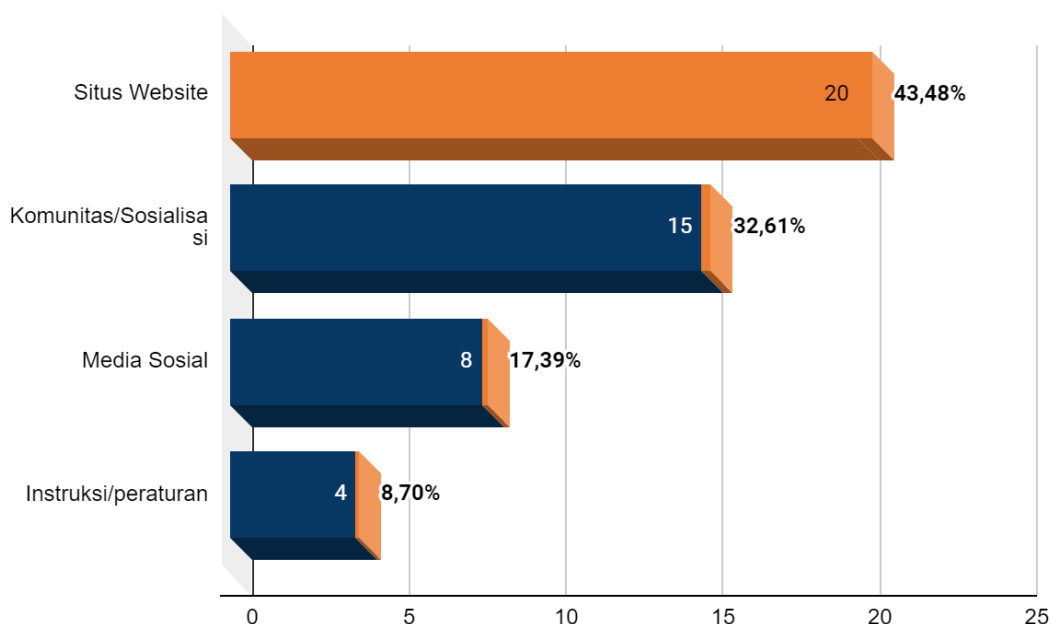
Pada dasarnya, layanan Kementerian Keuangan dapat diakses secara daring, luring maupun daring dan luring. Berdasarkan hasil survei, terdapat variasi dalam cara mengakses layanan Penetapan Remunerasi BLU. Kelompok terbesar responden memperoleh layanan melalui telepon, Whatsapp, maupun media sosial (43,48%), dan Kelompok responden terbesar kedua menggunakan layanan secara langsung dengan berkunjung ke kantor layanan (41,30%). Lebih lanjut, detail informasi mengenai cara responden memperoleh layanan tersaji pada Gambar 5.15.



Gambar 5.15. Cara Pengguna Memperoleh Layanan Tambahan
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.2.1.2.3 SUMBER INFORMASI LAYANAN

Terkait aspek sumber informasi layanan Kementerian Keuangan, *website/aplikasi* masih menjadi pilihan utama pengguna layanan untuk mencari informasi terkait layanan yang digunakan (43,48%). Selain *website/aplikasi*, kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh kantor layanan seperti seminar dan bimbingan teknis juga banyak dimanfaatkan oleh pengguna layanan (32,61%). Secara lengkap sumber informasi yang dimanfaatkan oleh pengguna layanan dapat dilihat pada Gambar 5.16.



Gambar 5.16. Sumber Informasi Layanan Tambahan
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.2.2 INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN (IKPL) TAMBAHAN

5.2.2.1 INDEKS KEPUASAN LAYANAN TAMBAHAN

Pelaksanaan SKPL 2023 layanan tambahan bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan berisiko tinggi yang diberikan oleh Kementerian Keuangan, terutama oleh DJPb. Layanan tambahan dari DJPb yang disurvei pada tahun ini hanya satu yaitu Penetapan Remunerasi BLU. Indeks kepuasan untuk layanan tambahan adalah sebesar 4,24 (Tabel 5.12). Secara keseluruhan, hasil SKPL 2023 untuk layanan tambahan menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah dinilai baik oleh pengguna.

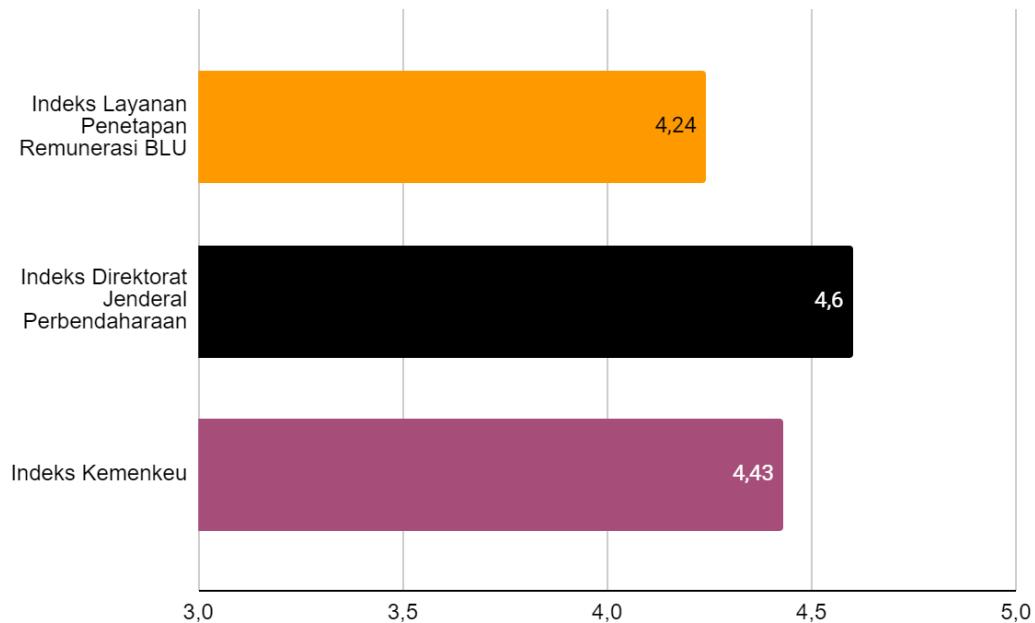
Tabel 5.12. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Tambahan DJPb

Jenis Layanan	Indeks
Penetapan Remunerasi BLU	4,24
Indeks Layanan Tambahan DJPb	4,24

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Meskipun skor indeks layanan tambahan menunjukkan angka lebih besar dari empat, namun skor indeks ini lebih rendah apabila dibandingkan dengan indeks DJPb secara total (4,60), Indeks Klaster (4,50), Indeks Agregat Kementerian Keuangan (4,43), dan Target Renstra

Kementerian Keuangan (4,35). Perbandingan antara skor indeks layanan tambahan DJPb dengan Indeks DJPb dan Indeks Agregat Kementerian Keuangan tersebut dapat dilihat pada Gambar 5.17. Hal ini mengindikasikan bahwa masih perlu adanya prioritas untuk perbaikan bagi DJPb dalam menyediakan Layanan Penetapan Remunerasi BLU kepada pengguna layanan. Secara detail, aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan akan dijabarkan dalam bagian berikutnya.



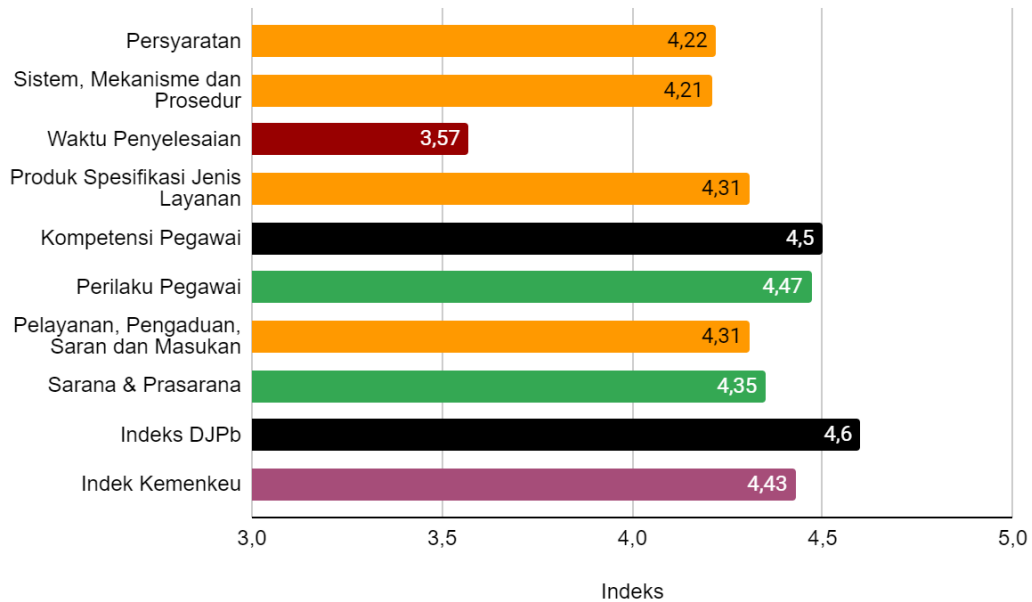
Gambar 5.17. Perbandingan Indeks Penetapan Remunerasi BLU
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.2.2.2 INDEKS KEPUASAN PER ASPEK LAYANAN

SKPL 2023 juga mengukur secara spesifik skor kepuasan per aspek layanan, sehingga dapat dikaji aspek layanan apa yang sudah memuaskan dan perlu dipertahankan atau sebaliknya. Gambar 5.18 menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian tertinggi untuk Aspek Kompetensi Pegawai (4,50). Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa bahwa pelaksana Layanan Penetapan Remunerasi BLU mumpuni dan mampu memberikan apa yang dibutuhkan oleh pengguna, sehingga perlu dipertahankan.

Sementara itu, aspek yang mendapatkan penilaian paling rendah dari responden adalah Aspek Waktu Penyelesaian (3,57). Hal ini mengindikasikan bahwa, meskipun kompetensi pelaksana sudah baik, pengguna layanan masih memerlukan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan penyelesaian dari layanan yang mereka gunakan. Oleh karenanya, DJPb perlu

untuk mengevaluasi prosedur yang tidak memberikan nilai tambah sehingga dapat mempersingkat alur Penetapan Remunerasi BLU yang pada akhirnya dapat mempercepat waktu penyelesaian layanan yang diberikan.



Gambar 5.18. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan per Aspek Layanan
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Hasil indeks kepuasan DJPb juga dapat dilihat sampai pada level item aspek layanan. Sesuai dengan karakteristik jenis layanan, yaitu luring dan tidak berbiaya, maka terdapat 14 item aspek layanan yang diukur untuk Layanan Penetapan Remunerasi BLU. Secara lebih detail nilai indeks per item kuesioner dijabarkan pada uraian di bawah ini.

Tabel 5.15 menunjukkan indeks kepuasan per item pengukuran layanan Penetapan Remunerasi BLU. Berdasarkan hasil survei, item pengukuran yang paling memuaskan menurut responden adalah item Pengetahuan Pegawai (4,55) dalam Aspek Layanan Kompetensi Pegawai dan item Sikap Profesional (4,51) dalam Aspek Perilaku Pegawai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna menilai layanan yang diberikan sudah dilakukan oleh pegawai yang dapat memahami dan memberikan pelayanan kepada pengguna secara profesional. Meski demikian, masih terdapat item dari aspek layanan yang harus menjadi prioritas peningkatan dalam Aspek Waktu Penyelesaian, yaitu Ketepatan Waktu (3,64) dan Kecepatan Waktu (3,50). Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa waktu yang diperlukan untuk memperoleh layanan cukup lama, sehingga perlu mendapatkan prioritas dalam peningkatan kualitas layanan.

Tabel 5.13. Tabel Indeks per Item Aspek Layanan Penetapan Remunerasi BLU

Item Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,35
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,08
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Kemudahan prosedur	4,20
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,20
C.3 Waktu Penyelesaian	
Ketepatan waktu	3,64
Kecepatan waktu	3,50
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
Kesesuaian hasil layanan	4,35
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,26
C.6 Kompetensi Pegawai	
Keterampilan pegawai	4,44
Pengetahuan pegawai	4,55
C.7 Perilaku Pegawai	
Sikap profesional	4,51
Sikap empati	4,41
C.8 Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran	
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,31
Kesesuaian tindak lanjut	4,31

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

Warna hitam: skor yang diperoleh > Skor Renstra, > Skor Indeks Klaster, dan > Skor Indeks Agregat (perlu dipertahankan)

Warna hijau: skor yang diperoleh > Skor Renstra, > Skor Indeks Agregat, namun < Skor Indeks Klaster (perlu ditingkatkan)

Warna orange: skor yang diperoleh < Skor Renstra, < Skor Indeks Klaster, dan < Skor Indeks Agregat (perlu perbaikan)

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

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.2.3 ASPEK SPESIFIK LAYANAN TAMBAHAN

SKPL DJPb 2023 juga ditujukan untuk mengidentifikasi aspek spesifik layanan yang mencakup:

1. Aspek Integritas yang terdiri dari:
 - a. Gratifikasi,
 - b. Biaya di luar ketentuan resmi
2. Aspek keberadaan jasa perantara
3. Aspek saluran pengaduan pencegahan korupsi.

Masing-masing aspek akan dijelaskan pada sub bagian berikut.

5.2.3.1 ASPEK INTEGRITAS

5.2.3.1.1 GRATIFIKASI

Gratifikasi adalah praktik pemberian imbalan berupa uang, fasilitas atau lainnya yang dilakukan oleh petugas atau pengguna layanan tertentu. SKPL 2023 mengidentifikasi praktik gratifikasi ini menurut pengguna layanan tambahan DJPb. Tabel 5.14 menunjukkan bahwa tidak terdapat praktik gratifikasi pada layanan tambahan yang diselenggarakan oleh DJPb. Seluruh responden layanan tambahan DJPb menyatakan bahwa tidak ada praktik gratifikasi saat mereka mendapatkan layanan.

Tabel 5.14. Gratifikasi pada Layanan Tambahan

No	Jenis Layanan	Ada	Tidak ada	Tidak Menjawab	Total
1	Layanan Remunerasi BLU	0	34	0	34

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.2.3.1.2 BIAYA DI LUAR KETENTUAN RESMI LAYANAN TAMBAHAN

Biaya di luar ketentuan resmi adalah biaya-biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan di luar ketentuan yang ditetapkan oleh Kementerian Keuangan. Berdasarkan SKPL 2023 untuk layanan tambahan DJPb, seluruh responden menyatakan bahwa tidak ada biaya-biaya yang dibayarkan di luar ketentuan resmi untuk mendapatkan layanan (lihat Tabel 5.15).

Tabel 5.15. Biaya di Luar Ketentuan Resmi pada Layanan Tambahan

No	Jenis Layanan	Ada	Tidak ada	Tidak Menjawab	Total
1	Layanan Remunerasi BLU	0	34	0	34

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

5.2.3.1.3 JASA PERANTARA LAYANAN TAMBAHAN

Dari 34 responden yang berhasil diwawancarai untuk layanan Penetapan Remunerasi BLU, tidak terdapat responden yang menggunakan jasa perantara maupun menjadi jasa perantara sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.16.

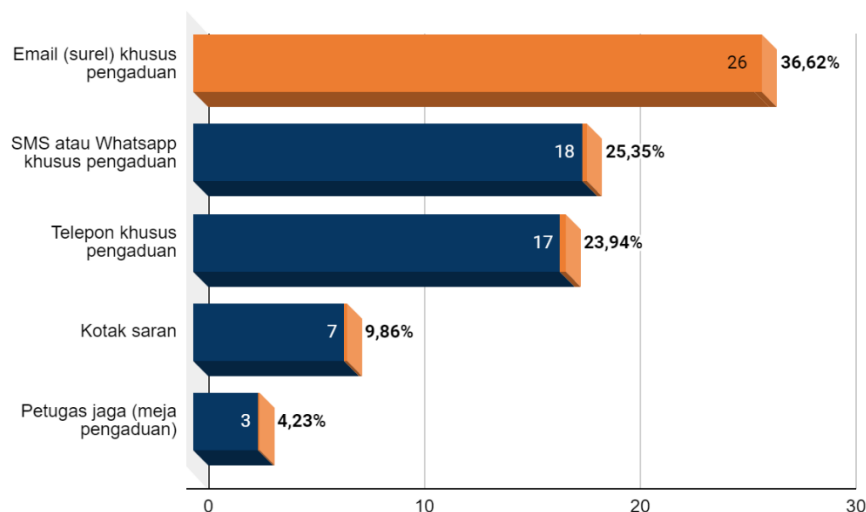
Tabel 5.16. Keberadaan Jasa Perantara pada Layanan Tambahan

No	Jenis Layanan	Ada	Tidak ada	Tidak Menjawab	Total
1	Layanan Remunerasi BLU	0	34	0	34

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

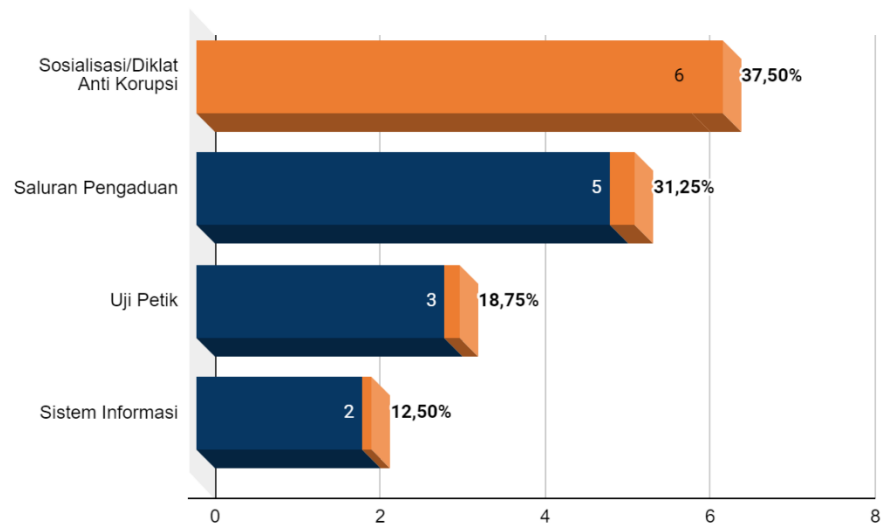
5.2.3.2 SALURAN PENGADUAN PRAKTIK KORUPSI

Sebagai komitmen pencegahan tindak korupsi dan peningkatan integritas Kementerian Keuangan, SKPL DJPb 2023 juga memberikan pertanyaan tentang usulan saluran pengaduan dan program pencegahan praktik korupsi yang efektif. Gambar 5.19 merangkum berbagai usulan mengenai hal tersebut. Sebagian besar pengguna layanan Penetapan Remunerasi BLU memberikan usulan pencegahan praktik korupsi melalui Email Khusus Pengaduan (36,62%) dan SMS atau Whatsapp khusus pengaduan (25,35%). Lebih lanjut, SKPL DJPb 2023 juga menggali saran-saran inovatif untuk pencegahan praktik korupsi untuk layanan tambahan (lihat Gambar 5.20). Saran terbanyak yang diusulkan adalah melaksanakan sosialisasi/diklat anti korupsi (37,50%) dan menggunakan saluran pengaduan (31,25%).



Gambar 5.19. Saluran Pengaduan Praktik Korupsi

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)



Gambar 5.20. Usulan Program Pencegahan Praktik Korupsi
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

BAB VI

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 SIMPULAN

Tujuan pelaksanaan SKPL 2023 adalah untuk mengukur kepuasan pengguna layanan pada tingkat Unit Eselon I, termasuk Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb). Tujuan lain adalah untuk mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan atau perlu diperbaiki atau tidak memuaskan, serta mengukur tingkat kepuasan relatif dari tahun 2023 dan tahun 2022. SKPL DJPb tahun 2023 melibatkan total 370 responden dari 403 orang yang dihubungi dengan *response rate* sebesar 91,81%. Responden tersebar di enam lokus mewakili daerah layanan DJPb di Indonesia.

Hasil survei ini menunjukkan beberapa simpulan. Pertama, berdasarkan aspek demografi, pengguna layanan DJPb mayoritas adalah pegawai yang mewakili instansi kelembagaan dan matang secara usia (31-50 tahun), berlatar belakang pendidikan tinggi dengan mayoritas S1 dan pascasarjana. Hal ini berarti pengguna layanan DJPb yang terlibat pada survei ini merupakan individu-individu dewasa secara umur dan pengetahuan sehingga respon yang diberikan merupakan suatu pendapat/opini yang valid dan dapat dipertimbangkan.

Kedua, berdasarkan aspek interaksi layanan, sebagian besar pengguna layanan (74,05%) menggunakan laman situs *web* sebagai sumber informasi utama. Di sisi lain, sebagian besar pengguna layanan DJPb memperoleh layanan secara daring melalui situs *web* (71,08%). Hasil ini memperlihatkan bahwa laman situs *web* merupakan sumber media informasi yang paling efektif dan banyak digunakan oleh pengguna layanan. Selain itu, layanan daring melalui aplikasi atau *situs web* menjadi pilihan utama pengguna layanan untuk mengakses layanan.

Ketiga, hasil survei menunjukkan bahwa DJPb memiliki indeks kepuasan pengguna layanan sebesar 4,60. Skor ini berada di atas Target Renstra (4,35) dan di atas Indeks Agregat Kemenkeu tahun 2023. Artinya, secara keseluruhan pada setiap aspek layanan DJPb sudah sangat baik dan pemberian layanan bisa dipertahankan (*maintain*). Keberhasilan tersebut mencerminkan komitmen unit eselon dalam memahami kebutuhan para pemangku kepentingan dan memberikan respons yang tepat guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Berdasarkan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017, nilai Indeks DJPb sebesar 4,60 memiliki nilai konversi sebesar 92,01, dan menunjukkan kinerja unit pelayanan yang sangat baik. Secara lebih rinci, Aspek Akurasi/Ketelitian Hasil Layanan memiliki indeks kepuasan tertinggi (4,69). Dalam konteks layanan daring, Aspek Layanan Jaminan Kerahasiaan Data dan Informasi memiliki nilai indeks tertinggi (4,66). Selain itu, hasil survei juga menunjukkan bahwa Aspek Keandalan (Tidak *Error*) *Website*/Aplikasi memiliki nilai indeks kepuasan paling

rendah (4,31). Hal ini menunjukkan bahwa Aspek Keandalan *Website/Aplikasi* menjadi aspek yang memerlukan perhatian untuk peningkatan lebih lanjut.

Keempat, tingkat kepuasan relatif antar waktu pengguna layanan DJPb mengalami peningkatan signifikan dibandingkan tahun sebelumnya pada dua layanan, yaitu: Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) Non Belanja Pegawai pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) dan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui Aplikasi Monsakti. Layanan Revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kewenangan Kantor Wilayah (Kanwil) mengalami peningkatan kepuasan relatif, namun tidak signifikan.

Kelima, penghitungan indeks kepuasan pengguna layanan tambahan DJPb diperoleh dari satu jenis layanan, yaitu Layanan Penetapan Remunerasi BLU, dengan jumlah responden sebanyak 34 orang. Berdasarkan hasil survei, skor indeks kepuasan pengguna layanan tambahan DJPb adalah sebesar 4,24. Skor indeks ini lebih rendah jika dibandingkan dengan Indeks DJPb, Indeks Klaster, Indeks Agregat Kementerian Keuangan, dan Target Renstra Kementerian Keuangan. Hal ini mengindikasikan bahwa Layanan Penetapan Remunerasi BLU perlu menjadi prioritas peningkatan (*enhance*) bagi DJPb dengan memperhatikan aspek-aspek spesifik layanan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan di masa depan.

Keenam, berdasarkan penghitungan indeks kepuasan per aspek layanan untuk layanan tambahan, terdapat aspek layanan yang mendapatkan skor kepuasan terendah, yaitu Aspek Waktu Penyelesaian dengan skor 3,57. Skor ini terdiri dari dua item pengukuran, yaitu Ketepatan Waktu dan Kecepatan Waktu dengan skor kepuasan masing-masing sebesar 3,64 dan 3,50. Isu utama dalam aspek layanan ini adalah pengguna layanan merasa bahwa proses penyelesaian layanan memakan waktu lama, serta pengguna merasa tidak memperoleh informasi mengenai kejelasan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan ini. Hasil ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian merupakan aspek layanan yang perlu mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan. Selain itu, terdapat beberapa aspek layanan yang sudah di atas skor 4, namun masih di bawah skor Indeks Agregat Kementerian Keuangan dan Target Renstra Kementerian Keuangan, yaitu Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (4,21), Aspek Persyaratan (4,21), Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan (4,31), serta Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (4,31). Hasil ini menunjukkan bahwa selain waktu penyelesaian layanan, beberapa aspek masih terdapat ruang untuk perbaikan di masa mendatang sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam mendapatkan Layanan Penetapan Remunerasi BLU.

6.2 REKOMENDASI MANAJERIAL

Berdasarkan hasil survei dan diperkuat dengan informasi dan temuan dari hasil wawancara mendalam, berikut merupakan rekomendasi yang dapat diberikan kepada DJPb agar layanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan bagi penggunaannya di masa yang akan datang:

1. Terkait dengan Aspek *E-service* untuk semua layanan DJPb yang telah disurvei, ditemukan bahwa item keandalan situs *website/aplikasi* DJPb, memperoleh skor yang relatif rendah dibandingkan dengan aspek-aspek layanan lain. Berdasarkan penggalian informasi baik melalui pertanyaan terbuka maupun IDI, pengguna mengeluhkan Aplikasi SAKTI yang belum berjalan secara efisien dari segi waktu pada periode waktu tertentu (umumnya penurunan efisiensi waktu terjadi pada tanggal 1 – 10 setiap bulan). Oleh sebab itu, DJPb perlu melakukan *monitoring* kepadatan *traffic* pengguna Aplikasi SAKTI secara berkala sehingga DJPb dapat lebih *aware* jika kepadatan *traffic* Aplikasi SAKTI berpengaruh terhadap pengguna layanan.
2. DJPb dapat melakukan pemetaan pola aktivitas pengguna layanan pada periode *load* aktivitas tinggi, dan memitigasi kendala akses Aplikasi SAKTI pada periode waktu tersebut melalui pembuatan skema penjadwalan akses layanan untuk mengurangi kepadatan *traffic* pengguna Aplikasi SAKTI pada periode *load* aktivitas tinggi (*peak season*), mengingat Aplikasi SAKTI digunakan pada skala nasional.
3. Melakukan evaluasi terhadap hasil *monitoring* atas *traffic* pengguna Aplikasi SAKTI pada periode *load* aktivitas tinggi (*peak season*).
4. Melakukan kajian terkait ketercukupan kapasitas sistem Aplikasi SAKTI untuk mengakomodasi pengguna layanan pada skala nasional dan mencakup seluruh satuan kerja sebagai tindak lanjut hasil evaluasi *monitoring* atas *traffic* pengguna Aplikasi SAKTI.
5. Terkait dengan Aspek Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan untuk semua jenis layanan DJPb yang disurvei, isu utama yang ditemukan dari hasil survei adalah pengguna layanan menganggap belum ada sistem pengaduan yang benar-benar sistematis dari kementerian. Di sisi lain, DJPb telah memberikan portal yang dikhususkan digunakan sebagai sarana *helpdesk*, pengaduan, saran dan masukan bagi pengguna layanan. Oleh karena hal tersebut, DJPb dapat melakukan beberapa langkah sebagai berikut:
 - a. Perlu dilakukan sosialisasi terkait mekanisme layanan pengaduan yang dimiliki DJPb, baik terkait dengan spesifikasi jenis layanan pengaduan, fungsi utama dari setiap layanan pengaduan yang tersedia di laman situs *website* DJPb, dan arah alur pengaduan atau saran yang diberikan oleh pengguna layanan.
 - b. Melakukan evaluasi terhadap hasil pemetaan waktu yang diperlukan dalam penyelesaian permasalahan pengguna layanan, sehingga dapat diketahui waktu penyelesaian standar untuk setiap permasalahan pengguna layanan baik yang berupa pertanyaan umum, saran, pengaduan atas kegagalan sistem pelayanan, pengaduan atas ketersinggungan dengan pegawai DJPb, pengaduan bersifat

whistleblowing, dll. Pemetaan standar waktu penyelesaian permasalahan pengguna layanan tersebut kemudian dapat digunakan sebagai dasar evaluasi terhadap standar pelayanan yang diimplementasikan.

- c. Menambah *database* pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna layanan pada fitur *Frequently Asked Questions* (FAQs) yang ada di Hai DJPb.
6. Berdasarkan penggalan informasi dari pengguna, untuk Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Layanan, beberapa pengguna merasa lebih nyaman dilayani secara luring melalui loket karena bisa memperoleh informasi yang lebih detail dibandingkan dengan menggunakan Hai DJPb. Oleh sebab itu, DJPb perlu untuk melakukan kajian dan evaluasi terhadap *user interface* portal daring layanan DJPb sebagai pengganti *dashboard* pelayanan secara luring, untuk memastikan bahwa setiap *platform* daring yang dikelola oleh DJPb memiliki kemampuan untuk menyajikan informasi dengan detail yang memadai namun tetap mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna layanan DJPb dari semua kalangan.
7. Terkait dengan hasil pengukuran indeks kepuasan aspek layanan pada layanan tambahan Penetapan Remunerasi BLU, berikut adalah rekomendasi yang dapat dilakukan untuk perbaikan ke depan.
 - a. Untuk Aspek Waktu Penyelesaian, salah satu isu yang diangkat oleh pengguna layanan adalah proses penyelesaian yang lama. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi untuk mengidentifikasi kendala (*bottleneck*) yang menyebabkan proses penyelesaian layanan menjadi lambat.
 - b. Berkaitan dengan poin 7a, apabila dari proses evaluasi ditemukan bahwa *bottleneck* penyelesaian layanan merupakan bagian dari *nature* layanan penetapan remunerasi BLU, perlu dilakukan sosialisasi terkait karakteristik dan prinsip utama prosedur operasional layanan penetapan remunerasi BLU kepada pengguna layanan.
 - c. Selain poin di atas, isu lain terkait waktu pelayanan adalah pengguna layanan merasa tidak adanya kejelasan waktu penyelesaian. DJPb perlu mengevaluasi dan meninjau kembali standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ada, dan memperkuat hasil evaluasi dengan Forum Komunikasi Publik (FKP), untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas terkait waktu ideal yang bisa ditetapkan dalam proses penyelesaian Layanan Penetapan Remunerasi BLU.
 - d. Terkait dengan poin 7c di atas, terdapat urgensi bahwa pengguna layanan merasa belum memperoleh informasi mengenai standar pelayanan secara komprehensif, termasuk untuk aspek mekanisme dan prosedur layanan. Oleh karena itu, perlu adanya sosialisasi standar pelayanan penetapan remunerasi BLU yang sudah ada, baik dalam bentuk edaran teknis maupun dalam bentuk infografis yang mudah

dipahami oleh pengguna, dan dikomunikasikan melalui komunikasi formal maupun melalui media sosial dan situs *website* DJPb.

- e. Berkaitan dengan Aspek Persyaratan, isu utama yang ditemukan dalam proses survei adalah pengguna merasa bahwa persyaratan yang ditetapkan kurang jelas, dan hal ini dirasa dapat menjadi salah satu faktor yang menyebabkan lamanya waktu penyelesaian karena proses verifikasi persyaratan yang kadang memerlukan waktu lama. Namun, dengan mempertimbangkan *nature* layanan yang menerapkan prinsip kehati-hatian dan kelengkapan, DJPb perlu melakukan sosialisasi dan diseminasi terkait dengan persyaratan yang diperlukan dalam proses penetapan remunerasi BLU, sehingga setiap BLU memperoleh pemahaman yang jelas terkait syarat pengajuan layanan yang telah ditetapkan.
- f. Terkait dengan Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan, ditemukan pengguna layanan yang memiliki perspektif bahwa terdapat ketidakjelasan penyebab penolakan berkas yang membuat pengguna tidak dapat segera memperbaiki berkas yang diajukan. Oleh karenanya, perlu dibuat mekanisme update informasi dan pemberian *feedback* atas progres pengajuan usulan remunerasi BLU.
- g. Berkaitan dengan poin 7f di atas, mekanisme yang telah terbentuk perlu didukung dengan sosialisasi lebih lanjut terkait dengan mekanisme *update* informasi dan pemberian *feedback*, serta alur dan proses tindak lanjut pengajuan usulan remunerasi, dari mulai tahapan revidi, rapat pembahasan hasil revidi, penetapan surat hasil pembahasan, penilaian hasil pembahasan usulan remunerasi, serta pihak yang memiliki wewenang/tanggung jawab dalam setiap tahapan, sehingga seluruh pengguna layanan memiliki pemahaman terkait mekanisme dan proses pelayanan secara komprehensif.

Rekomendasi manajerial secara spesifik untuk keseluruhan layanan DJPb yang disurvei pada SKPL Tahun 2023 dapat dilihat pada Tabel 6.1.

Tabel 6. 1. Rekomendasi Manajerial per Jenis Layanan

No.	Aspek Layanan	Rekomendasi
1	E-Service	Melakukan <i>monitoring</i> kepadatan <i>traffic</i> pengguna Aplikasi SAKTI secara berkala sehingga DJPb dapat lebih <i>aware</i> jika kepadatan <i>traffic</i> Aplikasi SAKTI berpengaruh terhadap pengguna layanan.
		Melakukan pemetaan pola aktivitas pengguna layanan pada periode <i>load</i> aktivitas tinggi, dan memitigasi kendala akses Aplikasi SAKTI pada periode waktu tersebut melalui pembuatan skema penjadwalan akses layanan untuk mengurangi kepadatan <i>traffic</i> pengguna Aplikasi SAKTI pada periode load aktivitas tinggi (<i>peak season</i>).
		Melakukan evaluasi terhadap hasil monitoring atas <i>traffic</i> pengguna Aplikasi SAKTI pada periode load aktivitas tinggi (<i>peak season</i>).
		Melakukan kajian terkait ketercukupan kapasitas sistem Aplikasi SAKTI untuk mengakomodasi pengguna layanan pada skala nasional dan mencakup seluruh satuan kerja sebagai tindak lanjut hasil evaluasi monitoring atas <i>traffic</i> pengguna Aplikasi SAKTI.
	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	Melakukan sosialisasi terkait mekanisme layanan pengaduan yang dimiliki DJPb, baik terkait dengan spesifikasi jenis layanan pengaduan, fungsi utama dari setiap layanan pengaduan yang tersedia di laman situs <i>website</i> DJPb, dan arah alur pengaduan atau saran yang diberikan oleh pengguna layanan.
		Melakukan evaluasi terhadap hasil pemetaan waktu yang diperlukan dalam penyelesaian permasalahan pengguna layanan, sehingga dapat diketahui waktu penyelesaian standar untuk setiap permasalahan pengguna layanan baik yang berupa pertanyaan umum, saran, pengaduan atas kegagalan sistem pelayanan, pengaduan atas ketersinggungan dengan pegawai DJPb, pengaduan bersifat <i>whistleblowing</i> , dan lain-lain.
		Menambah <i>database</i> pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna layanan pada fitur <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQs) yang ada di Hai DJPb.
	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Melakukan kajian dan evaluasi terhadap <i>user interface</i> portal daring layanan DJPb sebagai pengganti <i>dashboard</i> pelayanan secara luring.
Layanan Penetapan Remunerasi BLU		
2	Waktu penyelesaian	Melakukan evaluasi untuk mengidentifikasi kendala (<i>bottleneck</i>) yang menyebabkan proses penyelesaian layanan menjadi lambat.

No.	Aspek Layanan	Rekomendasi
		Melakukan sosialisasi terkait karakteristik dan prinsip utama prosedur operasional layanan penetapan remunerasi BLU kepada pengguna layanan.
		Mengevaluasi dan meninjau kembali standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ada, dan memperkuat hasil evaluasi dengan Forum Komunikasi Publik (FKP), untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas terkait waktu ideal yang bisa ditetapkan dalam proses penyelesaian layanan penetapan remunerasi BLU.
		Melakukan sosialisasi standar pelayanan penetapan remunerasi BLU yang sudah ada, baik dalam bentuk edaran teknis maupun dalam bentuk infografis yang mudah dipahami oleh pengguna, dan dikomunikasikan melalui komunikasi formal maupun melalui media sosial dan situs <i>website</i> DJPb.
	Persyaratan	Melakukan sosialisasi dan diseminasi terkait dengan persyaratan yang diperlukan dalam proses penetapan remunerasi BLU, sehingga setiap BLU memperoleh pemahaman yang jelas terkait syarat pengajuan layanan yang telah ditetapkan.
	Produk spesifikasi jenis layanan	Membuat mekanisme update informasi dan pemberian <i>feedback</i> atas progres pengajuan usulan remunerasi BLU.
		Melakukan sosialisasi lebih lanjut terkait dengan mekanisme <i>update</i> informasi dan pemberian <i>feedback</i> , serta alur dan proses tindak lanjut pengajuan usulan remunerasi, dari mulai tahapan <i>review</i> , rapat pembahasan hasil <i>review</i> , penetapan surat hasil pembahasan, penilaian hasil pembahasan usulan remunerasi, serta pihak yang memiliki wewenang/tanggung jawab dalam setiap tahapan

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.
- DeVon, H. A., Block, M. E., Moyle-Wright, P., Ernst, D. M., Hayden, S. J., Lazzara, D. J., Savoy, S. M., & Kostas-Polston, E. (2007). A Psychometric Toolbox for Testing Validity and Reliability. *Journal of Nursing Scholarship*, 39(2), 155–164. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2007.00161.x>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (1991). *Qualitative Data Analysis: A Collection of Methods*. Bruxelles: De Boeck.
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Hsieh, H.-F., & Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277–1288.
- 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.
- 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.
- Pallant, J. (2010). *SPSS survival manual: a step by step guide to data spss (4th ed)*. New York: Open University Press.
- 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).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill. Building Approach (7th ed.)*. Wiley.
- Sutawijaya, I. N., & Kurniawan, A. (2020). *Audit Kinerja: Mendorong Peningkatan Value Organisasi Pemerintah Dalam Mewujudkan World Class Government*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Turner, M., Prasojo, E., & Sumarwono, R. (2022). The Challenge of Reforming Big Bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, 43(2), 333–351.
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433–448. <https://doi.org/10.1002/pam.20020>

LAMPIRAN



KUESIONER

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP LAYANAN KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA 2023

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

RAHASIA

PENGANTAR

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Pengguna Jasa 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 jasa atas 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 kepada masyarakat. 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)

No.	PERTANYAAN	KETERANGAN
A1	Layanan unit Eselon I Kementerian Keuangan yang digunakan oleh Bapak/Ibu:	[1] Sekretariat Jenderal (SETJEN) [2] Ditjen Anggaran (DJA) [3] Ditjen Pajak (DJP) [4] Ditjen Bea dan Cukai (DJBC) [5] Ditjen Perbendaharaan (DJPb) [6] Ditjen Kekayaan Negara (DJKN) [7] Ditjen Perimbangan Keuangan (DJPk) [8] Ditjen Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (DJPPR) [9] Inspektorat Jenderal (Itjen) [10] Badan Pendidikan dan [11] Pelatihan Keuangan (BPPK) [11] Lembaga National Single Window (LNSW)
A2	Jenis layanan yang Bapak/Ibu gunakan	
A3	Apakah Bapak/Ibu menggunakan layanan Kementerian Keuangan tersebut dalam satu tahun terakhir?	[1] Ya [2] Tidak
A4	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
A5	Cara mengakses layanan utama yang dinilai:	[1] <i>Online</i> saja [2] <i>Offline</i> saja [3] <i>Online</i> dan <i>Offline</i>
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 - Tidak diinput

(Mohon menjawab pertanyaan berikut ini dan memilih jawaban dengan melingkari salah satu pilihan)

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
B1	Wilayah/Kota	[1] Medan [2] Jakarta [3] Surabaya [4] Balikpapan [5] Makassar [6] Ambon
B2	Nama*	
B3	Alamat	

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
B4	Nomor Telepon/HP	
B5	Alamat-email	
B6	Jenis Kelamin	[1] Laki-laki [2] Perempuan
B7	Usia	[1] <20 tahun [2] 20-30 tahun [3] 31-40 tahun [4] 41-50 tahun [5] 51-60 tahun [6] >60 tahun
B8	Pendidikan terakhir	[1] ≤ SLTP [2] SLTA [3] Diploma (D1/D2/D3) [4] D4/S1 [5] S2 [6] S3
B9	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.....
B10	Bilamana Bapak/Ibu adalah PNS , apakah instansi tempat Anda bekerja adalah bagian dari Kementerian Keuangan?	[1] Ya (Kementerian Keuangan). Sebutkan (unit eselon I)..... [2] Tidak (Non Kementerian Keuangan). Sebutkan
B11	Bilamana merupakan sebuah perusahaan , 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
B12	Cara memperoleh layanan (Centang yang relevan, bisa lebih dari satu)	[1] Kunjungan [2] Layanan dalam laman/website [3] Telepon [4] Korespondensi surat melalui kurir/pos [5] Korespondensi surat elektronik [6] Aplikasi [7] SMS

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
		[8] Lainnya. Sebutkan.....
B13	Sumber informasi layanan (Centang yang relevan, bisa lebih dari satu)	[1] Laman Kemenkeu [2] Laman Kantor Pusat [3] Laman Kantor Layanan [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 [12] Komunitas [13] Laman Non Kemenkeu [14] Aplikasi Kemenkeu [15] Aplikasi Non Kemenkeu [16] Seminar [17] Lainnya, sebutkan:
B14	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 **layanan utama spesifik** yang telah Bapak/Ibu terima, dari skala 1-5 pilihlah tingkat kepuasan yang dirasakan Bapak/Ibu terhadap pertanyaan yang diberikan berikut ini:

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 & hybrid)						
C1.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan ini?					
C1.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan proses pemenuhan persyaratan untuk memperoleh layanan ini?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR (offline, online, & hybrid)						
C2.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan prosedur untuk memperoleh layanan ini?					
C2.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang Anda lalui dan yang diinformasikan secara publik?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C3. WAKTU PENYELESAIAN (offline, online, & hybrid)						
C3.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketepatan waktu untuk menyelesaikan seluruh proses layanan?					
C3.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kecepatan waktu untuk menyelesaikan seluruh proses layanan?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C4. BIAYA/TARIF (offline, online & hybrid; hanya untuk layanan berbiaya)						
Apakah layanan yang Anda gunakan berbiaya? (Ya/Tidak)						
C4.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian tarif/biaya layanan yang Anda bayarkan dengan yang diinformasikan secara resmi?					
C4.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kewajaran tarif/biaya layanan yang Anda bayarkan?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN (offline, online & hybrid)						
C5.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian hasil layanan yang Anda terima dengan ketentuan yang telah ditetapkan?					
C5.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap akurasi/ketelitian hasil layanan yang diterima?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C6. KOMPETENSI PEGAWAI (PELAKSANA) (offline/hybrid)						

No.	ASPEK LAYANAN	TINGKAT KEPUASAN									
		1	2	3	4	5					
C6.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap keterampilan pegawai dalam memberikan layanan?										
C6.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap pengetahuan pegawai terkait layanan yang diberikan?										
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.											
C7. PERILAKU PEGAWAI (PELAKSANA) (offline/ hybrid)											
C7.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap sikap profesional yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan layanan?										
C7.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap sikap empati yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan layanan?										
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.											
C8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN (offline, online & hybrid)											
Apakah Anda pernah melakukan pengaduan layanan (Ya/Tidak)											
C8.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan dalam menyampaikan pengaduan permasalahan terkait layanan?										
C8.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian tindak lanjut yang diberikan dengan permasalahan terkait layanan yang diadukan?										
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.											
C9. SARANA DAN PRASARANA (offline/hybrid); jika online saja tidak perlu diisi											
Apakah Anda pernah berkunjung ke kantor pelayanan secara langsung dalam satu tahun terakhir? [Ya/Tidak]											
C9.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketersediaan sarana seperti komputer, mesin, dan peralatan yang memadai untuk menunjang pemberian layanan?										
C9.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketersediaan prasarana seperti gedung, lahan parkir, lokasi yang memadai untuk menunjang pemberian layanan?										
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.											
C10. E-SERVICE (online/ hybrid)											
Apakah Anda mengakses layanan utama secara online? (Ya/Tidak)											
Apakah Anda pernah menggunakan website atau aplikasi resmi Kemenkeu untuk mengakses layanan tersebut? [Ya/Tidak]											
C10.1 INTERAKTIVITAS DAN PERSONALISASI											
C10.1.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketersediaan fitur-fitur pada website/aplikasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan Anda?										
C10.1.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemampuan fitur interaksi yang mengarahkan Anda										

No.	ASPEK LAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
	untuk memperoleh layanan melalui website/aplikasi?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C10.2. KUALITAS INFORMASI						
C10.2.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kelengkapan informasi layanan yang tersedia di website/aplikasi?					
C10.2.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap keterbaruan informasi layanan yang tersedia di website/aplikasi?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C10.3 KUALITAS BANTUAN						
C10.3.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketersediaan opsi bantuan petugas ketika mengalami permasalahan terkait layanan yang diperoleh melalui website/aplikasi?					
C10.3.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan mengakses opsi bantuan petugas ketika mengalami permasalahan terkait layanan yang diperoleh melalui website/aplikasi?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C10.4 KEMUDAHAN PENGGUNAAN						
C10.4.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan penggunaan website/aplikasi untuk memperoleh layanan?					
C10.4.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan dalam pencarian informasi terkait layanan melalui website/aplikasi?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C10.5 FUNGSI SITUS/APLIKASI						
C10.5.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap keandalan website/aplikasi untuk memperoleh layanan (secara umum tidak eror setiap kali Anda mengakses website/aplikasi tersebut)?					
C10.5.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemampuan website/aplikasi untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C10.6 PRIVASI DAN KEAMANAN						
C10.6.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap jaminan keamanan (peretas, virus) yang diberikan oleh website/aplikasi ketika memperoleh layanan?					

No.	ASPEK LAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
C10.6.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap jaminan kerahasiaan data dan informasi yang diberikan melalui website/aplikasi ketika memperoleh layanan?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C10.7 ESTETIKA						
C10.7.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap estetika tampilan (gambar dan ilustrasi) pada website/aplikasi?					
C10.7.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap estetika penataan/layout pada website/aplikasi?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						

D. SUPLEMEN TINGKAT KEPUASAN PER UNIT ESELON

D1. Direktorat Jenderal Anggaran (DJA)

Layanan Penerbitan Kode Billing		
No.	ASPEK LAYANAN	JAWABAN
D1.1	Aplikasi apa yang Bapak/Ibu gunakan untuk memperoleh kode billing pembayaran PNPB?	(1) Aplikasi SIMPONI di www.simpONI.kemenkeu.go.id (2) Aplikasi/ Website Kementerian/ Lembaga yang telah terkoneksi dengan aplikasi SIMPONI.
D1.2	Apabila terjadi kendala dalam aplikasi tersebut, kemana Bapak/Ibu berkonsultasi?	(1) Call Center DJA/ Sapa Anggaran (2) Call Center Kementerian/ Lembaga

E. INTEGRITAS

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

Jika tidak menggunakan jasa perantara atau Anda adalah perantara, silakan lanjut bagian 2		
E1. JASA PERANTARA		
Apakah Anda menggunakan jasa perantara atau Anda merupakan perantara dari pengguna layanan?		
1. Saya merupakan pengguna jasa perantara 2. Saya merupakan perantara dari pengguna layanan 3. Bukan keduanya.		
Jika Anda menjawab opsi 2 dan 3, silakan langsung menuju bagian E2.		
No.	PERTANYAAN	JAWABAN
E1.1	Jika Bapak/Ibu mengurus menggunakan jasa perantara, berapa rata-rata biaya yang	Rp.....

	dibayarkan kepada pihak perantara untuk sekali proses pengurusan?	
E1.2	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:.....
E2. BIAYA DI LUAR KETENTUAN RESMI		
Apakah ada biaya di luar ketentuan resmi yang dibayarkan untuk menerima layanan? Ya/Tidak		
Jika Tidak, silakan lanjut ke bagian E3.		
E2.1	Jika Bapak/Ibu menanggung biaya di luar ketentuan resmi, berapa rata-rata biaya tersebut yang dibayarkan kepada petugas layanan untuk sekali proses pengurusan?	Rp
E2.2	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 petugas layanan [2] Dari Bapak/Ibu pengguna layanan [3] Dari petugas jasa perantara
E2.3	Jika biaya di luar ketentuan resmi merupakan inisiatif petugas, siapa petugas yang dimaksud? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Petugas pemberi layanan [2] Atasan petugas pemberi layanan [3] Lainnya. Sebutkan:.....
E2.4	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:.....
E2.5	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 sudah ditentukan secara "paket" [6] Harga adalah persentase tertentu dari nilai layanan [7] Lainnya. Sebutkan:
E2.6	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
Apakah ada gratifikasi/ imbalan di luar ketentuan yang diberikan untuk memperoleh layanan?[Ya/Tidak]		
Jika tidak silakan, lanjut ke bagian E4		
- 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).		

E3. GRATIFIKASI/ IMBALAN		
E3.1	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 souvenir [3] Fasilitas liburan domestik [4] Fasilitas liburan luar negeri [5] Parcel makanan/minuman [6] Uang [7] Lainnya. Sebutkan:.....
E3.2	Menurut Bapak/Ibu apakah memberi imbalan kepada petugas layanan dalam proses pengurusan layanan merupakan sebuah hal yang wajar?	[1] Ya [2] Tidak
E3.3	Menurut pengalaman selama satu tahun terakhir, siapa yang pertama kali berinisiatif, sehingga memunculkan gratifikasi? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Dari petugas layanan [2] Dari Bapak/Ibu pengguna layanan [3] Dari petugas jasa perantara
E4. SALURAN PENGADUAN		
E4.1	Guna membantu pencegahan praktik korupsi di kantor layanan ini, menurut Anda, perlu disediakan fasilitas saluran pengaduan untuk para pengguna layanan dalam bentuk..... (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Telepon khusus pengaduan [2] SMS atau Whatsapp khusus pengaduan [3] Petugas jaga (meja pengaduan) [4] <i>Email</i> (surel) khusus pengaduan [5] Kotak saran [6] Lainnya. Sebutkan:.....
E4.2	Menurut Bapak/Ibu Program apa saja yang bisa dilakukan untuk mencegah/menghindari korupsi di kantor layanan ini? (Sebutkan)	

F. ASPEK KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SECARA UMUM

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

No.	PERTANYAAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
F1.	Secara keseluruhan, seberapa tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap kinerja layanan yang Anda peroleh dalam satu tahun terakhir?					
F2.	Apakah Anda yang sudah pernah menggunakan layanan yang sama sebelumnya [Ya/Tidak] Jika Ya, seberapa tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap kinerja layanan yang Anda peroleh pada tahun sebelumnya?					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI YANG DIBERIKAN BAPAK/IBU

1. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

a. Layanan Berbiaya Luring

Aspek Layanan	Cronbach's Alpha	AVE
Persyaratan	0,758	0,799
Sistem Mekanisme dan Prosedur	0,762	0,804
Waktu Penyelesaian	0,914	0,921
Biaya/Tarif	0,871	0,885
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0,841	0,863
Kompetensi Pegawai	0,781	0,801
Perilaku Pelaksana	0,944	0,943
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,953	0,951
Sarana dan Prasarana	0,737	0,791

b. Layanan Berbiaya Daring

Aspek Layanan	Cronbach's Alpha	AVE
Persyaratan	0,808	0,837
Sistem Mekanisme dan Prosedur	0,741	0,792
Waktu Penyelesaian	0,919	0,925
Biaya/Tarif	0,898	0,907
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0,84	0,862
Kompetensi Pegawai		
Perilaku Pelaksana		
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,953	0,951
Sarana dan Prasarana		
Aspek <i>E-service</i>		
- Interaktivitas dan Personalisasi	0,748	0,715
- Kualitas Informasi	0,91	0,49
- Kualitas Bantuan	0,973	0,972
- Kemudahan Penggunaan	0,855	0,874
- Fungsi Situs/Aplikasi	0,9	0,908
- Privasi dan Keamanan	0,928	0,929
- Estetika	0,943	0,942

c. Layanan Tidak Berbiaya Luring

Aspek Layanan	Cronbach's Alpha	AVE
Persyaratan	0,87	0,885

Sistem Mekanisme dan Prosedur	0,827	0,853
Waktu Penyelesaian	0,925	0,93
Biaya/Tarif		
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0,847	0,867
Kompetensi Pegawai	0,898	0,835
Perilaku Pelaksana	0,853	0,871
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,859	0,871
Sarana dan Prasarana	0,747	0,588

d. Layanan Tidak Berbiaya Daring

Aspek Layanan	Cronbach's Alpha	AVE
Persyaratan	0,86	0,877
Sistem Mekanisme dan Prosedur	0,819	0,847
Waktu Penyelesaian	0,926	0,931
Biaya/Tarif		
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0,86	0,877
Kompetensi Pegawai		
Perilaku Pelaksana		
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,859	0,871
Sarana dan Prasarana		
Aspek E-service		
- Interaktivitas dan Personalisasi	0,848	0,867
- Kualitas Informasi	0,885	0,895
- Kualitas Bantuan	0,913	0,747
- Kemudahan Penggunaan	0,852	0,778
- Fungsi Situs/Aplikasi	0,843	0,255
- Privasi dan Keamanan	0,932	0,929
- Estetika	0,944	0,902