



**KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA**



**UNIVERSITAS
GADJAH MADA**

Fakultas
**Ekonomika
dan Bisnis**
Penelitian dan
Pelatihan Ekonomika
dan Bisnis (P2EB)

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL
PERBENDAHARAAN**

2024

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS GADJAH MADA



Kerja sama antara:

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

KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) tahun 2024 untuk DJPb merupakan hasil kerja sama antara P2EB FEB UGM dan Biro Organta Kementerian Keuangan, yang telah dilaksanakan untuk ketujuh kalinya. Tujuan utama dari Survei SKPL DJPb 2024 adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap lima layanan yang diberikan oleh DJPb, yaitu:

- 1) Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB).
- 2) Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat.
- 3) Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) dalam hal TUP sebelumnya belum dipertanggungjawabkan seluruhnya dan/atau belum disetor.
- 4) Penerbitan SP2D Belanja Non-Pegawai pada KPPN.
- 5) Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil.

Dalam laporan ini, kami menyajikan analisis mengenai berbagai aspek pelayanan, seperti responsivitas, kualitas pelayanan elektronik, sarana dan prasarana, serta kompetensi pelaksana. Kami berharap laporan ini dapat menjadi acuan bagi DJPb untuk melakukan perbaikan dan inovasi berkelanjutan demi mencapai standar pelayanan yang tinggi.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam survei ini, termasuk tim DJPb, para responden, dan semua yang terlibat dalam penyusunan laporan. Semoga hasil Survei SKPL DJPb 2024 bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di DJPb.

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

Yogyakarta, November 2024

Tim Peneliti
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Gadjah Mada

RINGKASAN EKSEKUTIF

Reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan (Kemenkeu) Indonesia merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara. Upaya ini didukung oleh berbagai regulasi, seperti UU Keuangan Negara dan Perpres Reformasi Birokrasi 2010-2025. Tujuan reformasi ini adalah memperkuat tata kelola yang adaptif, mengoptimalkan proses kerja, serta mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten dan inovatif. Untuk mengevaluasi kualitas layanan publik, Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb), yang merupakan bagian dari Kemenkeu, secara rutin menggunakan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL). Meskipun pencapaian reformasi di DJPb cenderung fluktuatif sejak 2018, terutama akibat tantangan pandemi COVID-19, SKPL 2024 diharapkan dapat mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan sekaligus menampung masukan dari para pengguna.

SKPL DJPb 2024 memiliki tujuan utama untuk menilai seberapa puas pengguna terhadap lima jenis layanan yang disediakan oleh DJPb selama periode 2023-2024. Survei kepuasan pada DJPb dilaksanakan pada lima jenis layanan yaitu: 1) Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB); 2) Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat; 3) Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) dalam hal TUP sebelumnya belum dipertanggungjawabkan seluruhnya dan/atau belum disetor; 4) Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN; serta 5) Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil. Tujuan dari pelaksanaan SKPL DJPb 2024 lebih luas lagi, yaitu: 1) mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan; 2) mengidentifikasi aspek pelayanan yang dianggap paling memuaskan atau tidak, yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan; 3) mengukur tingkat kepuasan relatif dari waktu ke waktu; 4) memberikan rekomendasi perbaikan bagi DJPb.

Ruang lingkup SKPL 2024 mencakup sembilan (9) aspek pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan satu (1) Aspek *E-Service* (i.e., Aljukhadar et al., 2022). Kesepuluh aspek pelayanan tersebut yaitu: 1) Aspek Persyaratan; 2) Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; 3) Aspek Waktu Penyelesaian; 4) Aspek Biaya/Tarif; 5) Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 6) Aspek Kompetensi Pelaksana; 7) Aspek Perilaku Pelaksana; 8) Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan; 9) Aspek Sarana dan Prasarana; dan 10) Aspek *E-Service*. Untuk memastikan kualitas instrumen SKPL 2024, dilakukan pengujian validitas (wajah, konten, konstruk) melalui diskusi Tim Peneliti UGM dan Tim Organta Kemenkeu berdasarkan literatur kepuasan, Permen PANRB No. 14/2017, dan nilai Average Variance Extracted. Reliabilitas diuji menggunakan nilai

Cronbach's Alpha, dengan hasil instrumen dinyatakan valid dan reliabel. Kuesioner SKPL DJPb 2024 mencakup pertanyaan tertutup dan terbuka terkait sosio-demografi, aspek pelayanan (32 item, skala 1-5), gratifikasi, biaya non-resmi, jasa perantara, dan usulan pencegahan korupsi.

SKPL DJPb 2024 menggunakan survei kuantitatif di enam kota (Medan, Jakarta, Balikpapan, Surabaya, Makassar, Ambon) dengan 409 responden dari 578 yang dihubungi (response rate 70,76%) dan dilaksanakan 17 Juli-15 September 2024. Wawancara mendalam dilakukan di Medan, Makassar, dan Ambon (13 Agustus-5 September 2024) dengan enam responden, mencakup pengguna layanan seperti Revisi DIPA, SP2D Non Pegawai, Kerjasama Pembiayaan Ultra Mikro, dan Peremajaan Sawit Rakyat. Data SKPL DJPb 2024 dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji beda, dan analisis konten. Indeks DJPb dihitung berdasarkan 409 responden, terdiri dari: 36 pengguna Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB), 42 pengguna Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat, 38 pengguna Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP), 201 pengguna Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non-Pegawai pada KPPN, dan 92 pengguna Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil.

Mayoritas responden survei DJPb adalah laki-laki berusia 31-41 tahun, berpendidikan D4/S1, dan bekerja sebagai PNS. Sebagian besar telah menggunakan layanan selama 3-5 tahun dengan frekuensi lebih dari 12 kali, mayoritas secara daring melalui aplikasi resmi Kemenkeu. Indeks Kepuasan DJPb 2024 mencapai 4,69, melampaui target Renstra, Indeks Klaster Belanja (4,60), dan Indeks Kepuasan Kemenkeu, dengan predikat "sangat baik."

Empat dari lima layanan SKPL DJPb 2024 mencatat indeks lebih tinggi dari target, kecuali Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat, yang mencatat skor 4,45. Meskipun lebih rendah dari Indeks Klaster Belanja, skor ini masih di atas Indeks Kemenkeu dan target Renstra. Hal ini menunjukkan pengguna layanan DJPb memiliki kepuasan tinggi, namun ada ruang untuk perbaikan, khususnya pada aspek *e-service*, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta waktu penyelesaian. SKPL DJPb 2024 menemukan bahwa indeks kepuasan relatif antar waktu meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini berdasarkan pada hasil pengukuran indeks kepuasan selama dua tahun terakhir.

Terdapat temuan gratifikasi di Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro berupa penyajian makanan dan minuman saat kunjungan petugas. Tidak ditemukan biaya di luar ketentuan resmi di DJPb, namun ada penggunaan jasa perantara di Layanan Peremajaan Sawit Rakyat (2 responden) dan SP2D Non

Pegawai (1 responden), karena kesulitan pengajuan mandiri. Perantara mencakup koperasi dan petugas di KPPN.

Sarana pelaporan korupsi yang paling banyak digunakan adalah website, dengan saran penambahan saluran SMS/WhatsApp untuk pengaduan. Pengguna juga mengusulkan sosialisasi anti korupsi dan keterbukaan informasi sebagai langkah pencegahan.

SKPL 2024 DJPb mengidentifikasi beberapa isu penting yang memerlukan perhatian. Rekomendasi manajerial untuk DJPb mencakup tiga aspek pelayanan yaitu: a) waktu penyelesaian, b) penanganan pengaduan, dan c) *e-service*.

1. Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan: Untuk meningkatkan waktu penyelesaian layanan, penting untuk memberikan notifikasi status proses secara *real-time* melalui SMS, *email*, atau aplikasi pesan instan, sehingga pengguna dapat memantau perkembangan layanan yang mereka terima. Selain itu, perlu dibuat dan disosialisasikan standar pelayanan kepada pengguna, serta meningkatkan ketepatan dan kecepatan waktu layanan dengan menyampaikan secara eksplisit waktu layanan yang dijanjikan sesuai dengan ekspektasi pengguna.
2. Penangan pengaduan, saran, dan masukan: Untuk meningkatkan penanganan pengaduan, saran, dan masukan, perlu dilakukan beberapa langkah, seperti sosialisasi kepada publik mengenai berbagai saluran yang dapat digunakan untuk menyampaikan pengaduan, sehingga pengguna lebih mudah mengetahui cara melaporkan masalah. Selain itu, penting untuk menambahkan fitur *pop-up* di halaman utama situs yang menginformasikan keberadaan saluran pengaduan, memudahkan pengguna dalam mengakses bantuan ketika mereka menghadapi kesulitan. Pelatihan pegawai juga perlu dilakukan untuk memastikan mereka dapat menindaklanjuti pengaduan, saran, dan masukan dengan cara yang tepat dan sesuai prosedur. Terakhir, tindak lanjut yang diberikan harus sesuai dengan standar yang telah dijanjikan agar pengguna merasa dihargai dan proses penanganan lebih transparan.
3. *E-Service*: Untuk meningkatkan *E-Service*, langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah: membuat prosedur layanan yang mencerminkan kualitas bantuan, menambahkan *pop-up* pengaduan di halaman utama, memperbarui FAQ secara rutin, dan memberikan keterangan jelas terkait kesalahan saat pengisian data di situsweb, seperti kesalahan password.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 KEBUTUHAN SURVEI	2
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI	4
1.3.1 MAKSUD SURVEI	4
1.3.2 TUJUAN SURVEI	5
1.4 CAKUPAN SURVEI	5
1.4.1 RUANG LINGKUP SURVEI	5
1.4.2 OBJEK SURVEI	6
1.4.3 LOKASI SURVEI	6
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	7
BAB II GAMBARAN UMUM DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN	8
2.1 PROFIL ORGANISASI DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN	8
2.2 TUGAS, FUNGSI, DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN	12
2.2.1 TUGAS DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN	12
2.2.2 FUNGSI DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN	12
2.3 JENIS DAN KARAKTERISTIK LAYANAN DJPb PADA SKPL 2024	13
2.3.1 LAYANAN KERJASAMA PENYALURAN PEMBIAYAAN ULTRA MIKRO DENGAN LEMBAGA KEUANGAN BUKAN BANK (LKBB)	14
2.3.2 LAYANAN KEBIJAKAN PEREMAJAAN SAWIT RAKYAT	16
2.3.3 LAYANAN PERSETUJUAN PEMBERIAN TAMBAHAN UANG PERSEDIAAN (TUP) DALAM HAL TUP SEBELUMNYA BELUM DIPERTANGGUNGJAWABKAN SELURUHNYA DAN/ATAU BELUM DISETOR	18
2.3.4 LAYANAN PENERBITAN SP2D BELANJA NON PEGAWAI PADA KPPN	19
2.3.5 PELAYANAN REVISI DIPA PADA KANWIL	20
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	22
3.1 RERANGKA KONSEPTUAL	22
3.2 EVOLUSI KONSEP KEPUASAN PELANGGAN DI SEKTOR PEMERINTAH DAN PUBLIK	22
3.3 MODEL KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN	24

BAB IV METODE SURVEI	26
4.1 DESAIN SURVEI	26
4.1.1 PENDEKATAN KUANTITATIF	26
4.1.2 PENDEKATAN KUALITATIF	26
4.2 DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN	27
4.3 DESAIN PENGAMBILAN SAMPEL	28
4.4 METODE PENGUMPULAN DATA	29
4.4.1 SURVEI	29
4.4.2 WAWANCARA MENDALAM	31
4.5 INSTRUMEN SURVEI	32
4.6 PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN SURVEI	35
4.6.1 PENGUJIAN VALIDITAS	35
4.6.2 PENGUJIAN RELIABILITAS	36
4.7 METODE ANALISIS DATA	37
4.7.1 STATISTIK DESKRIPTIF	37
4.7.2 UJI BEDA	38
4.7.3 ANALISIS KONTEN	38
4.8 HASIL PENGUMPULAN DATA	39
 BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	 42
5.1 PROFIL RESPONDEN	42
5.1.1 PROFIL DEMOGRAFI	42
5.1.2 ASPEK INTERAKSI LAYANAN	43
5.2 INDEKS KEPUASAN LAYANAN	47
5.2.1 INDEKS KEPUASAN PER KLASER	48
5.2.2 INDEKS KEPUASAN AGREGAT DJPb	49
5.2.3 SKOR KEPUASAN PER ASPEK PELAYANAN	50
5.2.4.1 KERJASAMA PENYALURAN PEMBIAYAAN ULTRA MIKRO DENGAN LEMBAGA KEUANGAN BUKAN BANK (LKBB)	54
5.2.4.2 LAYANAN PENCAIRAN DANA PEREMAJAAN SAWIT RAKYAT	60
5.2.4.3 PERSETUJUAN PEMBERIAN TAMBAHAN UANG PERSEDIAAN (TUP) DALAM HAL TUP SEBELUMNYA BELUM DIPERTANGGUNGJAWABKAN SELURUHNYA DAN/ATAU BELUM DISETOR	65
5.2.4.4 LAYANAN PENERBITAN SP2D BELANJA NON PEGAWAI PADA KPPN	70
5.2.4.5 PELAYANAN REVISI DIPA PADA KANWIL	76
5.3 TINGKAT PERUBAHAN KEPUASAN RELATIF	81
5.4 ASPEK SPESIFIK LAYANAN	83
5.4.1 ASPEK INTEGRITAS	83
5.4.1.1 GRATIFIKASI	83

5.4.1.2	BIAYA DI LUAR KETENTUAN RESMI	83
5.4.2	KEBERADAAN JASA PERANTARA	84
5.4.3	SALURAN PENGADUAN PRAKTIK KORUPSI	86
BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI MANAJERIAL		93
6.1	SIMPULAN	93
6.2	REKOMENDASI MANAJERIAL	94
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jenis dan Karakteristik Layanan DJPb SKPL 2024	14
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel Pengukuran	27
Tabel 4.2	Koordinator Lokal dan Durasi Pengumpulan Data	30
Tabel 4.3	Daftar Pewawancara SKPL DJPb 2024	31
Tabel 4.4	Jumlah Informan DJPb	32
Tabel 4.5	Aspek Pelayanan Tahun 2024	34
Tabel 4.6	Item-item Pengukuran Survei	35
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	37
Tabel 4.8	Ringkasan Pengumpulan Data DJPb	39
Tabel 4.9	Responden DJPb per Jenis Layanan	40
Tabel 5.1	Karakteristik Responden	42
Tabel 5.2	Kategorisasi Warna dan Interpretasinya	47
Tabel 5.3	Skor Kepuasan per Item Aspek Pelayanan DJPb	52
Tabel 5.4	Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)	56
Tabel 5.5	Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat	61
Tabel 5.6	Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) dalam Hal TUP Sebelumnya Belum Dipertanggungjawabkan Seluruhnya dan/atau Belum Disetor	68
Tabel 5.7	Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN	72
Tabel 5.8	Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Revisi DIPA pada Kanwil	78
Tabel 5.9	Perubahan Indeks Kepuasan Relatif Pengguna Layanan DJPb	82
Tabel 5.10	Temuan Gratifikasi SKPL DJPb 2024	83
Tabel 5.11	Biaya di Luar Ketentuan Resmi di DJPb	84
Tabel 5.12	Keberadaan Jasa Perantara	85
Tabel 6.1	Rekomendasi Manajerial Direktorat Jenderal Perbendaharaan	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) Kementerian Keuangan tahun 2018-2023	3
Gambar 2.1	Struktur Organisasi DJPb	11
Gambar 2.2	Sebaran Kantor Wilayah DITJEN Perbendaharaan	11
Gambar 2.3	Proses Bisnis Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan lembaga Keuangan Bukan Bank	15
Gambar 2.4	Penyaluran Pembiayaan pada Proses Bisnis Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan lembaga Keuangan Bukan Bank	16
Gambar 2.5	Proses Bisnis Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat Pola 1	17
Gambar 2.6	Proses Bisnis Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat Pola 2	17
Gambar 2.7	Tata Cara Pelaksanaan Pemberian Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP)	19
Gambar 2.8	Proses Bisnis Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN	20
Gambar 2.9	Proses Bisnis Layanan Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil	21
Gambar 3.1	Rerangka Model Kepuasan Konsumen (Oliver, 1993)	24
Gambar 5.1	Lama Menggunakan Layanan	44
Gambar 5.2	Frekuensi Penggunaan Layanan	44
Gambar 5.3	Cara Memperoleh Layanan	45
Gambar 5.4	Sumber Informasi Layanan	46
Gambar 5.5	Indeks Kepuasan per Klaster	48
Gambar 5.6	Indeks Kepuasan Agregat DJPb dan Jenis Layanan	50
Gambar 5.7	Skor Kepuasan per Aspek Pelayanan DJPb	51
Gambar 5.8	Skor Kepuasan Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)	55
Gambar 5.9	Skor Kepuasan Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat	60
Gambar 5.10	Skor Kepuasan Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP)	66
Gambar 5.11	Skor Kepuasan Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN	71
Gambar 5.12	Skor Kepuasan dari Layanan Revisi DIPA pada Kanwil	77
Gambar 5.13	Saluran Pengaduan Praktik Korupsi	87
Gambar 5.14	Saran Fasilitas Saluran Pengaduan Pelanggaran Integritas DJPb	89
Gambar 5.15	Usulan Program Pencegahan Praktik Korupsi	92

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Reformasi Birokrasi dan Transformasi Kelembagaan (RBTK) di Kementerian Keuangan (Kemenkeu) Republik Indonesia merupakan inisiatif untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara. RBTK ini adalah proses yang terus berkembang, menyesuaikan dengan perubahan zaman, kebutuhan negara, dan harapan masyarakat, demi memastikan pengelolaan keuangan yang lebih baik, transparan, dan responsif.

Implementasi RBTK di Kemenkeu didukung oleh berbagai regulasi, seperti undang-undang, peraturan presiden, peraturan menteri, kebijakan, serta instruksi yang memberikan dasar hukum dan arah strategis bagi reformasi birokrasi dan transformasi kelembagaan. Beberapa contohnya antara lain:

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

Selain dua dasar utama tersebut, terdapat sejumlah peraturan, instruksi, dan keputusan menteri yang diterbitkan oleh Menteri Keuangan untuk mengatur tata kelola, manajemen, serta administrasi keuangan negara. Semua regulasi ini menjadi pijakan bagi pelaksanaan RBTK di Kemenkeu, yang bertujuan mendukung terciptanya perekonomian Indonesia yang produktif, kompetitif, inklusif, dan berkeadilan (Kemenkeu, 2021). Reformasi ini dirancang untuk mencapai tujuan strategis yang memastikan pengelolaan keuangan negara lebih baik dan lebih responsif.

RBTK di Kemenkeu berlandaskan tiga pilar utama: Pilar Proses Bisnis dan Kelembagaan, Pilar Sumber Daya Manusia (SDM) dan Anggaran, serta Pilar Teknologi Informasi. Ketiga pilar ini memiliki tujuan bersama untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta daya tanggap Kementerian Keuangan.

- 1) Pilar Proses Bisnis dan Kelembagaan. Pilar Proses Bisnis dan Kelembagaan menekankan pada: penyempurnaan standar operasional prosedur (SOP) untuk

memastikan kejelasan proses bisnis yang terstandar dan konsisten untuk meningkatkan pelayanan publik; penerapan penilaian kinerja secara terintegrasi; serta penyesuaian struktur organisasi menjadi lebih sederhana sesuai dengan kebutuhan tugas.

- 2) Pilar Sumber Daya Manusia (SDM) dan Anggaran. Pilar ini berkaitan dengan evaluasi, penyempurnaan, pengembangan kompetensi, penataan SDM, untuk memastikan bahwa SDM di Kemenkeu selalu berintegritas, profesional, dan bertanggung jawab. Di samping itu, berkaitan juga dengan transformasi pengelolaan anggaran untuk menciptakan pengelolaan anggaran yang efisien, efektif, dan transparan.
- 3) Pilar Teknologi Informasi. Pilar ketiga ini menjadi landasan pelaksanaan digitalisasi untuk menyelaraskan aspek bisnis, informasi, dan teknologi, guna mendukung transformasi digital di seluruh unit kerja di Kemenkeu.

Kolaborasi dan sinergi di antara ketiga pilar ini menjadi elemen kunci dalam mewujudkan transformasi birokrasi yang holistik dan berkelanjutan di Kemenkeu. Struktur organisasi yang solid, proses bisnis yang efektif, SDM yang kompeten, serta teknologi informasi yang handal akan mendukung peningkatan kualitas layanan publik, transparansi yang lebih baik, dan akuntabilitas yang lebih kokoh. Reformasi berbasis pilar-pilar ini memungkinkan Kemenkeu untuk lebih adaptif terhadap perubahan, meningkatkan performa secara keseluruhan, serta menjadi institusi yang responsif, transparan, dan akuntabel.

RBTK Kemenkeu menghubungkan pengalaman masa lalu, kondisi saat ini, dan visi masa depan yang ingin dicapai. Pemahaman terhadap masa lalu, terutama terkait dengan sistem dan praktik birokrasi sebelumnya, penting untuk mengidentifikasi kekuatan yang dapat dimanfaatkan dan kelemahan yang perlu diperbaiki. Kondisi saat ini mencerminkan tantangan yang dihadapi Kementerian Keuangan, sementara arah masa depan mencerminkan visi serta tujuan yang hendak dicapai melalui reformasi birokrasi dan transformasi kelembagaan.

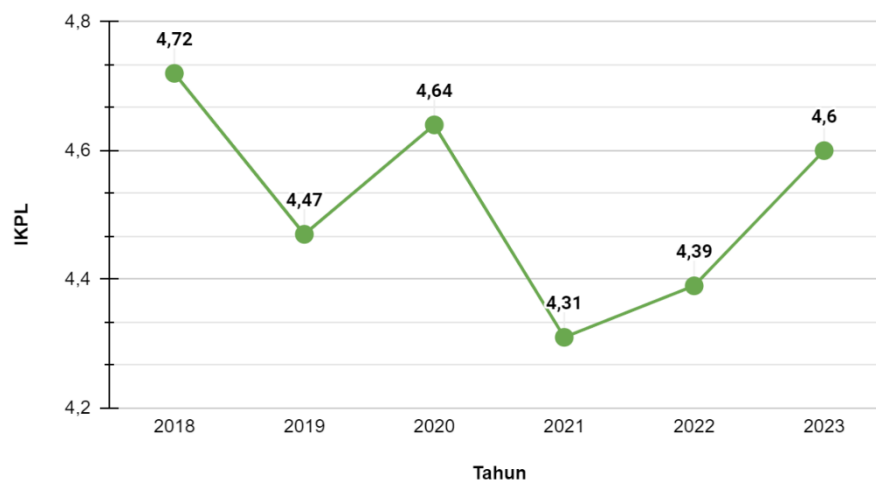
1.2 KEBUTUHAN SURVEI

Kementerian Keuangan, sebagai pelopor gerakan reformasi birokrasi, berkomitmen untuk terus memperbaiki kerangka kerja serta memperkuat nilai-nilai dan sistem yang ada. Berbagai upaya telah dilakukan, antara lain peningkatan kualitas sumber daya manusia, penyederhanaan proses bisnis, pengendalian internal, penguatan struktur

organisasi, penerapan cara kerja baru, dan pengembangan teknologi digital (Kementerian Keuangan, 2023).

Dalam pelaksanaannya, pencapaian reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan, termasuk DJPb, menghadapi dinamika yang beragam. Berbagai kendala muncul dalam pelayanan publik, seperti masalah infrastruktur dan konektivitas, kurangnya profesionalitas dan integritas sumber daya manusia, serta ketidaksesuaian antara regulasi dan pelaksanaannya di lapangan. Hal-hal ini sering kali memengaruhi penilaian masyarakat terhadap Kementerian Keuangan (Kementerian Keuangan, 2023).

Sebagai langkah mitigasi, pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) telah merencanakan penilaian terhadap instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah, yang dikenal sebagai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Permen PANRB 14/2017) dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih responsif, efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Kegiatan SKM diharapkan dapat mendorong setiap instansi untuk berinovasi dan berkreasi demi memudahkan pengguna jasa dan masyarakat luas, serta menyediakan akses yang terbuka terhadap informasi.



**Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL)
Kementerian Keuangan tahun 2018-2023
Sumber: Data Olahan SKPL, 2023**

Sejak tahun 2007, Kementerian Keuangan telah melaksanakan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) sebagai bentuk evaluasi kinerjanya. Pada tahap awal penyelenggaraannya, Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan

menunjukkan fluktuasi yang cukup signifikan (lihat Gambar 1.1). Fluktuasi ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain bencana Covid-19 yang terjadi beberapa tahun terakhir, perubahan kebijakan, perbaikan atau penurunan kualitas pelayanan, serta perubahan kebutuhan pengguna layanan.

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa dalam periode 2018-2023, DJPb mencapai indeks kepuasan tertinggi pada tahun 2018 dengan nilai indeks 4,72. Penurunan nilai indeks kepuasan yang signifikan terjadi pada tahun 2021, hanya mencapai 4,31. Namun, pada tahun 2022 dan 2023, indeks kepuasan mulai perlahan meningkat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh dan berkesinambungan untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki. Evaluasi ini sangat penting, mengingat adanya berbagai tantangan eksternal dan perubahan persepsi publik yang dapat memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap kinerja DJPb secara keseluruhan. Kegiatan SKPL yang dilakukan pada tahun 2024 bertujuan untuk memetakan area layanan yang perlu ditingkatkan serta menjangkau masukan dari pengguna layanan, sehingga perbaikan layanan yang dilakukan dapat lebih terarah dan berdampak positif di masa depan.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI

Maksud dan tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan dan Pemangku Kepentingan Kementerian Keuangan Republik Indonesia tahun 2024 sesuai dengan Kerangka Acuan Kerja (KAK) adalah sebagai berikut.

1.3.1 MAKSUD SURVEI

Maksud dari pelaksanaan survei ini adalah untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh DJPb. Selain itu, survei ini juga mengevaluasi indeks kepuasan publik berdasarkan lima jenis layanan, dengan mempertimbangkan karakteristik masing-masing layanan, yaitu:

- 1) Layanan yang sepenuhnya dilakukan melalui interaksi fisik atau tatap muka (luring);
- 2) Layanan yang sepenuhnya dilaksanakan melalui teknologi informasi (daring);
- 3) Layanan yang menggabungkan interaksi fisik/tatap muka dengan penggunaan teknologi informasi (bauran); dan
- 4) Layanan yang mengenakan biaya atau tarif.

Pada survei tahun 2024 ini juga diharapkan mampu memetakan potensi risiko tindak KKN di beberapa lokus layanan DJPb, memberikan gambaran yang lebih akurat terkait persepsi publik terhadap integritas dan transparansi layanan DJPb. Selain pelaksanaan survei, Kementerian Keuangan berharap adanya pendampingan dari tim

peneliti untuk memastikan bahwa tindak lanjut atas rekomendasi hasil survei SKPL DJPb dilaksanakan dengan tepat sasaran. Hal ini penting agar rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil survei dapat diimplementasikan secara efektif, mengatasi tantangan eksternal yang dihadapi DJPb, dan memastikan bahwa layanan DJPb mampu mendukung kelancaran kegiatan pengguna layanan dengan lebih baik di masa depan.

1.3.2 TUJUAN SURVEI

Tujuan utama dari pelaksanaan SKPL adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap lima layanan Unit Eselon DJPb selama periode 2023-2024. Tujuan khusus pelaksanaan SKPL DJPb 2024 mencakup:

- 1) Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap semua aspek pelayanan, baik secara agregat maupun per jenis layanan;
- 2) Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang paling memuaskan, perlu dipertahankan, perlu ditingkatkan, dan membutuhkan perbaikan;
- 3) Menganalisis perubahan tingkat kepuasan antar waktu pada semua aspek pelayanan; dan
- 4) Memberikan rekomendasi peningkatan layanan bagi DJPb ke depan.

1.4 CAKUPAN SURVEI

1.4.1 RUANG LINGKUP SURVEI

Menetapkan lingkup penelitian sebelum memulai kegiatan sangatlah penting untuk menghasilkan hasil yang terfokus dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Lingkup penelitian SKPL 2024 di DJPb meliputi 10 aspek pelayanan dan 32 item pengukuran. Butir 1-9 disusun berdasarkan Permen PANRB 14/2017 mengenai pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sementara butir 10 (*E-Service*) merujuk pada penelitian Aljukhadar et al. (2022). Aspek *E-Service* dikembangkan karena layanan DJPb tahun 2024 ada yang mempunyai karakteristik sebagai layanan daring atau kombinasi antara daring dan luring. Adapun aspek atau unsur layanan tersebut terdiri dari aspek-aspek sebagai berikut.

- 1) Aspek Persyaratan (2)
- 2) Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (2)
- 3) Aspek Waktu Penyelesaian (2)
- 4) Aspek Biaya/Tarif (2)
- 5) Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (2)
- 6) Aspek Kompetensi Pelaksana (2)

- 7) Aspek Perilaku Pelaksana (2)
- 8) Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (2)
- 9) Aspek Sarana dan Prasarana (2)
- 10) Aspek *E-Service* (2), yang terdiri dari:
 - a) Interaktivitas dan Personalisasi (2)
 - b) Kualitas Informasi (2)
 - c) Kualitas Bantuan (2)
 - d) Kemudahan Penggunaan (2)
 - e) Fungsi Situs/Aplikasi (2)
 - f) Privasi dan Keamanan (2)
 - g) Estetika (2)

1.4.2 OBJEK SURVEI

Objek survei mengacu pada hal-hal yang menjadi perhatian utama dalam penelitian. Menentukan objek survei yang tepat sangat penting untuk menjamin bahwa penelitian memiliki fokus yang jelas dan berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai. Pada Unit eselon DJPb, terdapat lima layanan yang menjadi objek survei.

- 1) Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)
- 2) Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat
- 3) Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) dalam hal TUP sebelumnya belum dipertanggungjawabkan seluruhnya dan/atau belum disetor
- 4) Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN
- 5) Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil

1.4.3 LOKASI SURVEI

Sesuai dengan kerangka acuan kerja (KAK), sebaran responden terletak pada 6 (enam) kota berikut ini.

- 1) Medan
- 2) Jakarta
- 3) Balikpapan
- 4) Surabaya
- 5) Makassar
- 6) Ambon

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan akhir SKPL tahun 2024 yang berfokus pada Unit Eselon DJPb ini terbagi menjadi enam bagian utama. Bagian pertama memberikan gambaran umum tentang latar belakang dan tujuan dilakukannya survei ini. Bagian kedua menjelaskan secara singkat tentang DJPb, termasuk tugas, fungsi, dan layanan yang diberikan. Bagian ketiga membahas literatur yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Bagian keempat menjelaskan secara detail bagaimana survei ini dilakukan, mulai dari cara mengumpulkan data hingga cara menganalisisnya. Bagian kelima menyajikan hasil analisis survei, termasuk tingkat kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan dan pada aspek-aspek tertentu seperti integritas dan keberadaan jasa perantara. Bagian terakhir memberikan kesimpulan dari hasil survei dan memberikan saran-saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan DJPb di masa mendatang.

BAB II

GAMBARAN UMUM DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

2.1 PROFIL ORGANISASI DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

Unit Eselon DJPb dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2020 tentang Kementerian Negara. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan, DJPb berfungsi sebagai salah satu Unit Eselon I yang menjalankan sebagian tugas Kementerian Keuangan. Tugas utama DJPb adalah merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang perbendaharaan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Gambar 2.1, informasi dari situs Direktorat Jenderal Perbendaharaan (2024), DJPb memiliki beberapa direktorat yang berada pada kantor pusat, yaitu: Direktorat Pelaksanaan Anggaran (PA), Direktorat Pengelolaan Kas Negara (PKN), Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan (SITP), Direktorat Sistem Manajemen Investasi (SMI), Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PPKBLU), Direktorat Akuntansi dan Pelaporan Keuangan (APK), Direktorat Sistem Perbendaharaan (SP).

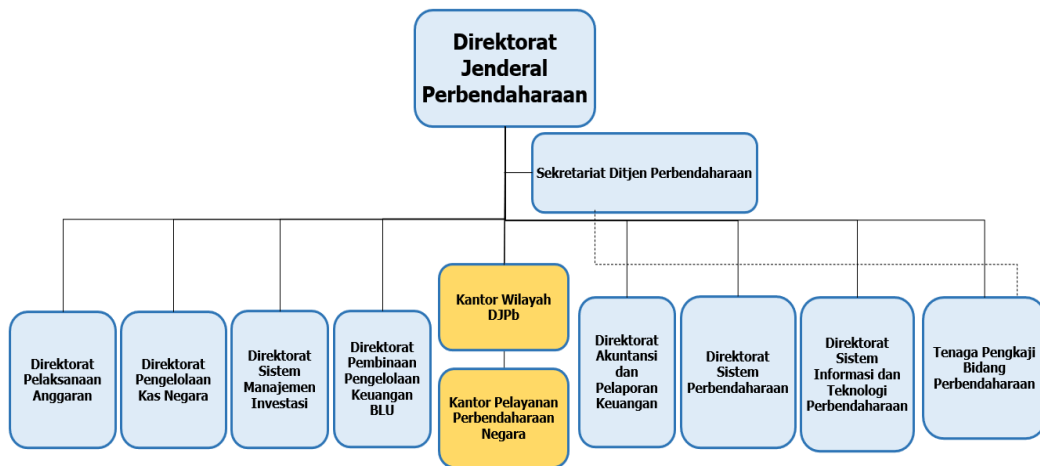
DJPb juga mempunyai Sekretariat Ditjen Perbendaharaan dan Tenaga Pengkaji Bidang Perbendaharaan. Di dalam DJPb juga terdapat 3 unit pelayanan vertikal khusus, yaitu KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah, KPPN Khusus Investasi, dan Kantor Pengelolaan Penerimaan Negara. Kemudian, kantor vertikal DJPb mencakup 34 Kantor Wilayah (Kanwil) yang masing-masing membawahi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN). Terdapat 182 KPPN yang tersebar di seluruh Indonesia, seperti yang ada pada Gambar 2.2. Berdasarkan PMK Nomor 262/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb mempunyai instansi vertikal sebagai berikut.

1) Kantor Wilayah. Kantor Wilayah bertanggung jawab dalam koordinasi, pembinaan, supervisi, asistensi, bimbingan teknis, dukungan teknis, monitoring, evaluasi, analisis, kajian, penyusunan laporan, dan pertanggungjawaban di bidang perbendaharaan sesuai peraturan perundang-undangan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Kantor Wilayah menyelenggarakan berbagai fungsi, termasuk penelaahan dan pengesahan dokumen anggaran, bimbingan teknis, reviu belanja pemerintah, pembinaan sistem akuntansi, monitoring dan evaluasi dana transfer, penyusunan laporan keuangan, pembinaan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU), serta dukungan terkait kewenangan teknis perbendaharaan, manajemen mutu layanan, dan administrasi Kantor Wilayah.

- 2) **Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Tipe A1.** KPPN Tipe A1 bertugas melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan Bendahara Umum Negara (BUN), penyaluran pembiayaan anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran dari kas negara sesuai peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaannya, KPPN Tipe A1 menyelenggarakan berbagai fungsi, termasuk pengujian surat perintah pembayaran, penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), penyaluran pembiayaan anggaran, penatausahaan penerimaan dan pengeluaran negara, penyusunan laporan anggaran, verifikasi transaksi keuangan, monitoring dan evaluasi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), serta pengelolaan rekening pemerintah dan administrasi KPPN.
- 3) **Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Tipe A2.** KPPN Tipe A2 bertugas melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan Bendahara Umum Negara, penyaluran pembiayaan anggaran, serta penatausahaan penerimaan dan pengeluaran anggaran dari kas negara sesuai peraturan perundang-undangan. Untuk menjalankan tugas tersebut, KPPN Tipe A2 melaksanakan fungsi seperti pengujian surat perintah pembayaran, penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), penyaluran pembiayaan APBN, penatausahaan penerimaan dan pengeluaran negara, penyusunan laporan pelaksanaan anggaran, verifikasi transaksi keuangan, monitoring dan evaluasi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), serta pengelolaan rekening pemerintah dan administrasi KPPN.
- 4) **Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Khusus Pinjaman dan Hibah.** KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah bertugas melaksanakan penyaluran pembiayaan anggaran dari dana luar dan dalam negeri secara lancar, transparan, dan akuntabel, serta melaksanakan kewenangan perbendaharaan dan Bendahara Umum Negara. Dalam pelaksanaannya, KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah menyelenggarakan berbagai fungsi, termasuk pengujian surat perintah pembayaran dari pinjaman dan hibah, penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), penelitian dan penerbitan Surat Perintah Pembukuan, penyaluran pembiayaan dari pinjaman dan hibah, serta pendampingan teknis penarikan pinjaman. Selain itu, KPPN juga melakukan penatausahaan penerimaan dan pengeluaran negara, penyusunan laporan anggaran, verifikasi transaksi keuangan, dan administrasi KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah.
- 5) **Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Khusus Penerimaan .** KPPN Khusus Penerimaan bertugas melaksanakan penerimaan, pengelolaan, pelaporan, dan rekonsiliasi transaksi penerimaan serta penatausahaan penerimaan negara dari kas negara sesuai peraturan perundang-undangan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, KPPN Khusus Penerimaan menyelenggarakan berbagai fungsi, termasuk analisis dan penyusunan laporan

manajerial transaksi penerimaan, rekonsiliasi data transaksi, pengelolaan data rekening koran, pengenaan denda atas keterlambatan pelimpahan, serta verifikasi dan validasi data transaksi penerimaan. KPPN juga melakukan akuntansi dan pelaporan penerimaan negara, penyusunan statistik dan proyeksi penerimaan, serta pengelolaan layanan pengguna dan administrasi KPPN Khusus Penerimaan.

- 6) **Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Khusus Investasi.** KPPN Khusus Investasi bertugas melaksanakan penatausahaan naskah perjanjian investasi, penyaluran dana investasi pemerintah, serta penghitungan, penagihan, dan penerbitan perintah membayar untuk investasi pemerintah, penerusan pinjaman, kredit program, dan investasi lainnya. Dalam menjalankan tugas tersebut, KPPN Khusus Investasi melaksanakan berbagai fungsi, termasuk penatausahaan naskah perjanjian dan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA), proyeksi penyaluran investasi, pengujian permintaan penyaluran dana, penerbitan Surat Perintah Membayar (SPM), dan penatausahaan realisasi penarikan investasi. Selain itu, KPPN juga bertanggung jawab atas analisis laporan keuangan, penyusunan laporan statistik kinerja investasi, pengelolaan database Sistem Pengelolaan Hutang dan Analisis Keuangan, serta administrasi KPPN Khusus Investasi.
- 7) **Layanan Filial KPPN.** KPPN Filial, adalah layanan *front office* yang ditempatkan di luar Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kepada *stakeholders*, dilaksanakan oleh Satuan Tugas berdasarkan penugasan khusus dari Kepala KPPN. Tujuan layanan ini adalah untuk memberikan pelayanan terbaik di daerah yang menghadapi kendala geografis. Fungsi layanan Filial KPPN meliputi penerimaan Surat Perintah Membayar (SPM) beserta dokumen pendukung, pengujian SPM, pemindaian dokumen, konfirmasi surat setoran, rekonsiliasi laporan keuangan, dan pelayanan Customer Service Office. Hingga tahun 2019, terdapat 17 layanan filial yang telah ditetapkan, termasuk KPPN Meulaboh, Tanjung Pinang, Buntok, dan lain-lain, yang tersebar di lokasi strategis untuk mempermudah akses bagi pengguna layanan.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi DJPb
Sumber: Laman DJPb (2024)



Gambar 2.2 Sebaran Kantor Wilayah DITJEN Perbendaharaan
Sumber: Laman DJPb (2024)

2.2 TUGAS, FUNGSI, DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

2.2.1 TUGAS DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

DJPb bertanggung jawab untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan terkait pelaksanaan anggaran, pengelolaan kas dan investasi, pembinaan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU), serta akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, DJPb memiliki visi:

“Menjadi pengelola perbendaharaan negara yang unggul di tingkat dunia dalam rangka mendukung visi Kementerian Keuangan “Menjadi Pengelola Keuangan Negara untuk Mewujudkan Perekonomian Indonesia yang Produktif, Kompetitif, Inklusif, dan Berkeadilan.”

DJPb berkomitmen untuk mendukung misi Kementerian Keuangan, terutama misi Nomor 3, yang bertujuan untuk memastikan belanja negara yang berkeadilan, efektif, efisien, dan produktif, serta misi Nomor 4, yang fokus pada pengelolaan neraca keuangan pusat secara inovatif dengan risiko yang minim. Dalam mewujudkan hal tersebut, DJPb mempunyai misi:

- 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; dan
- 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 memiliki beberapa fungsi utama dalam bidang perbendaharaan negara. Fungsi pertama DJPb adalah merumuskan kebijakan terkait perbendaharaan negara, diikuti dengan pelaksanaan kebijakan tersebut. DJPb juga bertugas menyusun norma, standar, prosedur, dan kriteria yang berlaku dalam perbendaharaan negara. Selain itu, DJPb memberikan bimbingan teknis dan melakukan supervisi di bidang perbendaharaan. Fungsi lainnya meliputi pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terkait tugas perbendaharaan. DJPb juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan administrasi

yang berkaitan dengan DJPb, serta melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, DJPb memiliki jargon HANDAL yang mencerminkan nilai-nilai utama yang dijunjung tinggi. Jargon ini, yang tertuang dalam Keputusan Dirjen Perbendaharaan Nomor 165/PB/2021, menjadi pedoman dasar dan landasan bagi DJPb untuk bekerja secara profesional, berintegritas, serta memberikan pelayanan yang unggul dan relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

HANDAL terdiri dari lima nilai inti. Pertama, Harmonis, yang mengedepankan pentingnya komunikasi yang baik, rasa saling percaya, dan menghargai perbedaan, dengan tujuan untuk bersama-sama mencapai visi dan misi organisasi. Kedua, Amanah, yang berarti menjaga kepercayaan dengan melaksanakan tugas secara bertanggung jawab, tepat waktu, dan berorientasi pada hasil terbaik yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Nilai ketiga, Digital, menekankan optimalisasi teknologi informasi dalam pelaksanaan proses bisnis, guna menciptakan layanan perbendaharaan yang lebih efisien dan berkualitas. Keempat, Akuntabel, yang memastikan setiap pekerjaan dijalankan dengan penuh kehati-hatian, sesuai prinsip dan peraturan yang berlaku, serta dapat dipertanggungjawabkan secara transparan. Terakhir, Loyal menggambarkan dedikasi dan komitmen tinggi terhadap organisasi, dengan kemampuan untuk menerapkan nilai-nilai tersebut dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Jargon HANDAL ini menjadi pilar utama dalam menjaga kualitas pelayanan DJPb agar selalu relevan dan bermanfaat bagi masyarakat.

2.3 JENIS DAN KARAKTERISTIK LAYANAN DJPb PADA SKPL 2024

Pada tahun 2024 Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) 2024 DJPb dilakukan pada 5 jenis Layanan DJPb yaitu: 1) Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB); 2) Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat; 3) Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) dalam Hal TUP Sebelumnya Belum Dipertanggungjawabkan Seluruhnya dan/atau Belum Disetor; 4) Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN; serta 5) Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil. Secara singkat, karakteristik dari lima jenis layanan DJPb tersaji dalam Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Jenis dan Karakteristik Layanan DJPb SKPL 2024

No	Nama Jenis Layanan	Karakteristik Layanan				
		Berbiaya	Daring	Luring	Sanksi	Denda
1	Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)	x	Ya	Ya	x	x
2	Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat	x	Ya	Ya	x	x
3	Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) dalam hal TUP sebelumnya belum dipertanggungjawabkan seluruhnya dan/atau belum disetor	x	Ya	Ya	x	x
4	Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN	x	Ya	x	x	x
5	Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil	x	Ya	x	x	x

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

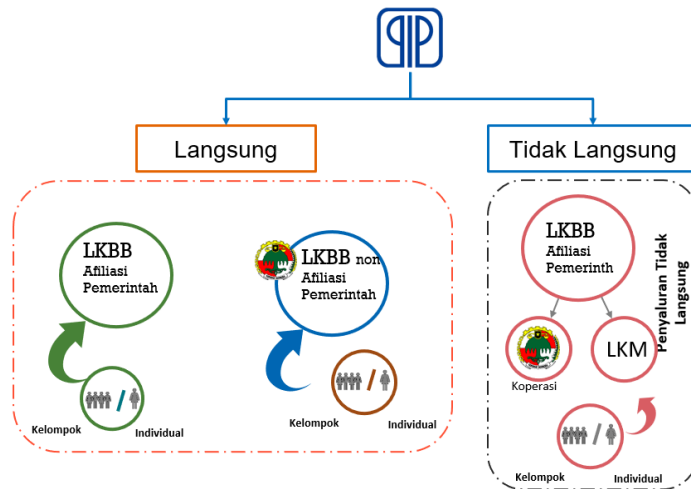
2.3.1 LAYANAN KERJASAMA PENYALURAN PEMBIAYAAN ULTRA MIKRO DENGAN LEMBAGA KEUANGAN BUKAN BANK (LKBB)

Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) yang dilaksanakan oleh Unit Eselon DJPb Kementerian Keuangan adalah program yang bertujuan untuk memfasilitasi penyaluran pembiayaan bagi pelaku usaha ultra mikro. Program ini bekerja sama dengan lembaga keuangan non-bank (LKBB), seperti koperasi, perusahaan pembiayaan, atau lembaga keuangan mikro lainnya yang memiliki peran dalam mendistribusikan pembiayaan kepada pelaku usaha ultra mikro yang membutuhkan modal.

Pembiayaan Ultra Mikro (UMi) ini disediakan dengan plafon maksimal Rp20.000.000,00 per orang, menyasar usaha ultra mikro yang belum memiliki akses ke perbankan. Tujuan utama program ini adalah untuk meningkatkan jumlah wirausahawan yang dapat memperoleh pembiayaan dari pemerintah. Penyaluran dilakukan melalui dua pola, yaitu *group lending* (debitur berkelompok dengan tanggung renteng) dan *individual lending* (debitur perseorangan). Selain mendapatkan akses pembiayaan, pelaku usaha juga menerima pendampingan

berupa motivasi pengembangan usaha dan pelatihan peningkatan peluang usaha, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas usaha mereka. Program ini penting untuk memastikan bahwa usaha ultra mikro dapat berkembang dengan dukungan finansial yang tepat dan mudah diakses. Alur proses bisnis layanan ini dapat dilihat pada Gambar 2.3 dan Gambar 2.4.

SKEMA PENYALURAN UMI

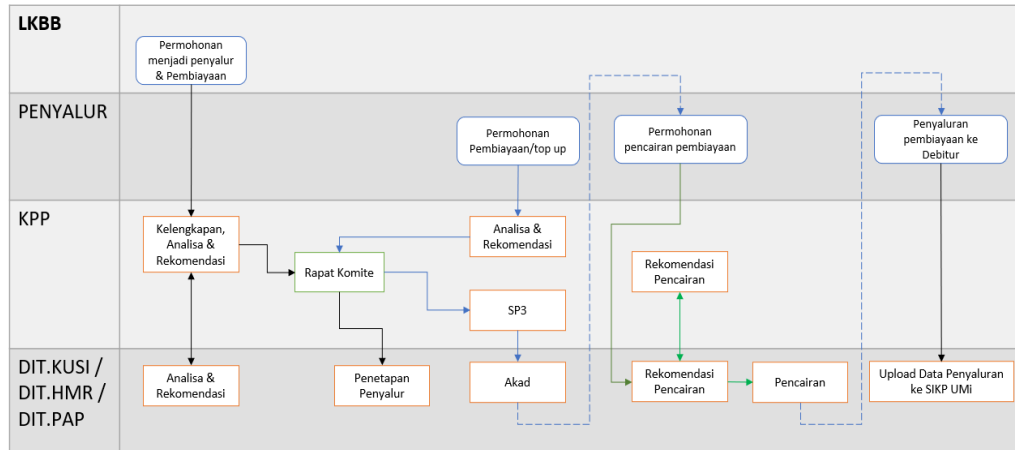


PIP melakukan validasi data Debitur :
 • NIK sesuai data Dukcapil
 • Tidak sedang menerima KUR
 Validasi dilakukan melalui Sistem Informasi Kredit Program (SIKP) UMI



Penyalur melaksanakan fungsi *Know Your Customer (KYC)*.
 Penyalur wajib memberikan pendampingan.

Gambar 2.3 Proses Bisnis Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan lembaga Keuangan Bukan Bank
 Sumber: Presentasi DJPb (2024)



Gambar 2. 4 Penyaluran Pembiayaan pada Proses Bisnis Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan lembaga Keuangan Bukan Bank
Sumber: Presentasi DJPb (2024)

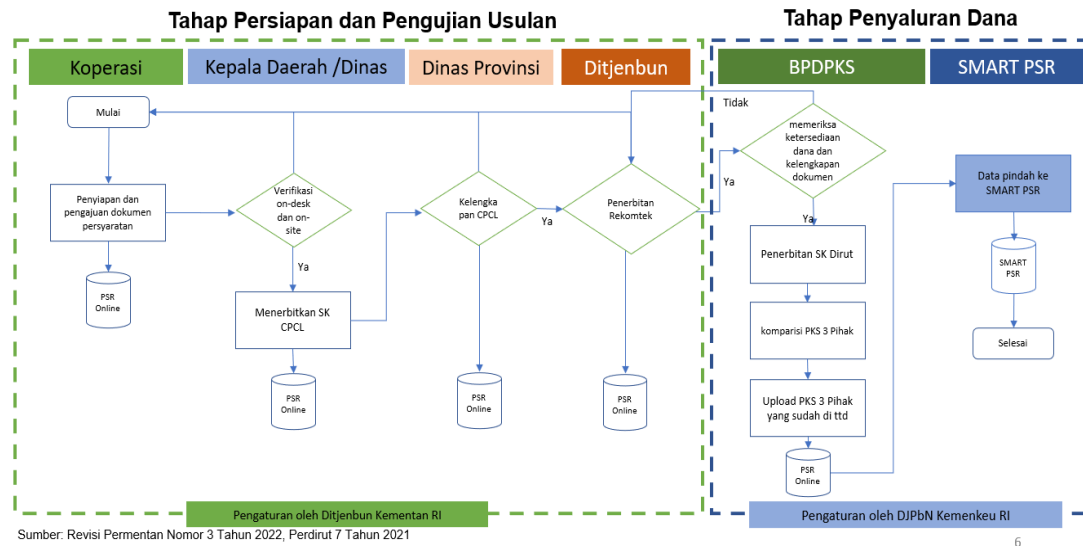
2.3.2 LAYANAN KEBIJAKAN PEREMAJAAN SAWIT RAKYAT

Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat yang dilaksanakan oleh Unit Eselon DJPb Kementerian Keuangan bertujuan untuk mendukung peningkatan produktivitas perkebunan sawit rakyat melalui program replanting atau peremajaan tanaman sawit yang sudah tua dan tidak produktif. Program ini membantu petani sawit rakyat yang seringkali kesulitan mengakses pembiayaan untuk melakukan peremajaan kebun mereka. Dana untuk program ini disalurkan melalui mekanisme APBN atau melalui Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit (BPDPKS) dengan harapan dapat meningkatkan kesejahteraan petani dan memperkuat kontribusi sektor sawit bagi perekonomian nasional.

DJPb berperan penting dalam memastikan penyaluran dana peremajaan sawit berjalan efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Layanan ini juga dilakukan melalui kerjasama dengan lembaga keuangan dan kementerian terkait untuk memfasilitasi pembiayaan yang dibutuhkan petani. Melalui program ini, pemerintah berharap dapat mendorong produktivitas perkebunan sawit rakyat, meningkatkan pendapatan petani, serta menjaga keberlanjutan sektor sawit yang penting bagi ekonomi Indonesia. Seperti yang ada pada Gambar 2.5 dan Gambar 2.6, proses bisnis layanan ini memiliki dua pola. Pola pertama usulan diajukan melalui Poktan/Gapoktan/Koperasi dengan 13 berkas ke Dinas Kabupaten yang mengurus perkebunan. Sedangkan pola ke dua

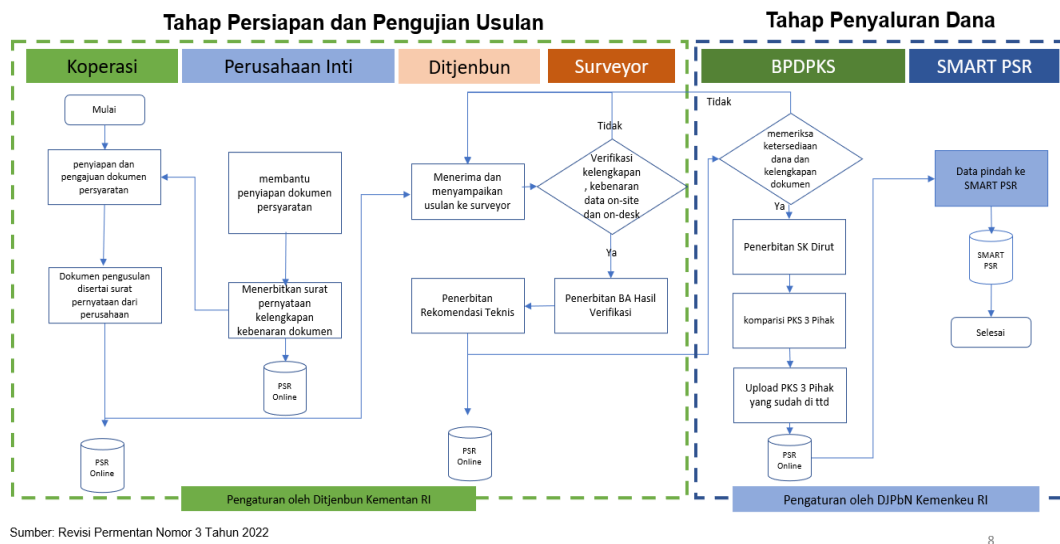
terdapat peran dari perusahaan dan kemudian langsung mengusulkan kepada Ditjen Perkebunan, lalu selanjutnya dilakukan verifikasi oleh surveyor Ditjen Perkebunan.

Flow Chart Proses Bisnis PSR Pola 1



Gambar 2.5 Proses Bisnis Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat Pola 1
Sumber: Presentasi DJPb (2024)

Flow Chart Proses Bisnis PSR Pola 2



Gambar 2.6 Proses Bisnis Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat Pola 2
Sumber: Presentasi DJPb (2024)

2.3.3 LAYANAN PERSETUJUAN PEMBERIAN TAMBAHAN UANG PERSEDIAAN (TUP) DALAM HAL TUP SEBELUMNYA BELUM DIPERTANGGUNGJAWABKAN SELURUHNYA DAN/ATAU BELUM DISETOR

Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) yang dilaksanakan oleh DJPb Kementerian Keuangan berfungsi untuk memberikan persetujuan dalam hal penambahan uang persediaan kepada instansi pemerintah. TUP ini diberikan ketika TUP sebelumnya belum sepenuhnya dipertanggungjawabkan atau belum seluruhnya disetor kembali ke kas negara. Dalam konteks ini, TUP digunakan untuk mendukung kelancaran operasional dan pengeluaran anggaran bagi instansi yang memerlukan dana tambahan untuk kegiatan tertentu, namun dengan syarat bahwa pengelolaan dan pertanggungjawaban terhadap TUP yang sebelumnya harus tetap diperhatikan.

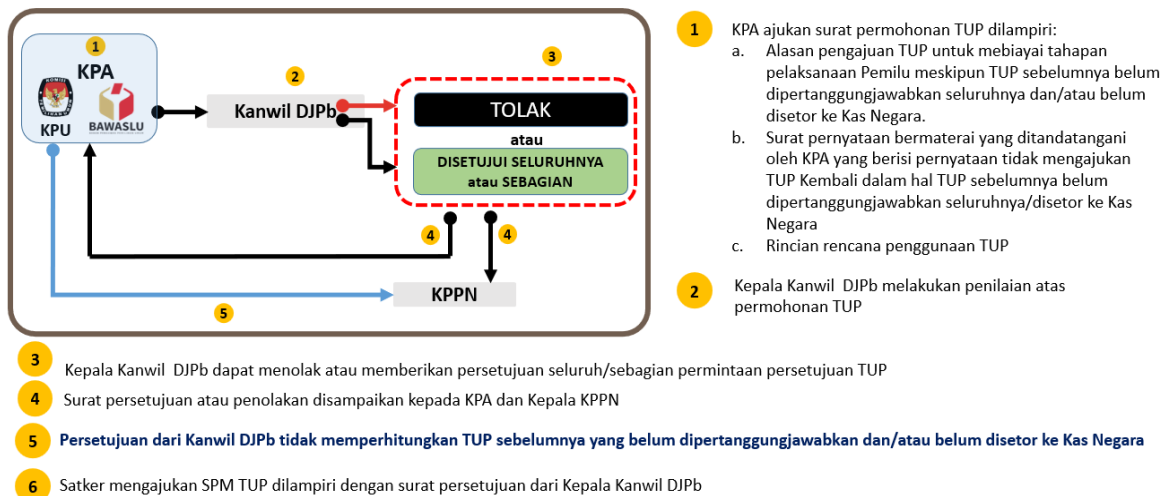
Proses layanan ini melibatkan verifikasi dan evaluasi dari DJPb untuk memastikan bahwa permohonan TUP baru sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan alasan untuk penambahan uang persediaan tersebut dapat dibenarkan. Dalam pelaksanaannya, DJPb juga memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara, agar penggunaan dana dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Melalui layanan ini, DJPb membantu instansi pemerintah dalam pengelolaan anggaran secara efektif dan efisien, serta menjaga kelangsungan program dan kegiatan yang telah direncanakan.

Prosedur umum pelaksanaan pembayaran dalam tahapan Pemilu, melibatkan dua mekanisme utama, yaitu Pembayaran Langsung (LS) dan Uang Persediaan (UP). Pembayaran Langsung digunakan ketika pembayaran dapat langsung dilakukan kepada penerima hak, seperti penyedia barang/jasa, bendahara pengeluaran, atau pihak lain yang berwenang. Namun, apabila pembayaran tidak bisa dilakukan dengan mekanisme LS, maka digunakanlah Uang Persediaan (UP). Uang Persediaan (UP) berfungsi untuk membiayai keperluan operasional sehari-hari serta kegiatan tahapan Pemilu yang tidak dapat dilakukan melalui mekanisme LS. Saat mengajukan permintaan UP ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN), bendahara pengeluaran yang dibantu oleh Bendahara Pengeluaran Pembantu (BPP) wajib melampirkan daftar rincian jumlah uang yang dikelola masing-masing BPP. UP ini diperuntukkan bagi Satuan Kerja (Satker) KPU dan Bawaslu di berbagai tingkatan, yaitu pusat, provinsi, kabupaten/kota, serta Bawaslu kabupaten/kota yang tidak memiliki Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA). Selain itu, Badan Ad Hoc Penyelenggara Pemilu di luar negeri juga berhak menggunakan mekanisme UP.

Di sisi lain, Badan Ad Hoc Penyelenggara Pemilu dalam negeri tidak diperkenankan menggunakan mekanisme UP dan harus mengandalkan mekanisme Pembayaran Langsung (LS) dalam pelaksanaan anggaran mereka. Hal ini menegaskan adanya perbedaan dalam prosedur pembayaran antara satuan kerja dalam negeri dan luar negeri dalam rangka pelaksanaan tahapan Pemilu.

TATA CARA PELAKSANAAN PEMBAYARAN TAHAPAN PEMILU

"Dalam hal TUP untuk membiayai tahapan pelaksanaan pemilu yang diajukan sebelumnya belum dipertanggungjawabkan seluruhnya dan/atau belum disetor ke Kas Negara, KPA Satker KPU/Bawaslu atau KPA Satker KPU/Bawaslu Provinsi/Kab/Kota dapat mengajukan TUP untuk membiayai Tahapan Pelaksanaan Pemilu."

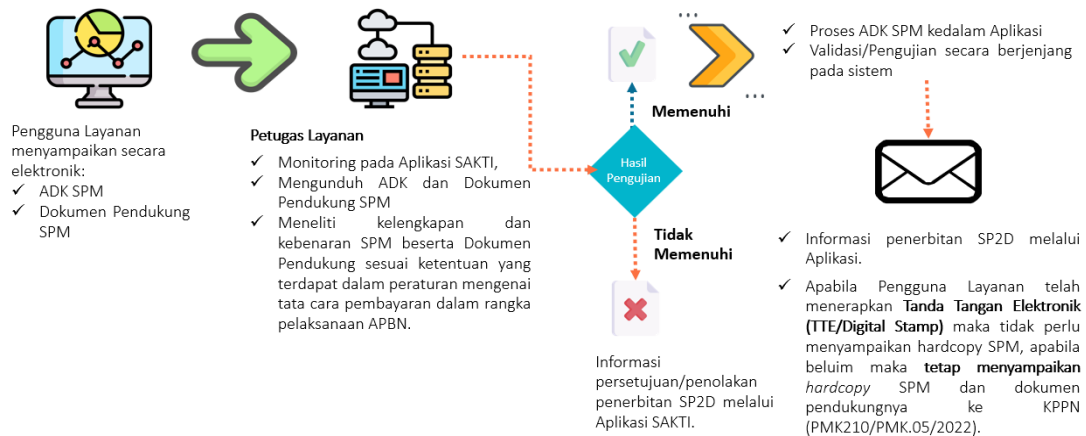


Gambar 2.7 Tata Cara Pelaksanaan Pemberian Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) dalam Hal TUP Sebelumnya belum Dipertanggungjawabkan Seluruhnya dan/atau belum Disetor
Sumber: Presentasi DJPb (2024)

2.3.4 LAYANAN PENERBITAN SP2D BELANJA NON PEGAWAI PADA KPPN

Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN yang diselenggarakan oleh DJPb merupakan proses penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) untuk pengeluaran dana pemerintah yang tidak berkaitan dengan pembayaran gaji pegawai. Proses ini mencakup verifikasi dan validasi dokumen serta persetujuan guna memastikan bahwa pengeluaran sesuai dengan ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku. Melalui layanan ini, DJPb menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara di tingkat KPPN. Alur proses bisnis layanan ini dapat dilihat pada Gambar 2.8.

Penerbitan SP2D atas SPM LS dan Non LS - KPPN



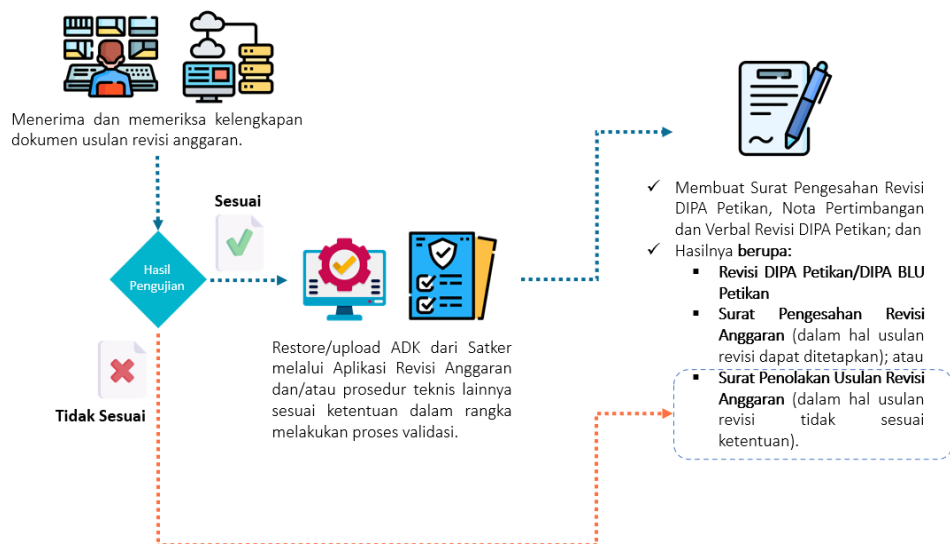
Gambar 2.8 Proses Bisnis Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN

Sumber: Presentasi DJPb (2024)

2.3.5 PELAYANAN REVISI DIPA PADA KANWIL

Layanan Revisi DIPA pada Kanwil DJPb merupakan proses perubahan anggaran yang dilakukan oleh Kantor Wilayah DJPb sesuai dengan kewenangannya. Revisi DIPA ini mengacu pada Dokumen Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) yang telah disetujui sebelumnya, namun memerlukan penyesuaian karena adanya perubahan seperti realokasi anggaran, modifikasi kegiatan, atau penambahan alokasi dana baru. Layanan ini memberikan fleksibilitas bagi Kanwil DJPb dalam mengelola dan merelokasi anggaran sesuai dengan kebutuhan dan prioritas yang timbul selama pelaksanaan program serta kegiatan pemerintah. Revisi DIPA berperan penting dalam memastikan efisiensi dan efektivitas penggunaan dana publik, serta mendukung pencapaian tujuan kebijakan pemerintah di berbagai sektor. Proses bisnis layanan ini dapat dilihat pada Gambar 2.9.

Pengesahan Revisi DIPA K/L di Daerah - Kanwil



Gambar 2.9 Proses Bisnis Layanan Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil
Sumber: Presentasi DJPb (2024)

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 KONSEP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau lega yang dirasakan seseorang setelah menerima suatu layanan atau menggunakan produk tertentu. Dalam KBBI, kata "puas" merujuk pada rasa senang dan kepuasan hati. Secara lebih rinci, kepuasan pengguna layanan adalah penilaian positif atas kualitas atau efektivitas layanan yang diterima, yang meliputi pemenuhan kebutuhan atau harapan pengguna (Kotler & Keller, 2007). Kepuasan ini dipengaruhi oleh persepsi bahwa layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi awal, serta adanya interaksi positif dengan penyedia layanan yang mendukung pengalaman pengguna.

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

Dalam konteks layanan yang diberikan oleh DJPb, kepuasan pengguna menjadi faktor penting dalam menilai kualitas dan efektivitas layanan. Ketika pengguna merasa puas dengan layanan DJPb, mereka cenderung menjadi lebih loyal, merekomendasikan layanan kepada pihak lain, dan terus menggunakan sistem yang tersedia. Pemahaman yang mendalam terhadap kepuasan pengguna ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan DJPb secara berkelanjutan serta membangun hubungan yang kuat dan berjangka panjang dengan para pengguna layanan.

3.2 EVOLUSI KONSEP KEPUASAN PELANGGAN DI SEKTOR PEMERINTAH DAN PUBLIK

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan telah mengalami kemajuan pesat dalam beberapa dekade terakhir, dengan fokus utama pada kualitas pelayanan di sektor swasta (Moteki, 2023). Di sektor ini, penelitian menyoroti bagaimana pengalaman pelanggan dalam menggunakan produk atau layanan dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Oliver dan Winer (1987) memperkenalkan konsep diskonfirmasi

harapan, yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan tergantung pada kesesuaian antara pengalaman nyata mereka dengan harapan awal yang telah terbentuk.

Seiring berjalannya waktu, pendekatan ini mulai diterapkan dalam administrasi publik, di mana terdapat upaya untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Langkah ini sangat penting, karena sektor publik memiliki peran yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari warga negara. Penelitian di bidang ini berusaha mengidentifikasi berbagai variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan publik, seperti efisiensi, responsivitas, transparansi, dan keadilan dalam pemberian layanan (Moteki, 2023).

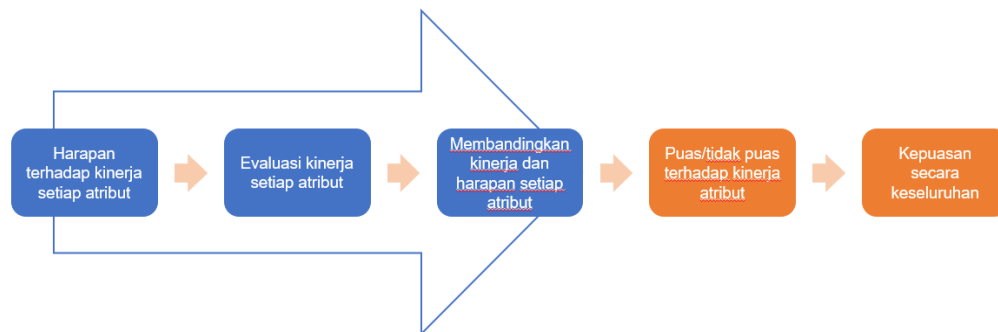
Perkembangan selanjutnya melibatkan pengenalan model SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988), yang memberikan alat untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Model ini banyak digunakan dalam berbagai sektor, termasuk penelitian di bidang pemerintahan, untuk menilai bagaimana pelayanan publik dapat diperbaiki.

Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi transformasi besar dalam konsep kepuasan pelanggan di sektor pemerintahan dan publik, terutama dengan adanya perubahan paradigma dalam administrasi publik. Fokus kini lebih mengarah pada pelayanan yang responsif dan transparan, dengan tujuan utama memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini menunjukkan kesadaran bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari efisiensi dan efektivitas, tetapi juga dari pengalaman langsung masyarakat ketika berinteraksi dengan institusi pemerintah.

Perubahan ini juga berkaitan dengan meningkatnya harapan masyarakat akan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam konteks ini, pemerintah perlu beradaptasi dan mengembangkan strategi yang lebih proaktif untuk memastikan bahwa layanan publik tidak hanya mencapai standar yang ditetapkan, tetapi juga menciptakan nilai yang bermakna bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai kepuasan pelanggan di sektor publik menjadi semakin penting, karena dapat memberikan wawasan bagi para pembuat kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan, pada akhirnya, kepuasan masyarakat.

3.3 MODEL KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

Model kepuasan konsumen mengalami perluasan yang dipicu oleh kinerja produk. Model ini menunjukkan bagaimana kemampuan suatu layanan dalam melebihi harapan konsumen, serta adanya atribut tambahan yang dapat memberikan nilai lebih yang tidak diantisipasi sebelumnya (Oliver, 1993) (Gambar 3.1). Dalam model kepuasan yang berfokus pada atribut, Oliver (1993) menjelaskan bahwa konsumen mengolah pengalaman mereka terkait atribut ke dalam bentuk ringkas yang memengaruhi keputusan secara keseluruhan. Ada dua cara untuk menilai pengalaman konsumen, yaitu: (1) evaluasi kinerja atribut, yang mencakup penilaian baik atau buruk, dan (2) tingkat kepuasan terhadap kinerja atribut, yang mengukur apakah atribut tersebut memenuhi ekspektasi (kurang atau lebih dari harapan).



Gambar 3.1 Rerangka Model Kepuasan Konsumen (Oliver, 1993)

Atribut, dalam konteks penggunaan layanan, merupakan karakteristik atau fitur spesifik yang dapat diidentifikasi dan diukur secara jelas. Atribut dianggap unggul dan berkualitas jika mampu meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut, sehingga memberikan nilai tambah. Berikut adalah beberapa kekuatan utama dari model kepuasan berbasis atribut.

- 1) Model ini mengidentifikasi atribut-atribut penting bagi pelanggan berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan. Dengan informasi ini, penyedia layanan dapat lebih terfokus pada upaya peningkatan kualitas atribut yang paling memuaskan pelanggan.
- 2) Model ini juga berfungsi untuk menggali persepsi pelanggan terhadap atribut tertentu, sehingga memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang peran atribut dalam meningkatkan kepuasan. Hal ini sangat bermanfaat bagi penyedia layanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka tawarkan.
- 3) Model ini mendukung penyedia layanan dalam merancang strategi perbaikan dan pencarian inovasi yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Penyedia layanan juga dapat mengembangkan strategi khusus untuk meningkatkan atribut yang dianggap paling penting oleh pelanggan, terutama yang mendapatkan skor tinggi atau rendah.

- 4) Selain itu, model ini memfasilitasi penyedia layanan dalam mengukur kinerja setiap atribut. Dengan demikian, mereka dapat mengevaluasi kinerja layanan secara keseluruhan dan menentukan apakah layanan tersebut telah memenuhi standar yang diharapkan pelanggan di berbagai aspek.

Dengan mempertimbangkan berbagai faktor, SKPL tahun 2024 mengadopsi model kepuasan berbasis atribut serta kajian tentang kepuasan layanan menyeluruh (*overall service satisfaction*) yang diambil dari penelitian oleh Chi dan Qu (2009) sebagai dasar pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan. Kepuasan layanan menyeluruh mencerminkan evaluasi keseluruhan atau kesan umum pengguna mengenai pengalaman mereka saat menggunakan layanan, terutama dalam hal sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Berikut adalah beberapa contoh penilaian kepuasan secara menyeluruh.

- 1) Bagaimana penilaian Anda mengenai aspek keterbukaan akses informasi yang diberikan oleh Unit Eselon X untuk layanan Y? (1=sangat tidak puas dan 5=sangat puas)
- 2) Bagaimana penilaian Anda terhadap keseluruhan pengalaman Anda dalam menggunakan layanan Y? (1=sangat tidak puas dan 5=sangat puas)

Pemilihan model kepuasan berbasis atribut dalam SKPL 2024 ini dianggap sebagai pilihan yang paling tepat karena setiap layanan memiliki karakteristik dan kriteria yang berbeda-beda.

BAB IV METODE SURVEI

4.1 DESAIN SURVEI

Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) 2024 menerapkan desain penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara jelas dan sistematis ruang lingkup serta objek yang disurvei, sehingga diperoleh hasil yang komprehensif terkait kepuasan pengguna layanan DJPb. Pendekatan yang digunakan dalam SKPL 2024 adalah pendekatan kuantitatif sebagai metode utama, didukung oleh pendekatan kualitatif.

4.1.1 PENDEKATAN KUANTITATIF

Pendekatan kuantitatif merupakan metode utama yang diterapkan dalam SKPL 2024. Menurut Neuman (2014), pendekatan kuantitatif ini menggunakan data numerik yang terstruktur, sehingga dapat diukur dan dianalisis secara statistik. SKPL 2024 menggunakan data yang dikumpulkan dari responden melalui kuesioner yang mencakup enam wilayah di Indonesia. Enam wilayah tersebut adalah Ambon, Balikpapan, Jakarta, Makassar, Medan, dan Surabaya. Oleh sebab itu, penggunaan pendekatan kuantitatif dianggap tepat untuk survei SKPL 2024. Data yang dikumpulkan kemudian diolah menjadi bentuk angka dan dianalisis dengan teknik statistik.

Kelebihan dari metode kuantitatif adalah kemampuannya menyediakan data yang dapat diukur dan dianalisis secara objektif. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperluas hasil kajian ke populasi yang lebih besar serta mengidentifikasi hubungan antar variabel. Namun, pendekatan ini memiliki keterbatasan dalam menangkap konteks atau pemahaman mendalam tentang fenomena yang dikaji. Untuk mengatasi kekurangan ini, survei juga dilengkapi dengan pendekatan kualitatif.

4.1.2 PENDEKATAN KUALITATIF

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait konteks serta membantu menginterpretasikan hasil dari pendekatan kuantitatif (melalui survei), SKPL 2024 dilengkapi dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode yang menggunakan data non-numerik (Neuman, 2014). Metode ini berfokus pada pemahaman mendalam dan kontekstual terhadap isu yang diteliti. Pengumpulan data dalam pendekatan kualitatif dilakukan secara lebih mendetail melalui teknik seperti wawancara mendalam. Hasil wawancara dengan beberapa informan kunci digunakan untuk memperkuat temuan dari pendekatan kuantitatif.

4.2 DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN

SKPL DJPb 2024 menempatkan kepuasan pengguna layanan sebagai variabel utama. Namun demikian, pada SKPL DJPb 2024 juga menggunakan variabel lain yang meliputi sembilan aspek pelayanan umum dan satu Aspek *E-Service*. Rincian mengenai variabel atau aspek pelayanan beserta definisi operasional yang digunakan dalam SKPL 2024 dapat dilihat di Tabel 4.1 Untuk seluruh variabel atau aspek pelayanan, pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala Likert 5-poin (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 Pelayanan Umum			
1.	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	2
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	2
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	2
4.	Biaya/Tarif	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.	2
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	2
6.	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	2
7.	Perilaku Pelaksana	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	2
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut penanganan, pengaduan, saran, dan masukan.	2
9.	Aspek Sarana dan Prasarana	Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, dan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer dan	2

No.	Variabel	Definisi Operasional	Jumlah Item
		mesin) serta prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).	
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>webside</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 <i>website</i> dengan elemen seperti warna, tata letak, grafik, dan animasi.	2

Sumber:

1. Aspek pelayanan umum 1-9, mengacu pada Permen PANRB 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 2024 pada dasarnya mengikuti pola yang sama seperti pengukuran SKPL 2023, berdasarkan pada Permen PANRB 14/2017. Meski demikian, tim peneliti dari UGM bersama tim Organta Kemenkeu melakukan diskusi untuk memperbaiki beberapa elemen dalam kuesioner. Tujuan dari upaya penyempurnaan ini adalah untuk meningkatkan kualitas dan relevansi instrumen pengukuran. Dengan langkah ini, diharapkan kuesioner yang digunakan dapat mengumpulkan data yang lebih akurat dan memenuhi kebutuhan survei, serta mampu menangkap dinamika dan perubahan yang terjadi sejak survei sebelumnya.

4.3 DESAIN PENGAMBILAN SAMPEL

Sampel SKPL DJPb 2024 terdiri dari pengguna layanan DJPb di enam kota di Indonesia, yaitu di Ambon, Balikpapan, Jakarta, Makassar, Medan, dan Surabaya. Mengingat tujuan SKPL adalah untuk mengukur kepuasan dalam kurun waktu satu tahun terakhir, metode pemilihan sampel yang diterapkan adalah pemilihan sampel bertujuan (*purposive sampling*). Peneliti menetapkan beberapa kriteria berikut ini.

- 1) Responden telah menggunakan layanan DJPb setidaknya satu kali;
- 2) Responden menggunakan layanan tersebut dalam periode satu tahun terakhir.

Penetapan jumlah responden dilakukan berdasarkan daftar panjang (*longlist*) yang secara resmi diberikan oleh Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan (Biro Organta) Kementerian Keuangan RI pada tanggal 17 Juli 2024. Daftar panjang tersebut merupakan hasil kesepakatan antara Biro Organta dengan pihak DJPb. Jumlah responden di DJPb ditentukan dengan mengikuti alokasi sampel, yang mempertimbangkan jumlah pengguna layanan (disediakan oleh Kementerian Keuangan) serta keterwakilan dari setiap Unit Eselon I/Non Eselon yang disurvei. Alokasi responden didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- 1) Kuota minimal per eselon adalah 250 responden, kecuali tidak mencukupi.
- 2) Kuota minimal per jenis layanan adalah 40, kecuali tidak mencukupi.
- 3) Kuota minimal per kota adalah 10 responden, kecuali tidak mencukupi.
- 4) Kuota minimal bisa dikurangi apabila total sampel melebihi target capaian 4050 responden.

4.4 METODE PENGUMPULAN DATA

SKPL Unit Eselon DJPb 2024 menggunakan dua metode pengumpulan data yaitu dengan survei dan wawancara mendalam.

4.4.1 SURVEI

Survei dilaksanakan secara tatap muka kepada pengguna layanan DJPb di enam lokasi, yakni Medan, Jakarta, Surabaya, Balikpapan, Makassar, dan Ambon. Untuk memastikan kualitas data yang terkumpul, survei di setiap lokasi melibatkan enam koordinator lokal serta enumerator. Koordinator lokal, yang merupakan alumni FEB UGM, memiliki pengetahuan yang baik tentang daerah setempat dan survei yang akan dilakukan. Mereka juga bertugas merekrut serta memilih enumerator dengan kemampuan komunikasi dan keterampilan pengumpulan data yang memadai (seperti yang ada pada Tabel 4.2). Jumlah total enumerator adalah 106 orang, yang sebagian besar merupakan lulusan S1 dan S2, serta beberapa merupakan dosen muda dari perguruan tinggi lokal.

Tabel 4.2 Koordinator Lokal dan Durasi Pengumpulan Data

No.	Kota	Jumlah Enumerator	Koordinator
1.	Medan	18	Dr. Meily Suriati
2.	Jakarta	43	a) Dr. Daru Asih; b) Rizki Yusviento Pelawi, M.M
3.	Surabaya	13	Dr. Puput Tri Komalasari
4.	Makassar	12	Anhar Januar Malik, M.Sc
5.	Balikpapan	11	Muhammad Ikhsan Alif, M.Sc
6.	Ambon	9	Dr. Arthur Sitanialessy

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Pada setiap lokasi survei, Koordinator Enumerator bertanggung jawab untuk mendata calon responden pengguna layanan dan mengatur pembagian tugas bagi enumerator yang akan mengumpulkan data. Di samping memastikan kelancaran alur kerja, koordinator atau enumerator setempat juga memfasilitasi komunikasi awal dengan calon responden, termasuk menghubungi mereka untuk mengkonfirmasi kesediaan berpartisipasi, menyusun jadwal pertemuan yang sesuai dengan ketersediaan responden, dan mengelola aspek-aspek lain yang berkaitan dengan survei. Dalam ranah administrasi, Biro Organta Kementerian Keuangan telah mengeluarkan surat tugas resmi untuk semua koordinator dan enumerator yang terlibat dalam survei ini. Namun, beberapa calon responden meminta surat tugas yang lebih spesifik, seperti yang ditujukan langsung kepada mereka atau yang memuat penjelasan rinci terkait tujuan dan mekanisme survei. Permintaan ini menjadi bagian dari tugas tim lapangan untuk memastikan tingkat partisipasi responden yang optimal.

Survei ini dilakukan melalui wawancara langsung untuk mencapai tingkat respons yang tinggi dan memastikan keakuratan jawaban responden. Metode tatap muka dipilih agar interaksi berlangsung lebih intensif, sehingga responden merasa lebih nyaman dan terdorong untuk memberikan jawaban yang lebih terperinci. Rata-rata durasi wawancara berkisar antara 30 hingga 45 menit, tergantung kompleksitas pertanyaan yang diajukan. Untuk responden DJPb yang berlokasi jauh atau di luar wilayah survei, pengumpulan data dilakukan melalui panggilan telepon atau *Zoom* agar keterbatasan geografis tidak menjadi kendala. Setelah data terkumpul, enumerator segera menginput data tersebut ke dalam formulir daring berbasis *Microsoft Forms* yang disediakan oleh Kementerian Keuangan, sehingga proses pencatatan dan pengumpulan data berlangsung dengan cepat dan efisien.

4.4.2 WAWANCARA MENDALAM

Wawancara mendalam dilakukan untuk mengeksplorasi temuan secara lebih spesifik. Narasumber dipilih berdasarkan keunikan respons yang mereka berikan selama survei. Untuk DJPb, wawancara mendalam diadakan di tiga kota, yaitu Medan, Makassar, dan Ambon, dengan Tim UGM yang terlibat sebagaimana tercantum dalam Tabel 4.3. Wawancara ini dilakukan secara tatap muka dengan beberapa informan DJPb, membahas aspek-aspek penting seperti kepuasan, layanan umum, *E-Service*, gratifikasi, biaya di luar ketentuan resmi, jasa perantara, serta saluran pengaduan terkait pencegahan korupsi. Wawancara berlangsung selama 30-60 menit.

Tabel 4.3 Daftar Pewawancara SKPL DJPb 2024

No.	Kota	Pewawancara	Tanggal Pelaksanaan
1.	Medan	a) Rokhima Rostiani, M.Mgt. b) Widya Paramita, Ph.D.	13-14 Agustus 2024
2.	Makassar	a) Arizona Mustikarini b) Fitri Amalia c) Ina Melati	4-5 September 2024
3.	Ambon	a) Bayu Aji Aritedjo, Ph.D. b) Dini Anggraeni Pranandari, M.Sc.	21-24 Agustus 2024

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Dari 409 responden survei DJPb, terdapat total lima orang yang dihubungi lebih lanjut untuk proses wawancara mendalam. Wawancara mendalam tersebut melibatkan satu informan dari Medan, empat informan dari Makassar, dan satu informan dari Ambon. Keenam informan merupakan pengguna DJPb dengan rincian data tersebut dapat dilihat melalui Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Jumlah Informan DJPb

No.	Jenis Layanan	Informan Sudah Dihubungi	Informan Tidak Merespons	Informan Menolak	Informan Diwawancarai
1	Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)	1	-	-	1
2	Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat	1	-	-	1
3	Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) dalam Hal TUP Sebelumnya Belum Dipertanggungjawabkan Seluruhnya dan/atau Belum Disetor	-	-	-	-
4	Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN	2	-	-	2
5	Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil	2	-	-	2
Total		6	-	-	6
Response Rate		100%			

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

4.5 INSTRUMEN SURVEI

Instrumen survei digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan tujuan survei. Instrumen SKPL 2024 mengandalkan kuesioner terstruktur yang mencakup pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan tertutup menuntun responden untuk memberikan penilaian atas berbagai aspek pelayanan, menghasilkan data kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan. Sebaliknya, pertanyaan terbuka memungkinkan responden menyampaikan opini, kritik, dan saran terkait pengalaman mereka, menghasilkan data kualitatif untuk wawasan yang lebih mendalam. Kuesioner ini disusun dalam lima bagian, yang dirancang untuk memberikan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas dan efektivitas layanan, dengan detail sebagai berikut.

- 1) Bagian A: memuat pertanyaan-pertanyaan *screening* seperti pertanyaan terkait Unit 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 lokasi 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 pelayanan umum (sembilan aspek) dan Aspek *E-Service*.
- 4) Bagian D: memuat pertanyaan terkait aspek spesifik lainnya yaitu Aspek Integritas (Biaya di Luar Ketentuan dan Gratifikasi), keberadaan jasa perantara, dan saran untuk saluran pengaduan.
- 5) Bagian E: berisi pertanyaan terkait penilaian kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Instrumen ini mengukur berbagai aspek, termasuk layanan umum, *E-Service*, serta kepuasan secara keseluruhan, dengan memakai skala 5 poin (1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = netral, 4 = puas, 5 = sangat puas). Semua data yang diperoleh diunggah oleh enumerator di setiap wilayah melalui *MsForms*.

Dalam merancang kuesioner SKPL tahun 2024 menggunakan Permen PANRB 14/2017 sebagai dasar hukum, yang menetapkan pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk unit pelayanan publik. Pedoman ini memberikan arahan terstruktur dalam penyusunan instrumen pengukuran kepuasan masyarakat, termasuk identifikasi variabel layanan yang perlu dievaluasi. Dengan mengacu pada regulasi ini, survei dipastikan sesuai dengan standar nasional, memungkinkan pengumpulan data yang komprehensif dan akurat tentang kualitas pelayanan publik. Tabel 4.5 merangkum aspek-aspek pelayanan yang akan dievaluasi pada tahun 2024, mencakup berbagai dimensi penting sebagai indikator kepuasan pengguna layanan Setjen dan menjadi tolok ukur kinerja pelayanan di masa depan.

Tabel 4.5 Aspek Pelayanan Tahun 2024

No.	Aspek Pelayanan Tahun 2024	Jumlah
	(Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017)	Elemen
1	Persyaratan	2
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2
3	Waktu Penyelesaian	2
4	Biaya/Tarif	2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2
6	Kompetensi Pelaksana	2
7	Perilaku Pelaksana	2
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2
9	Sarana dan Prasarana	2
10	<i>E-Service</i> (Interaktivitas dan Personalisasi, Kualitas Informasi, Kualitas Bantuan, Kemudahan Penggunaan, Fungsi Situs/Aplikasi, Privasi dan Keamanan, Estetika)*	14
Total		32

Sumber: Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, Aljukhadar *et al.*, (2022)

Survei ini bertujuan untuk mengevaluasi sembilan aspek pelayanan umum dan satu aspek *E-Service* yang mencakup tujuh dimensi di dalamnya. Aspek *E-Service* ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan dengan karakteristik daring. Masing-masing aspek memiliki dua elemen pengukuran spesifik untuk mengevaluasi kualitas pelayanan secara lebih mendalam, sehingga total ada 32 elemen pengukuran. Setiap elemen ini berperan sebagai indikator kunci untuk menilai kinerja layanan, memastikan bahwa seluruh dimensi penting dapat diukur secara menyeluruh. Adapun rincian item pengukuran instrumen survei disajikan dalam Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Item-item Pengukuran Survei

Aspek Pelayanan	Item
Persyaratan	Kemudahan memperoleh informasi terkait
	Kemudahan proses pemenuhan persyaratan
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kemudahan prosedur
	Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui
Waktu Penyelesaian	Ketepatan waktu
	Kecepatan waktu
Biaya/Tarif	Kesesuaian biaya/tarif
	Kewajaran biaya/tarif
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kesesuaian hasil layanan
	Akurasi/ketelitian hasil layanan
Kompetensi Pelaksana	Keterampilan pelaksana
	Pengetahuan pelaksana
Perilaku Pelaksana	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 Informasi	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 Sltus/Aplikasi	Keandalan (tidak <i>error</i>) <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, 2024)

4.6 PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN SURVEI

4.6.1 PENGUJIAN VALIDITAS

Pengujian validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen SKPL 2024 (meliputi kuesioner dan protokol wawancara mendalam) benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, baik secara konseptual maupun operasional, serta mampu merefleksikan realitas sosial (Neuman, 2014). Tiga jenis validitas yang diuji dalam survei ini adalah validitas wajah, validitas konten, dan validitas konstruk.

Proses validitas wajah dimulai dengan diskusi antara Tim Peneliti UGM dan Tim Biro Organta Kemenkeu untuk menyamakan pemahaman dan persepsi terkait konsep serta operasionalisasi aspek pelayanan yang akan diukur. Untuk validitas konten, acuan yang digunakan adalah Permen PANRB 14/2017 untuk aspek pelayanan umum, serta referensi penelitian sebelumnya (misalnya, Aljukhadar et al., 2022) untuk Aspek *E-Service*. Validitas konten ini bertujuan memastikan bahwa instrumen sesuai dengan regulasi yang berlaku dan memiliki kedalaman yang relevan dalam konteks penelitian.

Proses pengujian validitas wajah dan konten dalam penyusunan kuesioner mencakup empat tahap utama. Pertama, Tim Peneliti UGM meninjau regulasi dan konteks unit layanan yang akan diteliti. Kedua, tim merancang kuesioner berdasarkan karakteristik layanan yang disurvei serta kriteria yang ditetapkan oleh Kemenkeu. Selanjutnya, di tahap ketiga, Tim UGM dan Tim Biro Organta melakukan peninjauan bersama atas kuesioner yang telah disusun, memberikan masukan yang kemudian disempurnakan oleh tim UGM. Pada tahap akhir, diadakan *Focus Group Discussion* (FGD) antara Tim Peneliti UGM, Tim Biro Organta, dan tim dari masing-masing Unit Eselon I untuk memastikan kesesuaian instrumen dengan karakteristik layanan.

Untuk meningkatkan *robustness* instrumen survei, validitas konstruk juga diuji, memastikan bahwa instrumen mengukur konsep atau variabel yang dimaksud dengan akurat dan sesuai. Validitas konstruk ini mengkaji apakah item atau pertanyaan dalam SKPL 2024 (baik aspek pelayanan umum maupun *E-Service*) selaras dengan konsep yang diukur. Hasil validitas konstruk untuk instrumen SKPL DJPb 2024, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.7, menunjukkan bahwa seluruhnya dinyatakan valid.

4.6.2 PENGUJIAN RELIABILITAS

Reliabilitas suatu instrumen diukur untuk memastikan konsistensi hasil pengukuran variabel, meskipun dilakukan dalam waktu atau situasi yang berbeda (Neuman, 2014; Cooper & Schindler, 2014). Pada instrumen survei SKPL DJPb 2024, reliabilitas internal dinilai menggunakan koefisien Cronbach's Alpha (CA), yang menghitung kekonsistenan korelasi positif antar elemen dalam instrumen tersebut. Menurut Nunnally & Bernstein (1978), nilai CA di atas 0,7 mengindikasikan instrumen yang reliabel. Hasil pengujian yang ditampilkan pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa semua aspek pelayanan memiliki nilai CA di atas 0,7, menandakan bahwa instrumen survei ini konsisten dan dapat diandalkan.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

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

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Selain itu, Tim UGM juga menyusun protokol wawancara mendalam untuk memastikan aspek reliabilitas dalam proses pengumpulan data kualitatif. Wawancara dilaksanakan dengan persetujuan informan untuk pencatatan dan perekaman, dan hasilnya kemudian ditranskripsikan. Dengan pendekatan ini, reliabilitas data dapat dipertahankan dalam keseluruhan proses wawancara. Berdasarkan rincian dalam Sub Bab 4.6.1 dan 4.6.2, uji validitas dan reliabilitas pada instrumen SKPL DJPb 2024 telah membuktikan bahwa instrumen ini layak digunakan karena valid dan konsisten.

4.7 METODE ANALISIS DATA

Terdapat beberapa metode analisis data yang digunakan pada SKPL 2024 untuk DJPb, yaitu metode statistik deskriptif, uji beda, dan analisis konten.

4.7.1 STATISTIK DESKRIPTIF

Dalam SKPL DJPb 2024, statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan profil pengguna layanan dan menghitung indeks kepuasan. Alat ini berfungsi untuk mendeskripsikan data melalui nilai rata-rata, modus, nilai tertinggi dan terendah, serta frekuensi (Cooper dan Schindler, 2014, h. 398). Hasil dari analisis ini kemudian disajikan dalam berbagai bentuk visual, seperti *histogram*, *pie chart*, atau tabel.

Tahapan untuk menghitung indeks kepuasan mengikuti langkah-langkah berikut, yang berfokus pada perhitungan di level agregat.

- 1) Mengelompokkan data berdasarkan Unit Eselon I, Non Eselon, dan jenis layanan.

- 2) Menghitung rata-rata nilai untuk setiap aspek pelayanan, dengan memperhatikan perbedaan jumlah responden yang memberikan penilaian pada setiap aspek, yang dipengaruhi oleh karakteristik layanan yang berbeda.
- 3) Mendapatkan skor indeks kepuasan per jenis layanan dari nilai rata-rata setiap aspek pelayanan dalam kelompok yang sama.
- 4) Menghitung indeks kepuasan agregat DJPb dengan mengambil rata-rata dari seluruh skor kepuasan pada aspek pelayanan di semua jenis layanan yang disurvei.

4.7.2 UJI BEDA

Salah satu tujuan SKPL DJPb 2024 adalah untuk mengukur perubahan kepuasan relatif antar waktu, khususnya membandingkan data tahun 2024 dengan data tahun 2023. Untuk mencapai tujuan ini, penelitian menerapkan uji *paired sample t-test* dengan tingkat signifikansi 0,05, yang bertujuan untuk mengevaluasi perubahan kepuasan pengguna layanan yang sama terhadap aspek-aspek pelayanan di tahun 2023 dan 2024. Uji ini, yang dikenal sebagai *t-test* berpasangan, merupakan metode statistik yang digunakan untuk membandingkan rata-rata dua pengukuran yang diambil dari subjek atau unit yang sama, sebagaimana diungkapkan oleh Pallant (2010:239).

4.7.3 ANALISIS KONTEN

Dalam rangka memperkuat data yang dikumpulkan melalui survei, SKPL DJPb 2024 melaksanakan wawancara mendalam sebagai langkah tambahan. Proses analisis hasil wawancara mengikuti metode analisis konten yang telah ditetapkan oleh Huberman dan Miles (1991). Pertama-tama, hasil wawancara ditranskrip secara menyeluruh untuk memastikan tidak ada informasi yang terlewat. Selanjutnya, peneliti melakukan kodifikasi dengan menggunakan Microsoft Excel, di mana setiap bagian dari transkrip diberikan kode untuk mempermudah pengelompokan informasi.

Setelah kodifikasi, peneliti membaca transkrip dengan seksama, kata demi kata, untuk mengidentifikasi kata kunci yang relevan dengan aspek pelayanan dan kepuasan. Proses ini bertujuan untuk menemukan tema-tema penting yang berkaitan dengan tujuan survei. Setelah kata kunci terpilih, peneliti menyusun pernyataan utama dari temuan wawancara yang dapat digunakan untuk memvalidasi, menjelaskan, dan mengklarifikasi hasil dari data survei.

Dengan cara ini, metode analisis konten tidak hanya membantu dalam menggali informasi lebih dalam, tetapi juga berfungsi sebagai teknik triangulasi data yang memperkuat validitas temuan dari survei. Hal ini memberikan gambaran yang lebih

komprehensif mengenai perspektif pengguna layanan dan meningkatkan keakuratan analisis keseluruhan.

4.8 HASIL PENGUMPULAN DATA

Pada Tabel 4.8 menjelaskan proses pengumpulan data DJPb yang dimulai dengan penerimaan 645 data responden dari Kementerian Keuangan. Data ini menjadi dasar untuk survei, tanpa adanya tambahan data dari sumber lain. Dari total 645 responden yang tercatat, sebanyak 578 responden, atau 89,6%, berhasil dihubungi oleh para enumerator. Akan tetapi, tidak semua responden yang dihubungi berpartisipasi dalam survei. Sebanyak 169 responden, atau sekitar 26,2%, tidak mengikuti survei. Dari jumlah tersebut, 8 responden (1,24%) menyatakan ketidaksediaan mereka, sementara 161 responden (24,96%) tidak memberikan respons sama sekali. Meskipun ada sebagian responden yang tidak terlibat, survei ini berhasil mendapatkan partisipasi yang signifikan dari 409 responden, atau 63,41% dari total data yang dikumpulkan.

Tabel 4.8 Ringkasan Pengumpulan Data DJPb

No.	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Data Dari Kemenkeu	645	100
	Data Tambahan	-	
	Total Data	645	
2	Total Dihubungi	578	89,6
3	Tidak Mengikuti Survei		
	a) Tidak bersedia	8	1,24
	b) Tidak merespons	161	24,96
4	Yang Mengikuti Survei	409	70,76

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Data SKPL DJPb 2024 didapatkan dari beberapa kota yaitu Medan (MDN), Jakarta (JKT), Surabaya (SBY), Makassar (MKS), Balikpapan (BPN), dan Ambon (ABN). Seperti yang ada di Tabel 4.9, jumlah responden SKPL DJPb 2024 mencapai 409, dengan rincian per layanan sebagai berikut.

- 1) Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) tercatat memiliki 36 responden, yang tersebar di berbagai kota dengan Jakarta memiliki jumlah terbesar (22 responden), diikuti oleh Medan (8 responden). Layanan ini memiliki persentase 9% dari total responden.

- 2) Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat melibatkan 42 responden. Medan mendominasi jumlah responden di layanan ini dengan 27 responden, sementara Balikpapan dan Makassar masing-masing memiliki 8 dan 7 responden. Persentase responden untuk layanan ini adalah 10%.
- 3) Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) melibatkan 38 responden. Medan menyumbang 14 responden, sementara Balikpapan dan Ambon masing-masing berkontribusi dengan 12 dan 10 responden. Persentase layanan ini adalah 9%.
- 4) Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN adalah layanan dengan jumlah responden tertinggi, yaitu 201 responden (49%). Jakarta menjadi kota dengan jumlah responden terbanyak, yaitu 81 responden, diikuti oleh Makassar dengan 36 responden, dan Balikpapan dengan 27 responden.
- 5) Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil memiliki 92 responden atau 22% dari total. Jakarta menyumbang 23 responden, Medan 17 responden, dan Balikpapan 9 responden.

Tabel 4.9 Responden DJPb per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	MDN	JKT	SBY	MKS	BPN	ABN	Jumlah	Persentase (%)
1.	Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)	8	22	5	0	1	0	36	9
2.	Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat	27	0	0	7	8	0	42	10
3	Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) dalam Hal TUP Sebelumnya Belum Dipertanggungjawabkan Seluruhnya dan/atau Belum Disetor	14	1	1	0	12	10	38	9
4	Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN	19	81	20	36	27	18	201	49
5	Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil	17	23	12	17	9	14	92	22
Total		85	127	38	60	57	42	409	

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Secara keseluruhan, jumlah total responden yang mengikuti survei di seluruh kota adalah 409, dengan kontribusi terbesar dari layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN yang menyumbang hampir setengah dari responden, sementara layanan-layanan lainnya memiliki distribusi yang lebih kecil namun cukup merata.

BAB V

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan mengulas hasil analisis mengenai profil responden sebagai pengguna layanan DJPb. Informasi yang ada pada bagian ini mencakup aspek demografi responden, aspek interaksi penggunaan layanan, indeks kepuasan agregat, indeks kepuasan klaster, indeks per layanan, dan skor kepuasan per aspek pelayanan pada unit eselon DJPb. Selain itu, pada bagian ini juga terdapat informasi mengenai aspek spesifik yang terkait dengan layanan DJPb, seperti gratifikasi, biaya di luar ketentuan, keberadaan jasa perantara, dan sarana saluran pengaduan yang dapat mencegah adanya praktik korupsi.

5.1 PROFIL RESPONDEN

5.1.1 PROFIL DEMOGRAFI

Responden dalam SKPL DJPb 2024 terdiri dari 409 orang. Seperti yang ada pada Tabel 5.1, sebagian besar responden adalah laki-laki (56,23%) dan perempuan sebanyak 43,77%. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada dalam rentang usia 31-40 tahun (47,19%), diikuti oleh kelompok usia 41-50 tahun (28,61%). Dilihat dari tingkat pendidikan, mayoritas responden adalah lulusan D4/S1 (54,52%), diikuti oleh lulusan S2 (17,36%) dan SLTA (17,11%). Sebagian besar responden bekerja sebagai PNS (65,04%), dengan kelompok profesi lainnya mencakup karyawan perusahaan swasta, pegawai BUMN/BUMD/BUMDES, serta wiraswasta.

Tabel 5.1 Karakteristik Responden

Aspek Demografi	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	230	56,23
Perempuan	179	43,77
	409	100
Usia		
>60 tahun	5	1,22
51-60 tahun	39	9,54
41-50 tahun	117	28,61
31-40 tahun	193	47,19
20-30 tahun	55	13,45
<20 tahun	0	0,00
	409	100
Pendidikan Terakhir		
S3	2	0,49

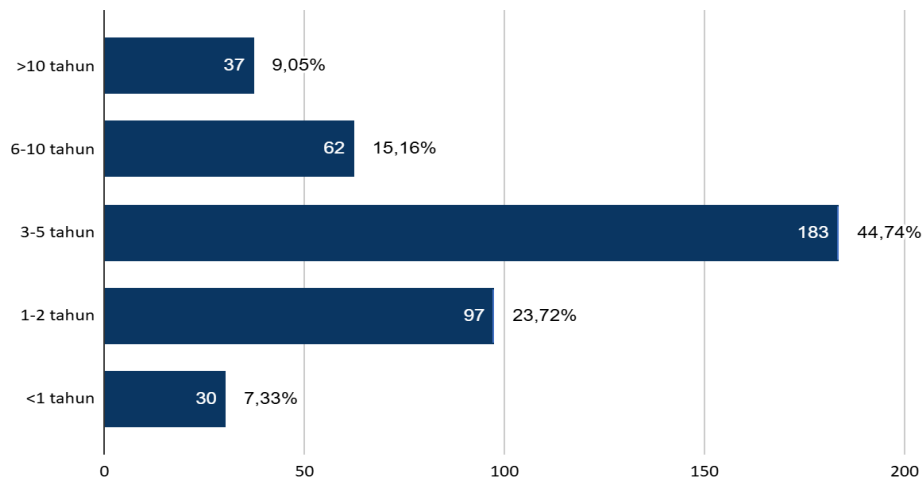
Aspek Demografi	Jumlah Responden	Persentase (%)
S2	71	17,36
D4/S1	223	54,52
Diploma (D1/D2/D3)	39	9,54
SLTA	70	17,11
SLTP	4	0,98
	409	100
Pekerjaan		
Karyawan perusahaan swasta nasional	22	5,38
Karyawan perusahaan swasta asing	5	1,22
Karyawan badan usaha milik pemerintah (BUMN/BUMD/BUMDES)	2	0,49
PNS	266	65,04
TNI/POLRI	41	10,02
Wiraswasta	15	3,67
Lainnya (Pelajar, IRT, dll)	58	14,18
	409	100

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

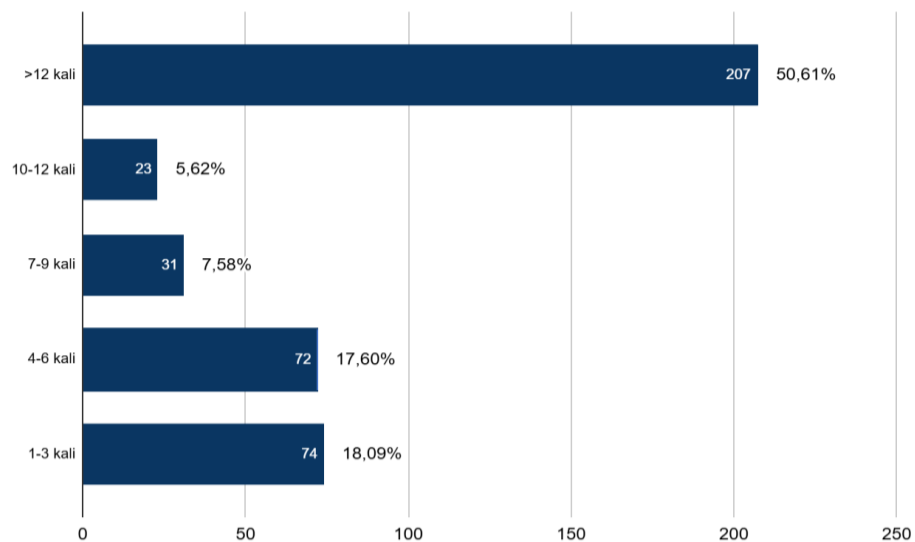
5.1.2 ASPEK INTERAKSI LAYANAN

Bagian ini menjelaskan informasi terkait interaksi layanan, mencakup lama waktu penggunaan layanan, frekuensi penggunaannya, cara memperoleh layanan, dan sumber informasi layanan. Data berikut merupakan hasil pengumpulan data dari responden melalui pengajuan pertanyaan mengenai lama dan frekuensi mereka dalam menggunakan layanan, serta cara mereka memperoleh layanan dan media yang digunakan untuk mendapatkan informasi layanan. Pada pertanyaan terkait cara memperoleh dan sumber informasi, responden diperbolehkan memberikan lebih dari satu jawaban. Kemudian, kriteria responden SKPL DJPb 2024 adalah pengguna layanan yang telah menerima layanan DJPb setidaknya sekali dalam satu tahun terakhir.

Dari Gambar 5.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden SKPL DJPb 2024 (44,74%) telah menggunakan layanan di unit eselon ini selama 3-5 tahun. Hal ini diikuti oleh 23,72% responden yang telah menggunakan layanan selama 1-2 tahun, serta hanya 7,33% responden yang telah menggunakan layanan selama kurang dari 1 tahun. Dari total 409 responden SKPL DJPb 2024, terdapat dua responden yang tidak mengisi item lama penggunaan layanan, sehingga data pada Gambar 5.2 mencakup 407 responden. Berdasarkan Gambar 5.2, sebagian besar responden (50,61%) telah menggunakan layanan lebih dari 12 kali, diikuti oleh 18,09% responden yang menggunakan layanan sebanyak 1-3 kali, dan hanya 5,62% responden yang menggunakan layanan sebanyak 10-12 kali.



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

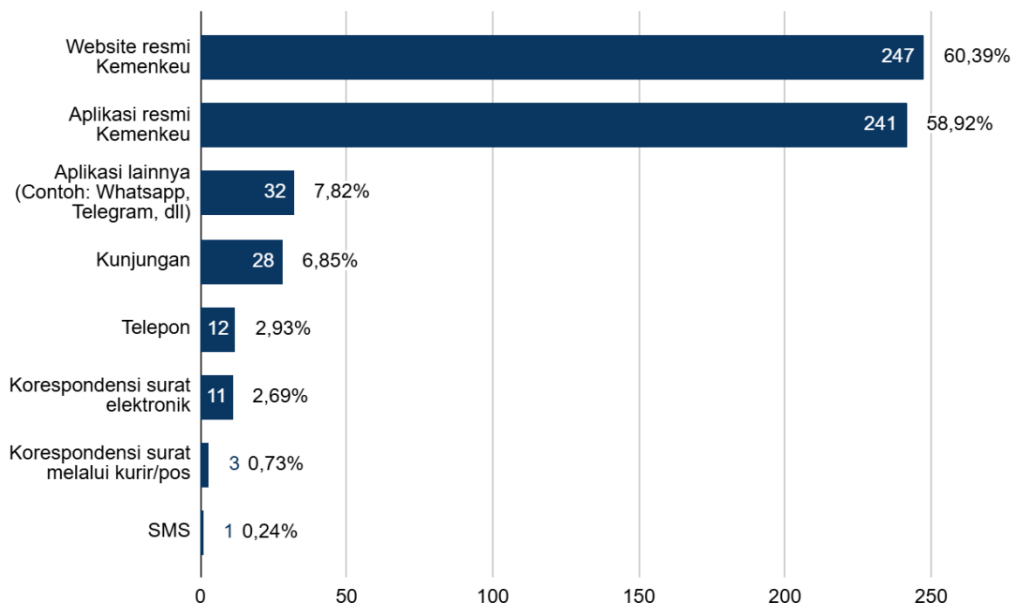


Catatan:

Total data adalah 407, karena terdapat dua dari 409 responden yang tidak menjawab pertanyaan mengenai frekuensi penggunaan layanan.

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

Mengenai media yang digunakan responden untuk memperoleh layanan, diketahui dari Gambar 5.3 bahwa mayoritas responden (60,39%) mengakses layanan melalui *website* resmi Kemenkeu, diikuti oleh 58,92% yang menggunakan aplikasi resmi Kemenkeu. Selain itu, 7,82% responden menggunakan aplikasi lain seperti *WhatsApp* atau *Telegram*, sementara 6,85% memperoleh layanan melalui kunjungan langsung. Media lainnya yang digunakan meliputi telepon (2,93%), korespondensi surat elektronik (2,69%), korespondensi melalui kurir atau pos (0,73%), dan SMS (0,24%) yang merupakan sarana paling jarang digunakan.



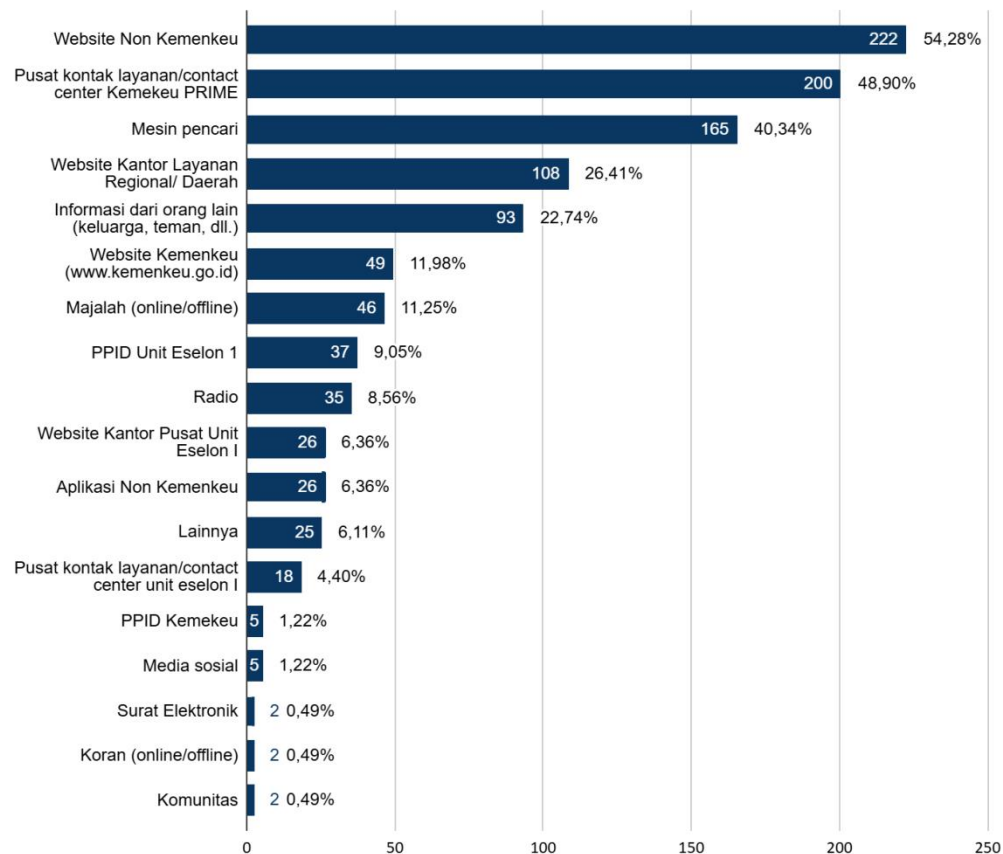
Catatan:

Total responden adalah 409 orang.

Setiap responden diperkenankan memilih lebih dari satu jawaban.

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

Pada Gambar 5.4 memperlihatkan sumber utama yang digunakan responden sebagai pengguna layanan untuk mendapatkan informasi tentang layanan DJPb. Mayoritas pengguna mengandalkan *website* non Kemenkeu (54,28%) dan Pusat kontak layanan/*contact center* Kemenkeu PRIME (48,90%). Selain itu, mesin pencari juga menjadi pilihan signifikan dengan 40,34%. Sementara itu, beberapa sumber lain seperti media sosial dan komunitas kurang populer di kalangan pengguna layanan DJPb, karena digunakan oleh kurang dari 1,5% responden.



Catatan:

Total responden adalah 409 orang.

Setiap responden diperkenankan memilih lebih dari satu jawaban.

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

5.2 INDEKS KEPUASAN LAYANAN

Indeks kepuasan pengguna layanan diklasifikasikan menjadi indeks kepuasan Unit Eselon I (DJPb), indeks kepuasan per klaster, indeks kepuasan per jenis layanan, dan skor kepuasan per aspek pelayanan. Untuk menginterpretasikan skor atau indeks kepuasan di setiap sub bahasan, digunakan skema interpretasi yang terdapat pada Tabel 5.2.

Tabel 5.2 Kategorisasi Warna dan Interpretasinya

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

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

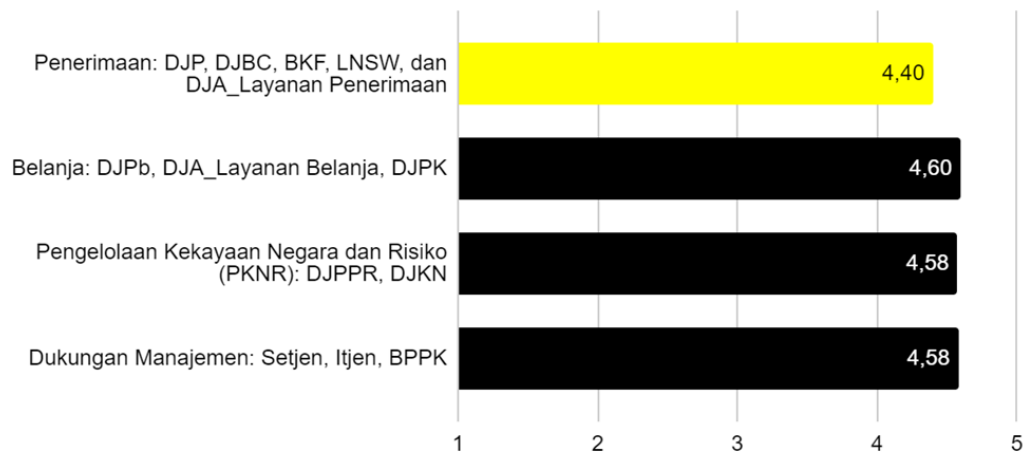
Keterangan rinci:

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

5.2.1 INDEKS KEPUASAN PER KLASTER

Setiap Unit Eselon I/Non Eselon menjalankan tugas, fungsi, dan peran masing-masing sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Keuangan. Indeks kepuasan dalam bagian ini akan dianalisis berdasarkan pengelompokan klaster yang mencerminkan kesamaan tugas, fungsi, dan peran di masing-masing Unit Eselon dan Non Eselon. Dalam SKPL 2024 ini terdapat empat klaster, yaitu sebagai berikut.

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



Catatan:

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

Keterangan warna:

Warna hitam: skor yang diperoleh > 4, >Skor Renstra dan >Skor Indeks Agregat (perlu dipertahankan)

Warna kuning: skor yang diperoleh > 4, > Skor Renstra, namun < Skor Indeks Agregat (perlu ditingkatkan)

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

Pada SKPL 2023, DJPb termasuk dalam klaster perbendaharaan. Kemudian pada tahun 2024 DJPb berpindah ke Klaster Belanja dikarenakan adanya perubahan layanan yang disurvei. Ada dua layanan yang sama di kedua tahun tersebut, yaitu

Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN dan Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil, sementara tiga layanan lainnya merupakan layanan baru yang disurvei pada tahun 2024. Tiga layanan tersebut adalah Kerjasama penyaluran pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB), Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat, dan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP).

Seperti yang ada pada Gambar 5.5, diketahui bahwa DJPb termasuk dalam Klaster Belanja, dengan nilai indeks klaster sebesar 4,60. Pada tahun 2024, indeks Klaster Belanja menunjukkan peningkatan yang signifikan, meningkat dari 4,32 di tahun 2023 menjadi 4,60 di tahun 2024. Kenaikan ini disebabkan oleh perubahan dalam jenis layanan dan Unit Eselon yang termasuk dalam klaster tersebut. Indeks klaster belanja tercatat sebesar 4,60, sementara indeks DJPb menunjukkan angka yang lebih tinggi, yaitu 4,69. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna layanan terhadap DJPb berada di atas rata-rata klaster belanja.

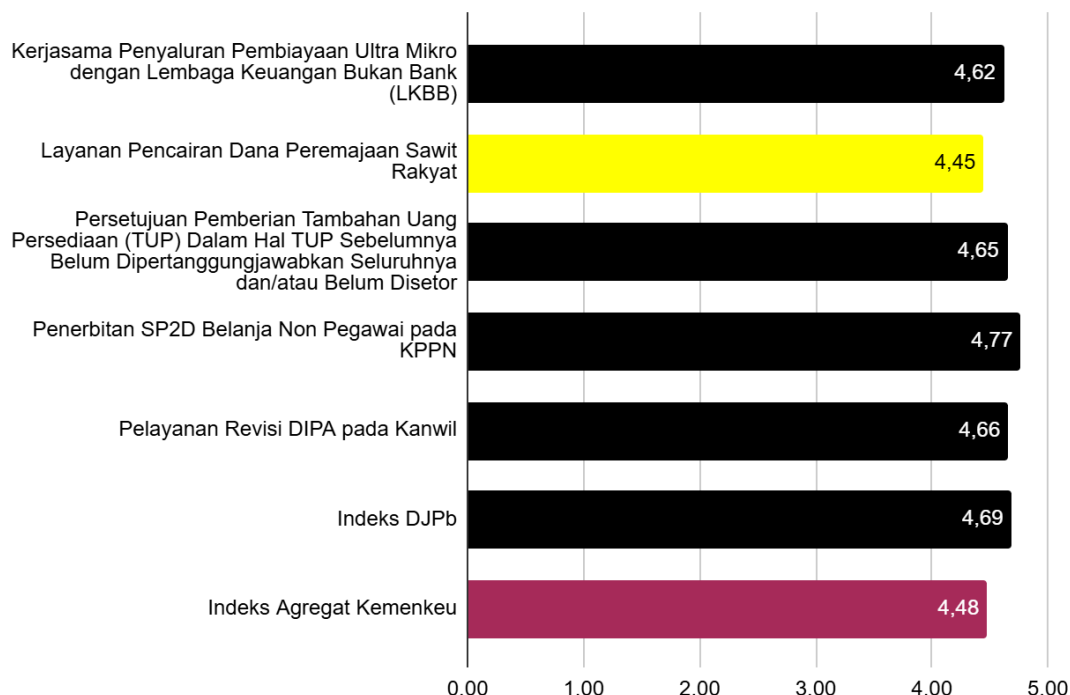
5.2.2 INDEKS KEPUASAN AGREGAT DJPb

Dalam survei SKPL DJPb, terdapat perbedaan layanan yang disurvei antara tahun 2023 dan 2024. Ada dua layanan yang sama di kedua tahun tersebut, yaitu Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN dan Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil, sementara tiga layanan lainnya merupakan layanan baru yang disurvei pada tahun 2024. Indeks agregat DJPb menunjukkan peningkatan dari 4,60 pada tahun 2023 menjadi 4,69 pada tahun 2024, mencerminkan adanya perbaikan kualitas pelayanan yang berdampak positif terhadap kepuasan pengguna. Indeks agregat DJPb yang mencapai 4,69 di tahun 2024 ini juga lebih tinggi dibandingkan dengan beberapa indeks lainnya, yaitu Indeks Kemenkeu yang mencapai 4,48, Indeks Renstra sebesar 4,36, dan Indeks Klaster Belanja sebesar 4,60. Merujuk pada konversi nilai sesuai Permen PANRB 14/2017, Indeks Kepuasan DJPb tersebut termasuk dalam predikat “sangat baik”.

Di SKPL DJPb 2024, secara keseluruhan, empat dari lima layanan yang disurvei masuk dalam kategori “dipertahankan” karena indeks layanan tersebut lebih tinggi daripada Indeks Kemenkeu, Indeks Renstra, dan Indeks Klaster Belanja. Seperti yang ada pada Gambar 5.6 pada tahun 2024, layanan dengan indeks kepuasan tertinggi adalah Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP), dengan indeks sebesar 4,65. Namun, Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat memperoleh skor indeks 4,45, yang lebih rendah dari Indeks Klaster Belanja sehingga masuk kategori “perlu ditingkatkan”, meskipun masih lebih tinggi daripada Indeks Kemenkeu dan Indeks Renstra.

Jika dibandingkan dengan tahun 2023, kedua layanan yang sama-sama disurvei, yaitu Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN dan Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil, menunjukkan peningkatan kualitas. Indeks

Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN naik dari 4,65 pada tahun 2023 menjadi 4,77 pada tahun 2024, sementara Indeks Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil meningkat dari 4,59 pada tahun 2023 menjadi 4,66 pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kualitas pelayanan DJPb pada kedua layanan tersebut.



Catatan:

Warna Hitam: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $\geq$ Skor Indeks Klaster, berarti Dipertahankan;

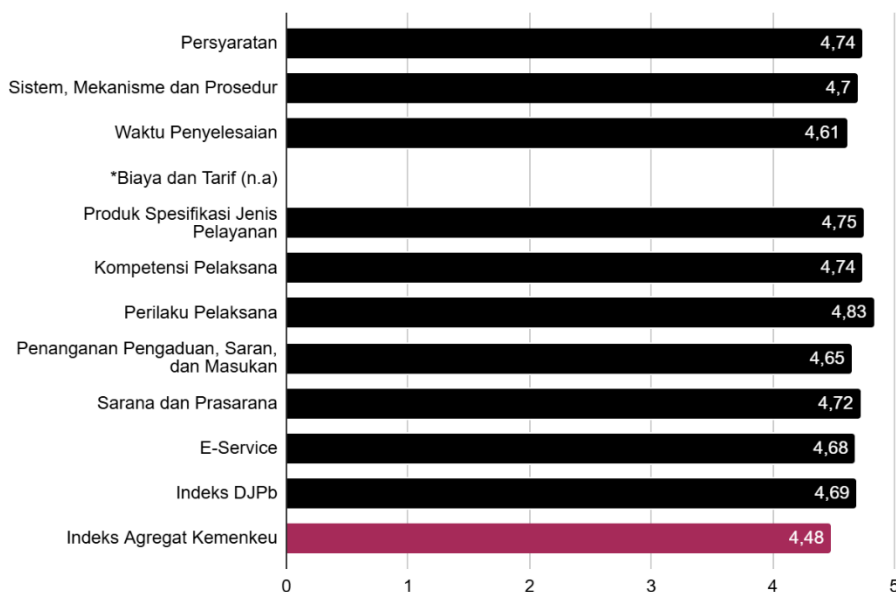
Warna Kuning: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Perlu Ditingkatkan

Gambar 5.6 Indeks Kepuasan Agregat DJPb dan Jenis Layanan
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

5.2.3 SKOR KEPUASAN PER ASPEK PELAYANAN

Gambar 5.7 menunjukkan Skor Kepuasan per Aspek Pelayanan DJPb, setiap aspek di seluruh layanan DJPb memiliki skor yang bervariasi namun berada di atas indeks acuan seperti Indeks Kemenkeu sebesar 4,48, Indeks Renstra sebesar 4,36, dan Indeks Klaster Belanja sebesar 4,60. Karena semua aspek pelayanan DJPb memiliki skor di atas indeks-indeks tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja aspek pelayanan DJPb berada dalam kategori "dipertahankan" (diwakili dengan warna hitam dalam gambar). Dalam SKPL DJPb 2024 ini Aspek

Biaya dan Tarif tidak ada skornya karena kelima layanan yang disurvei merupakan layanan dengan karakteristik tidak berbiaya.



Catatan:

*n.a. (*not available*), tidak dilakukan pengukuran pada aspek Biaya dan Tarif karena semua layanan DJPb dalam survei SKPL 2024 adalah layanan yang tidak berbiaya.

Warna Hitam: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $\geq$ Skor Indeks Klaster, berarti Dipertahankan.

Gambar 5.7 Skor Kepuasan per Aspek Pelayanan DJPb
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Meskipun aspek-aspek pelayanan DJPb secara keseluruhan menunjukkan kinerja yang baik, seperti yang ada pada Tabel 5.3, terdapat beberapa item spesifik yang perlu diperhatikan untuk peningkatan lebih lanjut. Pada aspek pelayanan Waktu Penyelesaian mendapatkan skor kepuasan 4,61, namun salah satu item di dalamnya, yaitu kecepatan waktu, memiliki skor kepuasan yang lebih rendah, yaitu 4,59. Ini menunjukkan bahwa pengguna merasa proses penyelesaian layanan masih bisa lebih cepat. Meningkatkan kecepatan dalam penyelesaian layanan dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna, terutama mereka yang mengharapkan proses yang lebih efisien dan tidak memakan waktu terlalu lama.

Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan skor kepuasan 4,65, namun item yang terkait dengan kesesuaian tindak lanjut hanya mencapai 4,58. Hal ini mengindikasikan bahwa ada ruang untuk peningkatan dalam cara DJPb menindaklanjuti pengaduan atau saran dari pengguna.

Pengguna mungkin merasa tindak lanjut yang diberikan kurang sesuai dengan harapan mereka, sehingga perbaikan dalam hal transparansi, komunikasi, dan relevansi tindak lanjut sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik.

Selain itu, Aspek *E-service*, yang mencakup layanan digital DJPb, juga memerlukan perhatian khusus. Meskipun skor kepuasan keseluruhan pada aspek *E-service* adalah 4,68, terdapat dua item di dalamnya yang mendapat skor relatif lebih rendah. Kualitas bantuan dalam ketersediaan opsi bantuan mendapat skor 4,58, menunjukkan bahwa pengguna merasa opsi bantuan yang tersedia dalam layanan *E-Service* kurang memadai atau tidak cukup bervariasi. Kemudian, item keandalan (tidak *error*) situs *website* atau aplikasi memiliki skor 4,59, yang menunjukkan bahwa ada kekhawatiran mengenai stabilitas dan keandalan teknis dari *platform* digital DJPb. Meningkatkan ketersediaan opsi bantuan serta memastikan keandalan situs *website* atau aplikasi DJPb akan sangat membantu dalam meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan fokus peningkatan pada kecepatan penyelesaian layanan, tindak lanjut pengaduan yang lebih sesuai, dan peningkatan pada kualitas serta keandalan layanan *E-Service*, DJPb dapat terus memperbaiki kualitas pelayanannya dan mempertahankan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi.

Tabel 5.3 Skor Kepuasan per Item Aspek Pelayanan DJPb

Item Aspek Pelayanan	Skor
C.1 Persyaratan	4,74
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,74
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,75
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,70
Kemudahan prosedur	4,71
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,70
C.3 Waktu Penyelesaian	4,61
Ketepatan waktu	4,63
Kecepatan waktu	4,59
C.4 Biaya dan Tarif	n.a
Kesesuaian tarif/biaya pelayanan	n.a
Kewajaran tarif/biaya pelayanan	n.a
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,75
Kesesuaian hasil pelayanan	4,76
Akurasi/ketelitian hasil pelayanan	4,74
C.6 Kompetensi Pelaksana	4,74
Keterampilan pelaksana	4,76

Item Aspek Pelayanan	Skor
Pengetahuan pelaksana	4,73
C.7. Perilaku Pelaksana	4,83
Sikap profesional	4,84
Sikap empati	4,82
C.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,65
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan	4,72
Kesesuaian tindak lanjut pengaduan, saran, dan masukan	4,58
C.9 Sarana dan Prasarana	4,72
Ketersediaan sarana	4,72
Ketersediaan prasarana	4,73
Item Aspek E-Service	Skor
C.10 E-Service	4,68
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	4,69
Personalisasi layanan	4,71
Kemampuan fitur interaksi	4,67
C.10.2 Kualitas Informasi	4,74
Kelengkapan informasi	4,74
Keterbaruan informasi	4,74
C.10.3 Kualitas Bantuan	4,60
Ketersediaan opsi bantuan	4,58
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,61
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	4,73
Kemudahan penggunaan situs <i>website/aplikasi</i>	4,73
Kemudahan pencarian informasi	4,73
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	4,60
Keandalan (tidak <i>error</i>) situs <i>website/aplikasi</i>	4,59
Kemampuan situs <i>website/aplikasi</i> memberikan layanan	4,60
C.10.6 Privasi dan Keamanan	4,73
Jaminan keamanan	4,72
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,73
C.10.7 Estetika	4,69
Estetika tampilan	4,68
Estetika penataan/ <i>layout</i>	4,70

Catatan:

Warna Hitam: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $\geq$ Skor Indeks Klaster, berarti Dipertahankan;

Warna Hijau: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Dapat Ditingkatkan.

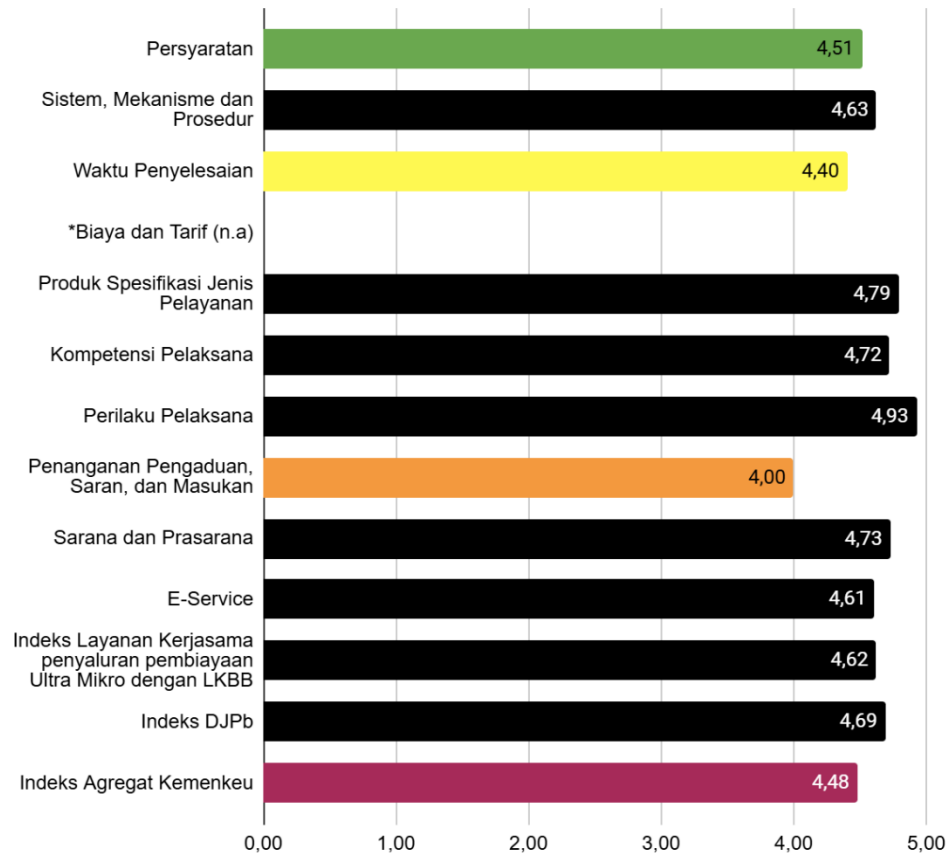
Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

5.2.4 SKOR KEPUASAN PER JENIS LAYANAN

5.2.4.1 KERJASAMA PENYALURAN PEMBIAYAAN ULTRA MIKRO DENGAN LEMBAGA KEUANGAN BUKAN BANK (LKBB)

Pada Gambar 5.8 menunjukkan hasil survei Indeks Kepuasan dari Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan LKBB, yang diukur berdasarkan berbagai aspek pelayanan. Survei ini dilakukan terhadap 92 responden. Dari gambar tersebut diketahui bahwa Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan LKBB, mempunyai indeks sebesar 4,62 yang melebihi Indeks Kemenkeu, Indeks Renstra, dan Indeks Klaster Belanja. Dengan skor tersebut maka kualitas pelayanan tersebut perlu untuk dipertahankan. Selain itu, berdasarkan Permen PANRB 14/2017, angka tersebut menandakan kinerja layanan ini berpredikat “sangat baik”.

Sebagian besar aspek pelayanan diberi warna hitam dalam Gambar 5.8, yang menunjukkan bahwa kinerjanya perlu dipertahankan. Aspek-aspek ini mencakup Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, serta *E-Service*. Skor tinggi pada aspek-aspek ini menunjukkan bahwa pengguna umumnya merasa puas dengan layanan yang diberikan, dan kinerjanya sudah memenuhi bahkan melebihi standar indeks yang ada, termasuk Indeks Kemenkeu, Indeks Renstra, dan Indeks Klaster Belanja. Selain itu, perlu dicatat bahwa Aspek Biaya dan Tarif tidak diukur dalam survei ini, karena layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan LKBB merupakan layanan yang tidak memungut biaya kepada pengguna.



Catatan:

*n.a. (*not available*), tidak dilakukan pengukuran pada aspek Biaya dan Tarif, karena layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro Dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) merupakan layanan yang tidak berbiaya.

Total pengguna layanan yang disurvei pada Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro Dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) adalah sebanyak 92 responden.

Keterangan warna:

Warna Hitam: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $\geq$ Skor Indeks Klaster, berarti Dipertahankan;

Warna Hijau: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Dapat Ditingkatkan;

Warna Kuning: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Perlu Ditingkatkan;

Warna Oranye: ≥ 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Perlu Perbaikan;

Gambar 5.8 Skor Kepuasan dari Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)
Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Lebih lanjut, meskipun skor kepuasan per aspek pada layanan ini mayoritas tergolong perlu “dipertahankan”, namun jika melihat pada Tabel 5.4 secara rinci, masih ada banyak item yang perlu untuk ditingkatkan.

Tabel 5.4 Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)

Item Aspek Pelayanan	Skor
C.1 Persyaratan	4,51
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,47
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,56
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,63
Kemudahan prosedur	4,69
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,56
C.3 Waktu Penyelesaian	4,40
Ketepatan waktu	4,50
Kecepatan waktu	4,31
C.4 Biaya dan Tarif	n.a
Kesesuaian tarif/biaya pelayanan	n.a
Kewajaran tarif/biaya pelayanan	n.a
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,79
Kesesuaian hasil pelayanan	4,86
Akurasi/ketelitian hasil pelayanan	4,72
C.6 Kompetensi Pelaksana	4,72
Keterampilan pelaksana	4,85
Pengetahuan pelaksana	4,59
C.7. Perilaku Pelaksana	4,93
Sikap profesional	4,93
Sikap empati	4,93
C.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,00
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan	4,00
Kesesuaian tindak lanjut pengaduan, saran, dan masukan	4,00
C.9 Sarana dan Prasarana	4,73
Ketersediaan sarana	4,73
Ketersediaan prasarana	4,73
Item Aspek E-Service	Skor
C.10 E-Service	4,61
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	4,47

Item Aspek Pelayanan	Skor
Personalisasi layanan	4,56
Kemampuan fitur interaksi	4,38
C.10.2 Kualitas Informasi	4,65
Kelengkapan informasi	4,65
Keterbaruan informasi	4,65
C.10.3 Kualitas Bantuan	4,54
Ketersediaan opsi bantuan	4,53
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,56
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	4,69
Kemudahan penggunaan situs website/aplikasi	4,71
Kemudahan pencarian informasi	4,68
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	4,40
Keandalan (tidak <i>error</i>) situs <i>website/aplikasi</i>	4,38
Kemampuan situs <i>website/aplikasi</i> memberikan layanan	4,41
C.10.6 Privasi dan Keamanan	4,63
Jaminan keamanan	4,62
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,65
C.10.7 Estetika	4,87
Estetika tampilan	4,88
Estetika penataan/ <i>layout</i>	4,85

Catatan:

Warna Hitam: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $\geq$ Skor Indeks Klaster, berarti Dipertahankan;

Warna Hijau: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Dapat Ditingkatkan;

Warna Kuning: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Perlu Ditingkatkan;

Warna Oranye: ≥ 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Perlu Perbaikan.

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Diketahui bahwa Aspek Persyaratan, yang diberi warna hijau dan memperoleh skor kepuasan 4,51, menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan pada beberapa item khusus. Misalnya, kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan mendapat skor kepuasan 4,47 dan perlu ditingkatkan, sedangkan kemudahan proses pemenuhan persyaratan yang meraih skor kepuasan 4,56 dapat ditingkatkan lebih lanjut agar mendekati standar indeks klaster belanja (4,60). Selain itu, dalam Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, item terkait kesesuaian antara prosedur pelayanan yang dilalui, termasuk prosedur

pengaduan, memiliki skor kepuasan 4,56 yang artinya masih dapat ditingkatkan. Hal ini sesuai dengan salah satu komentar dari responden Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan LKBB sebagai berikut:

“Prosedur lumayan rumit dan pelaksana secara perorangan sulit dihubungi” - [responden sebagai pengguna Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) wilayah Jakarta, lama menggunakan 1-2 tahun, frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam setahun terakhir]

Pada Aspek Kompetensi Pelaksana, pada item pengetahuan pelaksana skor kepuasan sebesar 4,59 menunjukkan bahwa pengetahuan pelaksana masih dapat ditingkatkan lebih lanjut untuk mendukung kualitas pelayanan yang optimal. Adanya celah perbaikan ini didasarkan pada komentar responden layanan ini yang berasal dari Jakarta sebagai berikut:

“Pelaksana terkadang membutuhkan waktu cukup lama dalam memberikan solusi” - [responden sebagai pengguna Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) wilayah Jakarta, lama menggunakan 3-5 tahun, frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam setahun terakhir]

“Pelaksana terkadang tidak dapat memberikan solusi secara cepat” - [responden sebagai pengguna Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) wilayah Jakarta, lama menggunakan 1-2 tahun, frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam setahun terakhir]

Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan menjadi salah satu aspek dengan kinerja terendah dalam layanan ini. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan pada semua itemnya, termasuk kemudahan menyampaikan pengaduan dan kesesuaian tindak lanjut yang masing-masing hanya mendapat skor kepuasan 4,00. Angka tersebut mengindikasikan bahwa pengguna merasa proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya masih belum memadai dan perlu adanya perbaikan. Hal ini sesuai dengan komentar salah satu pengguna layanan:

“Pernah memberikan masukan terkait layanan namun belum ditindaklanjuti” - [responden sebagai pengguna Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan

Bank (LKBB) wilayah Surabaya, lama menggunakan <1 tahun, frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam setahun terakhir]

Sementara itu, Aspek *E-Service* pada SIKP UMi menunjukkan beberapa poin yang membutuhkan perhatian khusus. Pada item interaktivitas dan personalisasi, personalisasi layanan dan fitur interaksi menunjukkan perlunya peningkatan agar layanan lebih responsif dan interaktif. Selain itu, fungsi situs/aplikasi perlu ditingkatkan lebih lanjut, terutama pada keandalan situs yang tidak *error* (4,38) dan kemampuan situs memberikan layanan (4,41). Berikut merupakan opini dari para pengguna layanan mengenai Aspek *E-Service* dari *website* SIKP UMi:

“Sering *down* dan sabtu minggu tidak bisa digunakan” - [responden sebagai pengguna Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) wilayah Jakarta, lama menggunakan 1-2 tahun, frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam setahun terakhir]

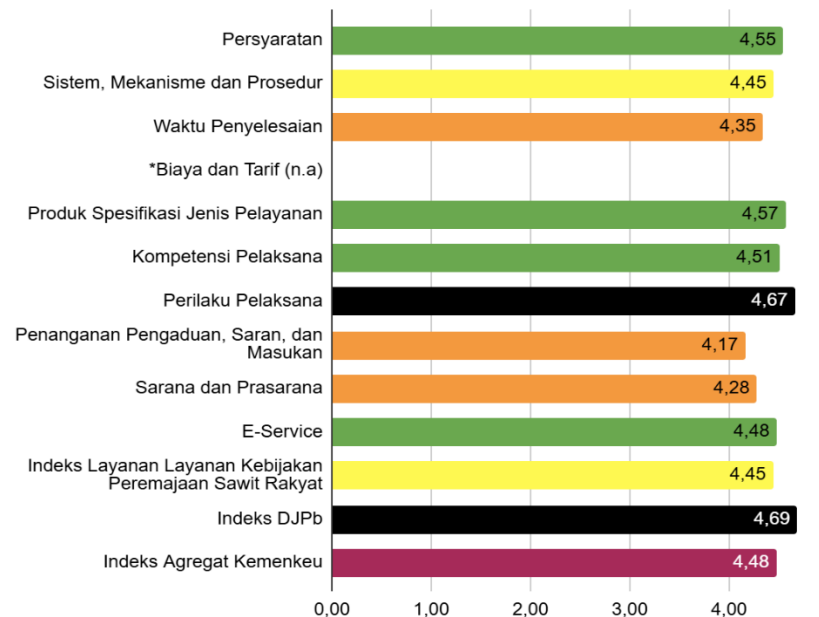
“Perlu di-*maintenance* lebih sering, karena sering *down*” - [responden sebagai pengguna Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) wilayah Jakarta, lama menggunakan 1-2 tahun, frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam setahun terakhir]

“Mungkin perlu dilakukan *maintenance* di luar jam kerja. Karena beberapa kali SIKP tidak dapat diakses” - [responden sebagai pengguna Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) wilayah Jakarta, lama menggunakan 1-2 tahun, frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam setahun terakhir]

“Menurut saya perlu ada perbaikan karena ada saat saat tertentu apa yang kita input tidak sesuai. contohnya: yang kita input NIK dan nama ternyata yang muncul hanya NIK.” - [responden sebagai pengguna Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) wilayah Medan, lama menggunakan 1-2 tahun, frekuensi menggunakan 4-6 kali dalam setahun terakhir]

5.2.4.2 LAYANAN PENCAIRAN DANA PEREMAJAAN SAWIT RAKYAT

Gambar 5.9 menunjukkan hasil survei kepuasan dari layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat yang melibatkan 42 responden. Layanan ini memperoleh indeks 4,45 yang termasuk dalam kategori “perlu peningkatan” karena skor tersebut masih kurang dari Indeks Kemenkeu (4,48) dan Indeks Klaster Belanja (4,60). Meskipun demikian, berdasarkan Permen PANRB 14/2017, angka tersebut menandakan bahwa kinerja layanan ini berpredikat “sangat baik”.



Catatan:

*n.a. (*not available*), tidak dilakukan pengukuran pada aspek Biaya dan Tarif karena Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat merupakan layanan yang tidak berbiaya.

Total pengguna layanan yang disurvei pada Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat adalah sebanyak 42 responden.

Keterangan warna:

Warna Hitam: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $\geq$ Skor Indeks Klaster, berarti Dipertahankan;

Warna Hijau: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Dapat Ditingkatkan;

Warna Kuning: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Perlu Ditingkatkan;

Warna Oranye: ≥ 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Perlu Perbaikan;

Warna Merah: < 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Prioritas Perbaikan.

Gambar 5.9 Skor Kepuasan dari Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Secara umum, aspek seperti Perilaku Pelaksana (4,67) menunjukkan kinerja yang perlu dipertahankan, akan tetapi beberapa aspek pelayanan berada dalam kategori "dapat ditingkatkan" dengan warna hijau. Hal ini karena skor kepuasannya lebih tinggi dari Indeks Kemenkeu (4,48) dan Indeks Renstra (4,36), namun masih di bawah Indeks Klaster Belanja (4,60). Aspek-aspek tersebut meliputi Persyaratan (4,55), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (4,57), Kompetensi Pelaksana (4,51), dan *E-Service* (4,48).

Tabel 5.5 Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat

Item Aspek Pelayanan	Skor
C.1 Persyaratan	4,55
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,57
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,52
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,45
Kemudahan prosedur	4,40
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,50
C.3 Waktu Penyelesaian	4,35
Ketepatan waktu	4,36
Kecepatan waktu	4,33
C.4 Biaya dan Tarif	n.a
Kesesuaian tarif/biaya pelayanan	n.a
Kewajaran tarif/biaya pelayanan	n.a
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,57
Kesesuaian hasil pelayanan	4,57
Akurasi/ketelitian hasil pelayanan	4,57
C.6 Kompetensi Pelaksana	4,51
Keterampilan pelaksana	4,50
Pengetahuan pelaksana	4,53
C.7. Perilaku Pelaksana	4,67
Sikap profesional	4,67
Sikap empati	4,67
C.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,17
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan	4,67
Kesesuaian tindak lanjut pengaduan, saran, dan masukan	3,67
C.9 Sarana dan Prasarana	4,28
Ketersediaan sarana	4,23
Ketersediaan prasarana	4,33

Item Aspek Pelayanan	Skor
Item Aspek E-Service	Skor
C.10 E-Service	4,48
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	4,60
Personalisasi layanan	4,61
Kemampuan fitur interaksi	4,58
C.10.2 Kualitas Informasi	4,67
Kelengkapan informasi	4,67
Keterbaruan informasi	4,67
C.10.3 Kualitas Bantuan	4,09
Ketersediaan opsi bantuan	4,07
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,10
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	4,57
Kemudahan penggunaan situs <i>website/aplikasi</i>	4,58
Kemudahan pencarian informasi	4,56
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	4,40
Keandalan (tidak <i>error</i>) situs <i>website/aplikasi</i>	4,42
Kemampuan situs <i>website/aplikasi</i> memberikan layanan	4,39
C.10.6 Privasi dan Keamanan	4,40
Jaminan keamanan	4,39
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,42
C.10.7 Estetika	4,58
Estetika tampilan	4,58
Estetika penataan/ <i>layout</i>	4,58

Catatan:

Warna Hitam: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $\geq$ Skor Indeks Klaster, berarti Dipertahankan;

Warna Hijau: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Dapat Ditingkatkan;

Warna Kuning: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Perlu Ditingkatkan;

Warna Oranye: ≥ 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Perlu Perbaikan;

Warna Merah: < 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Prioritas Perbaikan.

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Lebih rinci, seperti yang ada pada Tabel 5.5 Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (skor 4,45) perlu ditingkatkan terutama pada item kemudahan prosedur (4,40) dan dapat ditingkatkan pada kesesuaian antara prosedur layanan, termasuk prosedur pengaduan yang dilalui (4,50). Hal ini didukung oleh keluhan para

responden yang mengharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan, seperti berikut:

“Prosedur cukup sulit karena tidak ada pedoman BPDP jadi harus membuat sendiri” - [responden pengguna Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat wilayah Medan, lama menggunakan 3-5 tahun, dengan frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam satu tahun terakhir]

“Prosedur yang dijalani cukup ribet dan ada beberapa yang tidak sesuai prosedur” - [responden pengguna Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat wilayah Medan, lama menggunakan 3-5 tahun, dengan frekuensi menggunakan >12 kali dalam satu tahun terakhir]

“Tidak puas, kami diberikan 50 juta masing-masing di backing oleh kontraktor” - [responden pengguna Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat wilayah Makassar, lama menggunakan 3-5 tahun, dengan frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam satu tahun terakhir]

Sedangkan, Aspek Waktu Penyelesaian (4,35) memerlukan perbaikan dalam ketepatan waktu (4,36) dan kecepatan waktu (4,33) yang masih di bawah standar indeks klaster (4,36). Kebutuhan untuk melakukan perbaikan pada aspek ini didukung oleh opini responden, sebagai berikut:

“Proses verifikasi berkas yang lama” - [responden pengguna Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat wilayah Balikpapan, lama menggunakan 3-5 tahun, dengan frekuensi menggunakan >12 kali dalam satu tahun terakhir]

“Menurut saya, lamanya proses pencairan dana lebih sering terjadi karena kesalahan dari pihak pengguna layanan sendiri. Meskipun begitu, saya tetap berharap agar proses pencairan dana bisa dipermudah dan lebih cepat lagi” - [responden pengguna Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat wilayah Makassar, lama menggunakan 3-5 tahun, dengan frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam satu tahun terakhir]

“Tim survei dan tim verifikator sedikit lebih lama sehingga harus menunggu 1-2 tahun” - [responden pengguna Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat wilayah Balikpapan, lama menggunakan 1-2 tahun, dengan frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam satu tahun terakhir]

“Dalam verifikasi dokumen sedikit lambat” - [responden pengguna Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat wilayah Medan, lama menggunakan 3-5 tahun, dengan frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam satu tahun terakhir]

Selain itu, Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (4,17) perlu perbaikan, terutama pada item kesesuaian tindak lanjut (3,67) yang masih tergolong rendah dan menjadi prioritas perbaikan. Hal ini bisa jadi disebabkan oleh kurangnya sinkronisasi antara masukan yang diberikan oleh pengguna layanan dengan tindak lanjut yang dilakukan oleh pelaksana. Dalam beberapa kasus, kritik dan saran dari pengguna mungkin tidak sepenuhnya diterjemahkan menjadi tindakan konkret yang sesuai dengan harapan pengguna, sehingga menimbulkan ketidakpuasan.

Pada Aspek Sarana dan Prasarana (4,28), seluruh itemnya, yaitu ketersediaan sarana (4,23) dan prasarana (4,33), juga memerlukan peningkatan. Hal ini diperkuat dengan pendapat dari responden sebagai berikut:

“Gedung seharusnya diperlebar karena cukup sempit” - [responden pengguna Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat wilayah Medan, lama menggunakan 1-2 tahun, dengan frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam satu tahun terakhir]

“Karena jaringan, bukan dari kebijakan jadi cukup mengganggu, lalu gedung belum tertata rapi” - [responden pengguna Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat wilayah Balikpapan, lama menggunakan 6-10 tahun, dengan frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam satu tahun terakhir]

“Ada beberapa komputer yang rusak dan belum ada perbaikan” - [responden pengguna Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat wilayah Medan, lama menggunakan 1-2 tahun, dengan frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam satu tahun terakhir]

Untuk Aspek *E-Service*, terdapat beberapa item yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki. Pada item sebagai berikut.

- 1) Kualitas Bantuan (4,09) perlu perbaikan pada elemen:
 - a) Kebutuhan perbaikan pada ketersediaan opsi bantuan (4,07)
 - b) Kemudahan mengakses opsi bantuan (4,10)
- 2) Fungsi Situs/Aplikasi (4,40) perlu ditingkatkan pada elemen:
 - a) Keandalan (tidak *error*) situs *website*/aplikasi (4,42)

- b) Kemampuan situs *website*/aplikasi memberikan layanan (4,39)
- 3) Privasi dan Keamanan (4,40) perlu ditingkatkan pada elemen:
 - a) Jaminan keamanan (4,39)
 - b) Jaminan kerahasiaan data dan informasi (4,42)

Berikut adalah opini dari para responden yang mendukung adanya peningkatan dan perbaikan pada Aspek *E-Service*:

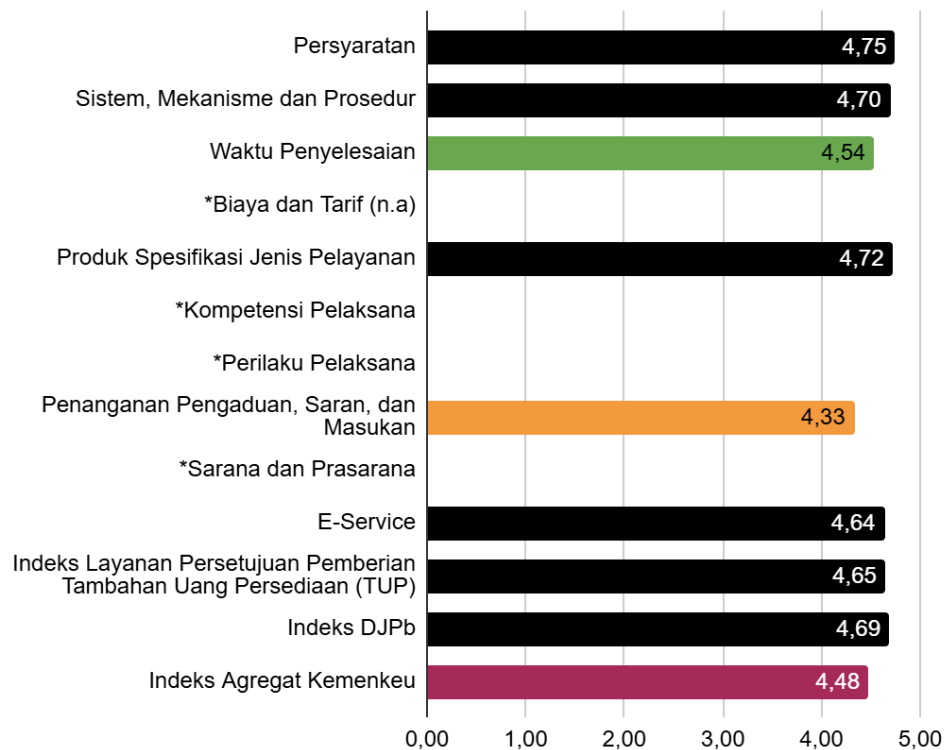
“pernah *maintenance* dalam jangka waktu lama yaitu seminggu, sebaiknya tidak ada lagi kejadian seperti ini” - [responden pengguna Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat wilayah Medan, lama menggunakan 1-2 tahun, dengan frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam satu tahun terakhir]

“pernah hampir terkena virus, sehingga perlu diperketat keamanan” - [responden pengguna Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat wilayah Medan, lama menggunakan 1-2 tahun, dengan frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam satu tahun terakhir]

5.2.4.3 PERSETUJUAN PEMBERIAN TAMBAHAN UANG PERSEDIAAN (TUP) DALAM HAL TUP SEBELUMNYA BELUM DIPERTANGGUNGJAWABKAN SELURUHNYA DAN/ATAU BELUM DISETOR

Gambar 5.10 menampilkan hasil survei Skor Kepuasan Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) dalam hal TUP sebelumnya belum dipertanggungjawabkan sepenuhnya atau belum disetor, berdasarkan evaluasi dari 38 responden. Perlu diketahui bahwa indeks layanan ini mencapai 4,65, yang lebih besar dibandingkan dengan Indeks Kemenkeu sebesar 4,48 dan Indeks Renstra yang berada di angka 4,36, serta lebih besar dari Indeks Klaster Belanja yang berada di angka 4,60. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ini perlu untuk dipertahankan, akan tetapi di beberapa aspek masih memerlukan peningkatan lebih lanjut. Selain itu, berdasarkan Permen PANRB 14/2017, angka tersebut menandakan bahwa kinerja layanan ini berpredikat “sangat baik”.

Sebagian besar aspek pelayanan, seperti Persyaratan (4,75) dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (4,70), diberi warna hitam. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja kedua aspek tersebut perlu untuk dipertahankan karena sudah memenuhi Indeks Renstra, Indeks Kemenkeu, serta Indeks Klaster. Aspek lain yang juga masuk kategori dipertahankan adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (4,72), dan *E-Service* (4,64).



Catatan:

*n.a. (*not available*), karena Aspek Biaya dan Tarif, Aspek Kompetensi dan Perilaku Pelaksana, serta Aspek Sarana dan Prasarana tidak diteliti pada Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan, yang merupakan layanan dengan karakteristik daring.

Total pengguna layanan yang disurvei pada Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) sebanyak 38 responden

Keterangan warna:

Warna Hitam: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $\geq$ Skor Indeks Klaster, berarti Dipertahankan;

Warna Hijau: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Dapat Ditingkatkan;

Warna Oranye: ≥ 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Perlu Perbaikan.

Gambar 5.10 Skor Kepuasan dari Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) dalam Hal TUP Sebelumnya Belum Dipertanggungjawabkan Seluruhnya dan/atau Belum Disetor
Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Lebih lanjut, seperti yang ada pada Tabel 5.6, ada beberapa aspek yang memiliki skor kepuasan yang tergolong “dapat ditingkatkan”. Salah satunya adalah Waktu Penyelesaian (4,54). Peningkatan dapat dilakukan pada dua item penting di dalamnya, yaitu ketepatan waktu (4,55) dan kecepatan waktu (4,53). Hal ini dikarenakan responden berharap bahwa mereka bisa menerima layanan tersebut lebih cepat.

“Respon dari CSO terbilang lama” - [Responden Layanan Pemberian TUP wilayah Balikpapan, lama menggunakan 6-10 tahun, dengan frekuensi penggunaan >12 kali dalam satu tahun terakhir]

Di sisi lain, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan menjadi aspek yang memerlukan perhatian khusus. Dengan skor 4,33, aspek ini berada di bawah semua indeks acuan, sehingga perlu perbaikan di semua itemnya, yaitu kemudahan menyampaikan pengaduan (4,33) dan kesesuaian tindak lanjut (4,33). Skor ini menunjukkan bahwa proses pengaduan dan tindak lanjutnya belum cukup memuaskan bagi para pengguna layanan.

Pada aspek *E-service*, meskipun secara keseluruhan cukup baik, terdapat beberapa poin yang bisa ditingkatkan. Dengan rincian item sebagai berikut.

- 1) Kualitas bantuan (4,55) yang dapat dilakukan peningkatan pada elemen ketersediaan opsi bantuan (4,58) dan kemudahan mengakses opsi bantuan (4,53) agar lebih mudah diakses oleh pengguna.
- 2) Fungsi situs/aplikasi (4,55) dan dapat ditingkatkan melalui keandalan (tidak *error*) situs *website/aplikasi* (4,58) dan kemampuan situs *website/aplikasi* memberikan layanan (4,53). Keluhan utama pengguna terkait dengan gangguan akibat pemeliharaan situs yang menghambat proses pengajuan layanan.
- 3) Estetika (4,59) masih ada ruang untuk peningkatan, khususnya dalam estetika tampilan (4,58), agar situs atau aplikasi lebih menarik secara visual.

Keluhan mengenai pengalaman pengguna *website* untuk pengajuan layanan adalah sebagai berikut:

“Karena *maintenance* yang sering sehingga terkadang tidak sesuai dengan ekspektasi” - [Responden Layanan Pemberian TUP wilayah Medan]

“Aplikasi suka mengalami *maintenance* di hari kerja” - [Responden Layanan Pemberian TUP wilayah Medan]

“Terkadang *maintenance* saat mau memberikan laporan pertanggungjawaban” - [Responden Layanan Pemberian TUP wilayah

Medan, lama menggunakan 1-2 tahun, dengan frekuensi menggunakan 1-3 kali dalam satu tahun terakhir]

“Webnya sering mengalami gangguan” - [Responden Layanan Pemberian TUP wilayah Ambon, lama menggunakan 3-5 tahun, dengan frekuensi menggunakan >12 kali dalam satu tahun terakhir]

Tabel 5.6 Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) dalam Hal TUP Sebelumnya Belum Dipertanggungjawabkan Seluruhnya dan/atau Belum Disetor

Item Aspek Pelayanan	Skor
C.1 Persyaratan	4,75
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,76
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,74
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,70
Kemudahan prosedur	4,76
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,63
C.3 Waktu Penyelesaian	4,54
Ketepatan waktu	4,55
Kecepatan waktu	4,53
C.4 Biaya dan Tarif	n.a
Kesesuaian tarif/biaya pelayanan	n.a
Kewajaran tarif/biaya pelayanan	n.a
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,72
Kesesuaian hasil pelayanan	4,74
Akurasi/ketelitian hasil pelayanan	4,71
C.6 Kompetensi Pelaksana	n.a
Keterampilan pelaksana	n.a
Pengetahuan pelaksana	n.a
C.7. Perilaku Pelaksana	n.a
Sikap profesional	n.a
Sikap empati	n.a
C.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,33
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan	4,33
Kesesuaian tindak lanjut pengaduan, saran, dan masukan	4,33
C.9 Sarana dan Prasarana	n.a
Ketersediaan sarana	n.a

Item Aspek Pelayanan	Skor
Ketersediaan prasarana	n.a
Item Aspek E-Service	Skor
C.10 E-Service	4,64
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	4,62
Personalisasi layanan	4,66
Kemampuan fitur interaksi	4,58
C.10.2 Kualitas Informasi	4,66
Kelengkapan informasi	4,66
Keterbaruan informasi	4,66
C.10.3 Kualitas Bantuan	4,55
Ketersediaan opsi bantuan	4,58
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,53
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	4,72
Kemudahan penggunaan situs <i>website</i> /aplikasi	4,74
Kemudahan pencarian informasi	4,71
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	4,55
Keandalan (tidak <i>error</i>) situs <i>website</i> /aplikasi	4,58
Kemampuan situs <i>website</i> /aplikasi memberikan layanan	4,53
C.10.6 Privasi dan Keamanan	4,78
Jaminan keamanan	4,79
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,76
C.10.7 Estetika	4,59
Estetika tampilan	4,58
Estetika penataan/ <i>layout</i>	4,61

Catatan:

Warna Hitam: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $\geq$ Skor Indeks Klaster, berarti Dipertahankan;

Warna Hijau: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Dapat Ditingkatkan;

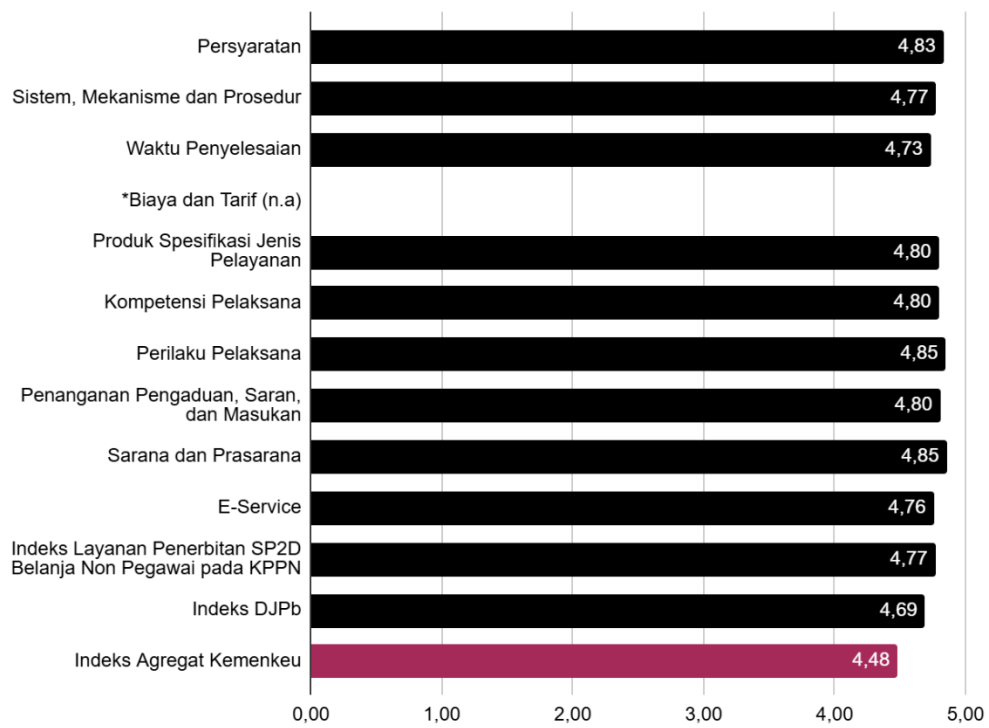
Warna Oranye: ≥ 4 , $<$ Skor Renstra, $<$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Perlu Perbaikan.

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

5.2.4.4 LAYANAN PENERBITAN SP2D BELANJA NON PEGAWAI PADA KPPN

Gambar 5.11 menampilkan Skor Kepuasan Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN, yang memperoleh skor keseluruhan sebesar 4,77. Hasil ini didasarkan pada survei dari 201 responden dan menunjukkan bahwa kinerja layanan ini secara umum memenuhi atau bahkan melebihi standar dari Indeks Renstra (4,36), Indeks Kemenkeu (4,48), Indeks Klaster Belanja (4,60), dan Indeks DJPb (4,69). Seluruh Aspek Pelayanan yang dievaluasi, termasuk Aspek Persyaratan, Aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur, hingga Aspek *E-Service*, yang kemudian memperoleh skor di atas 4,00, yang berarti kinerjanya perlu dipertahankan. Selain itu, berdasarkan Permen PANRB 14/2017, angka tersebut menandakan bahwa kinerja layanan ini berpredikat “sangat baik”. Perlu diketahui bahwa Aspek Biaya dan Tarif tidak disurvei karena Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN merupakan layanan tanpa biaya.

Dari Gambar 5.11 diketahui bahwa skor tertinggi terdapat pada Aspek Perilaku Pelaksana serta Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, masing-masing dengan skor 4,85. Ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan responsivitas dan profesionalisme pelaksana dalam menangani permintaan dan keluhan. Aspek Persyaratan juga mencatat skor yang tinggi, yaitu 4,83, yang mengindikasikan kemudahan dalam proses pemenuhan persyaratan dan akses informasi terkait. Sementara itu, Aspek Kompetensi Pelaksana dan Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan masing-masing memperoleh skor 4,80, menegaskan kualitas pelayanan yang diakui pengguna.



Catatan:

*n.a. (*not available*), Aspek Biaya dan Tarif tidak diteliti pada Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN karena layanan ini tidak berbiaya.

Total pengguna layanan yang disurvei pada Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN sebanyak 201 responden.

Warna Hitam: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $\geq$ Skor Indeks Klaster, berarti Dipertahankan.

Gambar 5.11 Skor Kepuasan dari Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Tabel 5.7 Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN

Item Aspek Pelayanan	Skor
C.1 Persyaratan	4,83
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,82
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,84
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,77
Kemudahan prosedur	4,77
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,78
C.3 Waktu Penyelesaian	4,73
Ketepatan waktu	4,75
Kecepatan waktu	4,72
C.4 Biaya dan Tarif	n.a
Kesesuaian tarif/biaya pelayanan	n.a
Kewajaran tarif/biaya pelayanan	n.a
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,80
Kesesuaian hasil pelayanan	4,80
Akurasi/ketelitian hasil pelayanan	4,79
C.6 Kompetensi Pelaksana	4,80
Keterampilan pelaksana	4,80
Pengetahuan pelaksana	4,80
C.7. Perilaku Pelaksana	4,85
Sikap profesional	4,86
Sikap empati	4,84
C.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,80
Kemudahan menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan	4,85
Kesesuaian tindak lanjut pengaduan, saran, dan masukan	4,76
C.9 Sarana dan Prasarana	4,85
Ketersediaan sarana	4,87
Ketersediaan prasarana	4,84
Item Aspek E-Service	Skor
C.10 E-Service	4,76
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	4,75
Personalisasi layanan	4,77
Kemampuan fitur interaksi	4,74
C.10.2 Kualitas Informasi	4,82
Kelengkapan informasi	4,82

Item Aspek Pelayanan	Skor
Keterbaruan informasi	4,83
C.10.3 Kualitas Bantuan	4,70
Ketersediaan opsi bantuan	4,68
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,72
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	4,79
Kemudahan penggunaan situs <i>website/aplikasi</i>	4,77
Kemudahan pencarian informasi	4,80
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	4,69
Keandalan (tidak <i>error</i>) situs <i>website/aplikasi</i>	4,67
Kemampuan situs <i>website/aplikasi</i> memberikan layanan	4,70
C.10.6 Privasi dan Keamanan	4,80
Jaminan keamanan	4,80
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,81
C.10.7 Estetika	4,73
Estetika tampilan	4,73
Estetika penataan/ <i>layout</i>	4,74

Catatan:

Warna Hitam: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $\geq$ Skor Indeks Klaster, berarti Dipertahankan.

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Dari Tabel 5.7 didapatkan informasi mengenai tiga aspek dengan skor kepuasan tertinggi pada Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai di KPPN yang mencerminkan kepuasan yang sangat baik dari para pengguna layanan. Aspek pertama adalah Perilaku Pelaksana dengan indeks (4,85). Dari hasil pengumpulan data, mayoritas responden menilai pelaksana di DJPb profesional, ramah, sangat membantu, dan komunikatif. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi antara pelaksana dan pengguna layanan menjadi salah satu kekuatan utama dalam memberikan pengalaman pelayanan yang positif.

Aspek kedua adalah Sarana dan Prasarana, yang juga memperoleh skor tinggi (4,85). Ini mengindikasikan bahwa fasilitas fisik dan sumber daya pendukung lainnya di KPPN sudah memadai dan berfungsi dengan baik untuk mendukung proses pelayanan.

“Sarana prasarana sangat memadai dan berfungsi dengan baik” - [Responden pengguna Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN wilayah Jakarta, lama menggunakan 6-10 tahun, dengan frekuensi penggunaan >12 kali dalam satu tahun terakhir]

“Fasilitas semua tersedia dan kalau datang selalu kasih pelayanan terbaik”
- [Responden pengguna Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN wilayah Medan, lama menggunakan 6-10 tahun, dengan frekuensi penggunaan >12 kali dalam satu tahun terakhir]

Aspek ketiga adalah Persyaratan, dengan skor kepuasan 4,83. Mayoritas responden menyatakan bahwa mereka merasa mudah dalam memenuhi persyaratan pengajuan layanan, menunjukkan bahwa proses administrasi layanan sudah dirancang dengan sederhana dan jelas, sehingga mempermudah pengguna dalam pengajuan layanan SP2D.

“Selama ini sangat mudah untuk mengakses informasi dan banyak akses untuk mendapatkannya” - [Responden pengguna Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN wilayah Jakarta, lama menggunakan 1-2 tahun, dengan frekuensi penggunaan >12 kali dalam satu tahun terakhir]

“Syarat mudah dan gampang untuk dipenuhi” - [Responden pengguna Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN wilayah Jakarta, lama menggunakan 1-2 tahun, dengan frekuensi penggunaan >12 kali dalam satu tahun terakhir]

Terdapat beberapa ruang perbaikan pada Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai di KPPN, khususnya pada tiga aspek dengan skor kepuasan terendah yang perlu diperhatikan agar pelayanan menjadi lebih optimal. Pertama, pada Aspek Waktu Penyelesaian dengan skor 4,73, khususnya pada ketepatan waktu (4,75) dan kecepatan waktu (4,72). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan proses, sehingga waktu yang diharapkan oleh pengguna dapat terpenuhi lebih baik.

“Berkaitan dengan RPD terkadang sudah disetujui namun prosesnya agak lama” - [Responden pengguna Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN wilayah Surabaya, lama penggunaan 6-10 tahun, dengan frekuensi penggunaan 4-6 kali]

Selanjutnya, Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan skor 4,77 juga memerlukan peningkatan, terutama pada kemudahan prosedur (4,77) dan kesesuaian prosedur layanan (4,78). Upaya perbaikan di sini dapat dilakukan dengan memberikan sosialisasi yang jelas dan terus-menerus kepada para pengguna layanan, serta memastikan bahwa semua prosedur yang dijalankan

telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Dengan begitu, pengguna dapat mengikuti alur yang lebih mudah dipahami dan diakses, sementara petugas juga dapat menjalankan tugasnya sesuai standar yang telah disosialisasikan kepada publik.

Aspek terakhir yang perlu mendapat perhatian adalah *E-Service*, khususnya pada item kualitas bantuan (4,70) dan fungsi situs/aplikasi (4,69). Masalah ini terkait dengan keandalan situs *website* atau aplikasi yang digunakan dalam layanan, yang mendapatkan skor lebih rendah pada faktor keandalan (tidak *error*) (4,67) dan kemampuan situs dalam memberikan layanan (4,70). Untuk meningkatkan kualitas *E-Service* ini, pemeliharaan aplikasi dan perbaikan teknis yang memastikan kelancaran operasional sangat diperlukan, sehingga pengguna dapat menikmati layanan tanpa gangguan teknis yang sering kali menjadi hambatan. Akan tetapi perbaikan dan pemeliharaan ini penting untuk diinformasikan jauh hari kepada para pengguna, dan dilakukan pada waktu yang tepat.

“Menurut saya, pemeliharaan aplikasi SAKTI sebaiknya dilakukan pada jam istirahat atau saat pekerjaan tidak terlalu padat, terutama jangan mendekati tenggat waktu pengumpulan laporan. Selain itu, akan lebih baik jika perawatan sistem dilakukan di awal bulan dan akhir tahun” - [Responden pengguna Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN wilayah Makassar, lama menggunakan 6-10 tahun, dengan frekuensi penggunaan >12 kali dalam satu tahun terakhir]

Temuan lain di lapangan berkaitan dengan layanan ini menunjukkan bahwa meskipun karakteristik Layanan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai di KPPN berbasis *online*, pengguna layanan sering kali memilih datang langsung ke kantor KPPN untuk berkonsultasi dan meminta bantuan dalam pengisian data. Oleh karena itu, aspek pelayanan *offline* seperti perilaku pelaksana dan sarana prasarana tetap relevan untuk dianalisis. Para pengguna ini datang ke kantor karena beberapa alasan, termasuk kebutuhan akan informasi langsung dari pelaksana, kendala teknis seperti *error* pada situs *website*, serta masalah koneksi internet yang menghambat akses *online*. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan pada sistem *online* agar layanan dapat diakses dengan lebih efektif tanpa ketergantungan pada kunjungan langsung.

"Kesulitan yang dihadapi sebenarnya sangat jarang. Kadang aplikasi memang *error*, tapi saya bisa segera ke KPPN untuk menyelesaikan kendala-kendala tersebut" - [Responden pengguna Layanan Penerbitan

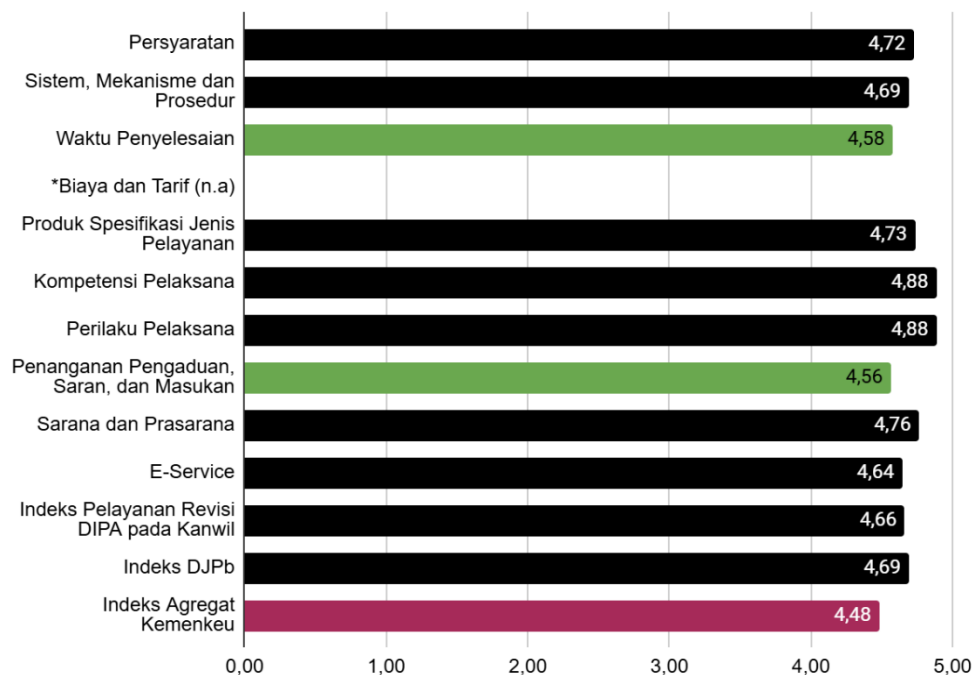
SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN wilayah Makassar, lama penggunaan 1-2 tahun, dengan frekuensi >12 kali]

5.2.4.5 PELAYANAN REVISI DIPA PADA KANWIL

Gambar 5.12 merupakan gambar yang menampilkan hasil survei Skor Kepuasan dari Layanan Revisi DIPA pada Kanwil, yang melibatkan 92 responden. Hasil survei menunjukkan bahwa skor indeks Layanan Revisi DIPA pada Kanwil sebesar (4,66), skor tersebut lebih besar dibandingkan dengan Indeks Kemenkeu (4,48), Indeks Renstra (4,36), serta Indeks Klaster Belanja (4,60). Sebagian besar aspek pelayanan diberi warna hitam, menandakan bahwa kinerjanya sesuai dengan standar dan perlu dipertahankan. Selain itu, berdasarkan Permen PANRB 14/2017, angka tersebut menandakan bahwa kinerja layanan ini berpredikat “sangat baik”. Aspek-aspek tersebut meliputi hal-hal berikut ini.

- 1) Persyaratan (4,72)
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur (4,69)
- 3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (4,73)
- 4) Kompetensi Pelaksana (4,88)
- 5) Perilaku Pelaksana (4,88)
- 6) Sarana dan Prasarana (4,76)
- 7) *E-Service* (4,64)

Skor-skor ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kualitas pelayanan, dan kinerja yang dicapai sudah memenuhi standar Indeks Kemenkeu, Indeks Renstra, serta Indeks Klaster.



Catatan:

*n.a. (*not available*), tidak dilakukan penelitian pada Aspek Biaya dan Tarif karena Layanan Revisi DIPA pada Kanwil merupakan layanan yang tidak berbiaya.

Total pengguna layanan yang disurvei pada Layanan Revisi DIPA pada Kanwil sebanyak 92 responden.

Warna Hitam: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $\geq$ Skor Indeks Klaster, berarti Dipertahankan;

Warna Hijau: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Dapat Ditingkatkan.

Gambar 5.12 Skor Kepuasan dari Layanan Revisi DIPA pada Kanwil
Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Meskipun demikian, dari Tabel 5.8 diketahui bahwa terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan. Aspek Waktu Penyelesaian (4,58) diberi warna hijau, menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan ini dapat dilakukan pada item ketepatan waktu (4,58) dan kecepatan waktu (4,58) untuk memastikan kinerja yang lebih optimal sesuai dengan standar yang lebih tinggi.

“Karena kami butuh terbit DIPAny cepet tetapi jika mereka *late* respon hal tersebut membuat pengerjaan (prosedur) menjadi lama” - [Responden pengguna Layanan Revisi DIPA pada Kanwil wilayah Jakarta, lama

penggunaan 3-5 tahun, dengan frekuensi penggunaan 4-6 kali dalam satu tahun terakhir]

“Beberapa kali rada lama sekitar 3-4 hari” - [Responden pengguna Layanan Revisi DIPA pada Kanwil wilayah Jakarta, lama penggunaan sudah >10, dengan frekuensi penggunaan 7-9 kali dalam satu tahun terakhir]

Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan juga memperoleh skor yang baik (4,56), namun dapat ditingkatkan pada item kesesuaian tindak lanjut (4,50), yang menunjukkan bahwa proses tindak lanjut dari pengaduan pengguna belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi.

“Jawabannya cepat, tapi kurang memuaskan, kadang dijawab ‘mohon maaf masih *maintenance*’” - [Responden pengguna Layanan Revisi DIPA pada Kanwil wilayah Surabaya, lama penggunaan 6-10 tahun, dengan frekuensi 10-12 kali dalam setahun]

“Waktu respon tidak *realtime* (lama)” - [Responden pengguna Layanan Revisi DIPA pada Kanwil wilayah Surabaya, lama penggunaan 3-5 tahun, dengan frekuensi 4-6 kali dalam setahun]

“Di email kami sudah memberikan keluhan namun respon yang diberikan tidak menyelesaikan masalah dalam kata lain tidak sesuai harapan” - [Responden pengguna Layanan Revisi DIPA pada Kanwil wilayah Jakarta, lama penggunaan 3-5 tahun, dengan frekuensi 4-6 kali dalam setahun]

Tabel 5.8 Skor Kepuasan per Item Aspek Layanan Revisi DIPA pada Kanwil

Item Aspek Pelayanan	Skor
C.1 Persyaratan	4,72
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,73
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,72
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,69
Kemudahan prosedur	4,68
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,70
C.3 Waktu Penyelesaian	4,58
Ketepatan waktu	4,58
Kecepatan waktu	4,58
C.4 Biaya dan Tarif	n.a

Item Aspek Pelayanan	Skor
Kesesuaian tarif/biaya pelayanan	n.a
Kewajaran tarif/biaya pelayanan	n.a
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,73
Kesesuaian hasil pelayanan	4,74
Akurasi/ketelitian hasil pelayanan	4,73
C.6 Kompetensi Pelaksana	4,88
Keterampilan pelaksana	4,88
Pengetahuan pelaksana	4,88
C.7. Perilaku Pelaksana	4,88
Sikap profesional	4,88
Sikap empati	4,88
C.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,56
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,63
Kesesuaian tindak lanjut	4,50
C.9 Sarana dan Prasarana	4,76
Ketersediaan sarana	4,74
Ketersediaan prasarana	4,79
Item Aspek E-Service	Skor
C.10 E-Service	4,64
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	4,69
Personalisasi layanan	4,69
Kemampuan fitur interaksi	4,70
C.10.2 Kualitas Informasi	4,67
Kelengkapan informasi	4,69
Keterbaruan informasi	4,66
C.10.3 Kualitas Bantuan	4,56
Ketersediaan opsi bantuan	4,54
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,58
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	4,69
Kemudahan penggunaan situs <i>website</i> /aplikasi	4,72
Kemudahan pencarian informasi	4,67
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	4,56
Keandalan (tidak <i>error</i>) situs <i>website</i> /aplikasi	4,56
Kemampuan situs <i>website</i> /aplikasi memberikan layanan	4,57
C.10.6 Privasi dan Keamanan	4,71
Jaminan keamanan	4,71

Item Aspek Pelayanan	Skor
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,71
C.10.7 Estetika	4,60
Estetika tampilan	4,58
Estetika penataan/layout	4,62

Catatan:

Warna Hitam: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $\geq$ Skor Indeks Klaster, berarti Dipertahankan;

Warna Hijau: ≥ 4 , $\geq$ Skor Renstra, $\geq$ Skor Indeks Kemenkeu, $<$ Skor Indeks Klaster, berarti Dapat Ditingkatkan.

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Pada Aspek *E-service*, masih ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan, seperti pada item berikut ini:

- 1) Kualitas Bantuan (4,56), dapat ditingkatkan pada elemen ketersediaan opsi bantuan (4,54) dan kemudahan mengakses opsi bantuan (4,58).
- 2) Fungsi Situs/Aplikasi (4,56), dapat ditingkatkan melalui keandalan situs *website/aplikasi* yang tidak *error* (4,56) serta kemampuan situs *website/aplikasi* memberikan layanan (4,57). Pengguna juga menyampaikan keluhan terkait *maintenance* situs yang memengaruhi kelancaran pengajuan layanan.
- 3) Estetika (4,60), masih ada ruang untuk meningkatkan estetika tampilan (4,58) agar situs *website* atau aplikasi lebih menarik secara visual dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Berikut adalah opini dari responden pengguna layanan Revisi DIPA pada Kanwil mengenai Aspek *E-Service*:

“Terkendala aplikasi yang lemot, untuk servernya bisa dioptimalkan lagi” - [Responden pengguna Layanan Revisi DIPA pada Kanwil wilayah Surabaya, lama penggunaan 3-5 tahun, dengan frekuensi 4-6 kali dalam setahun]

“Cukup baik tapi tidak bisa dibilang sempurna (untuk skala bisa 4 dari 5) dikarenakan pada saat kita benar benar membutuhkan untuk menggunakan aplikasi ini tiba-tiba suka ada *maintenance*, entah mendadak serta ada pengumumannya” - [Responden pengguna Layanan Revisi DIPA pada Kanwil wilayah Jakarta, lama penggunaan 3-5 tahun, dengan frekuensi 4-6 kali dalam setahun]

“Karena mungkin aplikasinya tidak di-support software kemenkeu, jadi tiba-tiba lemot, padahal dikejar deadline” - [Responden pengguna Layanan Revisi DIPA pada Kanwil wilayah Surabaya, lama penggunaan 6-19 tahun, dengan frekuensi 10-12 kali dalam setahun]

5.3 TINGKAT PERUBAHAN KEPUASAN RELATIF

Salah satu tujuan dari kajian SKPL DJPb 2024 adalah mengukur perubahan kepuasan dari waktu ke waktu. Tingkat perubahan kepuasan ini, yang membandingkan tahun 2024 dengan tahun 2023, didasarkan pada penilaian keseluruhan responden mengenai kualitas pelayanan pada kedua tahun tersebut. Pengukuran ini tercantum dalam kuesioner SKPL 2024 pada pertanyaan E1 dan E3. Perhitungan perubahan kepuasan relatif pada SKPL 2024 berbeda dengan periode sebelumnya (SKPL 2023) karena tiga faktor utama berikut.

- 1) Jenis layanan yang disurvei berbeda antara tahun 2024 dan 2023. Dari survei SKPL DJPb 2023, hanya dua layanan yang kembali diukur di SKPL DJPb 2024, sementara tiga dari lima layanan di SKPL DJPb 2024 adalah layanan baru yang belum disurvei tahun sebelumnya.
- 2) Peraturan yang dijadikan acuan dalam menentukan aspek pelayanan mengalami perubahan.
- 3) Item-item pengukuran juga mengalami penyesuaian sebagai dampak dari perubahan aturan pada poin kedua.

Pengukuran kepuasan antar waktu melalui pertanyaan E1 dan E3 pada SKPL DJPb 2024 hanya dilakukan untuk responden yang telah menggunakan layanan DJPb setidaknya dalam dua tahun terakhir, sehingga memungkinkan mereka membandingkan tingkat kepuasan yang dirasakan tahun ini dengan tahun sebelumnya. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh persepsi pengguna layanan yang sama pada dua periode waktu yang berbeda. Oleh karena itu, tidak semua jawaban responden dianggap valid untuk pertanyaan E1 dan E3.

Tabel 5.9 Perubahan Indeks Kepuasan Relatif Pengguna Layanan DJPb

Layanan DJPb	2023	2024	Perubahan	p-value	N
Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)	4,45	4,82	0,36	0,008	22
Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat	4,47	4,76	0,29	0,006	38
Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) Dalam Hal TUP Sebelumnya Belum Dipertanggungjawabkan Seluruhnya dan/atau Belum Disetor	4,70	4,70	-	-	37
Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN	4,74	4,83	0,09	0,003	193
Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil	4,64	4,81	0,17	0,000	86
DJPb	4,67	4,81	0,14	0,000	376

*signifikan pada level 1%, - data tidak dapat diuji beda, N = jumlah responden yang mengisi kepuasan relatif

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Berdasarkan Tabel 5.7, indeks kepuasan relatif pengguna layanan DJPb secara keseluruhan mengalami peningkatan dari tahun 2023 ke 2024. Indeks kepuasan DJPb meningkat dari 4,67 pada tahun 2023 menjadi 4,81 pada tahun 2024, dengan peningkatan sebesar 0,14.

Layanan yang mengalami peningkatan kepuasan tertinggi adalah Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB), yang meningkat sebesar 0,36, dari 4,45 di tahun 2023 menjadi 4,82 di tahun 2024. Nilai *p-value* yang rendah (0,008) menunjukkan bahwa peningkatan ini signifikan. Kemudian, layanan yang cenderung stabil tanpa adanya peningkatan maupun penurunan ada pada Layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP), dengan angka yang sama yaitu 4,70 baik di tahun 2023 dan 2024.

5.4 ASPEK SPESIFIK LAYANAN

5.4.1 ASPEK INTEGRITAS

5.4.1.1 GRATIFIKASI

Tabel 5.10 Temuan Gratifikasi SKPL DJPb 2024

No.	Jenis Layanan	Ada	Tidak Ada	Total
1	Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)	1	35	36
2	Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat	0	42	42
3	Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) Dalam Hal TUP Sebelumnya Belum Dipertanggungjawabkan Seluruhnya dan/atau Belum Disetor	0	38	38
4	Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN	0	201	201
5	Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil	0	92	92
	Total	1	408	409

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Berdasarkan data di lapangan, ditemukan indikasi gratifikasi dalam layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB). Pada proses pengambilan data pertama oleh enumerator, responden awalnya menganggap bahwa pemberian makanan kepada petugas yang datang ke kantor koperasi merupakan bentuk gratifikasi, atas bentuk rasa terima kasih kepada petugas yang sudah membantu proses pelayanan. Namun, setelah dilakukan wawancara mendalam yang kedua oleh tim peneliti, responden mengklarifikasi bahwa pemberian makanan tersebut hanyalah bentuk jamuan kepada tamu dan bukan dimaksudkan sebagai gratifikasi. Meski demikian, yang menjadi pertanyaan adalah mengapa pada tahap awal pengambilan data responden menganggap hal tersebut sebagai gratifikasi. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi pihak DJPb untuk memastikan adanya pemahaman yang jelas terkait definisi dan batasan gratifikasi dalam interaksi pelayanan.

5.4.1.2 BIAYA DI LUAR KETENTUAN RESMI

Lima layanan yang disurvei oleh DJPb pada tahun 2024 merupakan layanan yang sepenuhnya tanpa biaya. Ini berarti pengguna tidak perlu mengeluarkan biaya apa pun untuk mendapatkan layanan dari awal hingga akhir proses. Hasil

pengumpulan data yang dilakukan di lapangan seperti yang ada pada Tabel 5.9 menunjukkan bahwa semua responden, tanpa kecuali, melaporkan bahwa mereka tidak pernah mengeluarkan biaya di luar ketentuan resmi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa DJPb berhasil menjaga integritas layanannya, sehingga bebas dari masalah biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Keberhasilan ini tidak hanya mencerminkan transparansi dan akuntabilitas, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap DJPb. Hal ini penting untuk membangun reputasi positif dan memastikan bahwa layanan publik dapat diakses oleh semua kalangan tanpa hambatan finansial.

Tabel 5.11 Biaya di Luar Ketentuan Resmi di DJPb

No.	Jenis Layanan	Ada	Tidak Ada	Total
1	Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)	0	36	36
2	Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat	0	42	42
3	Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) Dalam Hal TUP Sebelumnya Belum Dipertanggungjawabkan Seluruhnya dan/atau Belum Disetor	0	38	38
4	Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN	0	201	201
5	Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil	0	92	92
	Total	0	409	409

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

5.4.2 KEBERADAAN JASA PERANTARA

Dari data di lapangan ditemukan informasi mengenai adanya penggunaan jasa perantara dalam memperoleh layanan dari DJPb. Pertama, ada dua responden pengguna Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat, yang keduanya berasal dari wilayah Balikpapan mengaku pernah menggunakan jasa perantara. Meskipun demikian, keduanya menyatakan bahwa mereka tidak membayar biaya apapun untuk menggunakan jasa tersebut.

Alasan utama yang mendorong mereka menggunakan jasa perantara adalah untuk mempercepat proses pengurusan dan karena mereka tidak memahami prosedur pengurusan yang diperlukan. Selain itu, mereka juga menyebutkan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam mengakses aplikasi yang digunakan untuk pengajuan layanan, sehingga mereka merasa lebih nyaman untuk menggunakan jasa admin aplikasi yang bertindak sebagai perantara dalam

mengurus permohonan mereka. Jasa perantara ini dapat dimungkinkan adalah pihak pengurus koperasi yang membantu mengajukan permohonan.

Temuan mengenai penggunaan jasa perantara ada dari layanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) Belanja Non Pegawai pada KPPN, terdapat satu responden dari Balikpapan yang mengaku menggunakan jasa perantara untuk membantu proses pengurusan. Meskipun tidak dikenakan biaya untuk jasa tersebut, responden menyebutkan bahwa alasan utama menggunakan perantara adalah karena mengalami kesulitan dalam mengakses *website* yang disediakan oleh KPPN. Jasa perantara yang dimaksud di sini dimungkinkan adalah pelaksana kantor di KPPN yang membantu ketika ada responden yang memilih datang ke kantor untuk mengajukan permohonan layanan karena mengalami kesulitan.

Tabel 5.12 Keberadaan Jasa Perantara

No.	Jenis Layanan	Pengguna dengan Jasa Perantara	Pengguna Tanpa Jasa Perantara	Pelaku Jasa Perantara	Total
1	Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)	0	36	0	36
2	Layanan Kebijakan Peremajaan Sawit Rakyat	2	40	0	42
3	Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP)	0	38	0	38
4	Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN	1	200	0	201
5	Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil	0	92	0	92
	Total	3	406	0	409

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Penggunaan perantara dalam layanan DJPb mengindikasikan adanya kendala dalam pemahaman prosedur dan akses terhadap sistem teknologi yang disediakan. Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi DJPb untuk menyederhanakan proses layanan dan meningkatkan edukasi agar masyarakat lebih mandiri dalam mengakses layanan tanpa bergantung pada perantara.

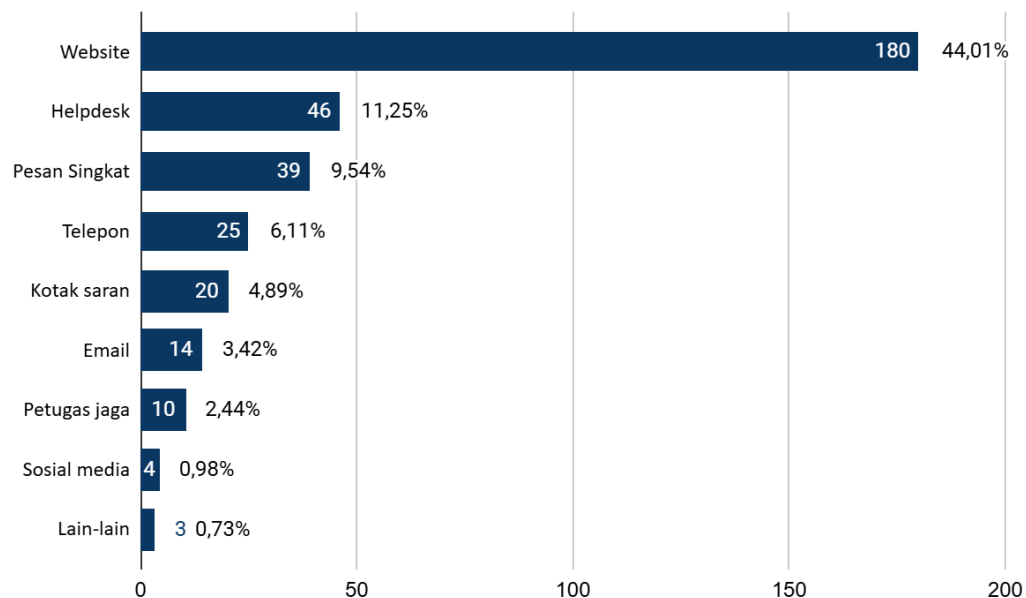
Untuk mengatasi ketergantungan ini, DJPb perlu mengevaluasi kemudahan akses *website* dan menyediakan dukungan teknis yang lebih baik. Selain itu, penting bagi DJPb memastikan jasa perantara tidak menjadi celah bagi penyalahgunaan, meskipun dalam kasus ini responden tidak dikenakan biaya. Transparansi dan akses yang lebih mudah akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem layanan DJPb.

5.4.3 SALURAN PENGADUAN PRAKTIK KORUPSI

Kementerian Keuangan dan DJPb telah menyediakan berbagai saluran pengaduan bagi masyarakat dan pelaksana untuk melaporkan pelanggaran integritas. Upaya ini bertujuan untuk menciptakan transparansi dan menjaga integritas di lingkungan kerja. Berikut adalah data mengenai saluran pengaduan integritas yang diketahui oleh para responden DJPb seperti yang ada pada Gambar 5.13. Dari 409 responden, sebanyak 61 orang mengatakan bahwa mereka tidak mengetahui adanya saluran pengaduan yang dimiliki oleh DJPb, mereka juga ada yang mengatakan bahwa lupa akan nama saluran pengaduan tersebut, dan ada juga tidak melakukan pengisian di bagian ini. Sehingga terdapat 348 responden yang mengetahui adanya saluran pengaduan praktik korupsi di Kemenkeu dan DJPb, dengan penjelasan seperti berikut.

- 1) *Website* adalah saluran pengaduan yang paling banyak dikenal oleh responden, dengan 180 orang (44,01%) memilih saluran ini. *Website* menjadi pilihan utama karena menawarkan kemudahan akses kapan saja dan di mana saja, serta memungkinkan pelaporan yang lebih terperinci dan resmi.
- 2) *Helpdesk* diketahui oleh 46 orang (11,25%). *Helpdesk* menyediakan layanan langsung bagi mereka yang memerlukan bantuan dalam menyampaikan pengaduan atau pertanyaan terkait proses pelaporan integritas.
- 3) Pesan Singkat (SMS) diakui oleh 39 orang (9,54%) sebagai saluran pengaduan. SMS memberikan kemudahan dalam melakukan pengaduan secara cepat dan efisien, namun mungkin tidak sepopuler *website* karena keterbatasannya dalam menyampaikan informasi secara detail.
- 4) Telepon dikenal oleh 25 orang (6,11%). Pengaduan melalui telepon memberikan akses komunikasi langsung dengan petugas, yang memungkinkan penyampaian laporan secara verbal dan lebih personal. Meskipun demikian, telepon tampaknya kurang populer dibandingkan opsi digital.
- 5) Kotak saran diketahui oleh 20 orang (4,89%). Kotak saran tetap berfungsi sebagai sarana untuk memberikan pengaduan secara anonim, meskipun frekuensinya lebih rendah dibandingkan metode digital lainnya.

- 6) Email dipilih oleh 14 orang (3,42%) sebagai saluran pengaduan. Email memungkinkan pelapor untuk mengirimkan laporan yang lebih terperinci dan melampirkan dokumen pendukung. Namun, penggunaan email tampaknya terbatas karena responden lebih menyukai metode yang lebih cepat.
- 7) Petugas jaga diakui oleh 10 orang (2,44%). Ini mencakup pengaduan yang disampaikan secara langsung melalui petugas jaga atau meja pengaduan, yang lebih sering digunakan dalam situasi di mana pelapor ingin menyampaikan laporan secara tatap muka.
- 8) Sosial media digunakan oleh hanya 4 orang (0,98%). Sosial media, meskipun sangat populer untuk komunikasi umum, tampaknya tidak banyak dipilih sebagai saluran pengaduan pelanggaran integritas karena pertimbangan



Catatan:

Terdapat 348 responden SKPL DJPb 2024 melakukan pengisian di bagian ini.

Pada bagian ini responden dapat memilih lebih dari satu pilihan.

Gambar 5.13 Saluran Pengaduan Praktik Korupsi
Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa *website* tetap menjadi saluran utama yang paling dikenal oleh responden, sementara metode-metode lain seperti *helpdesk*, SMS, dan telepon tetap memiliki peran yang signifikan. Meskipun beberapa metode seperti kotak saran dan email juga masih digunakan, tampaknya ada pergeseran preferensi ke arah saluran digital yang lebih efisien dan mudah

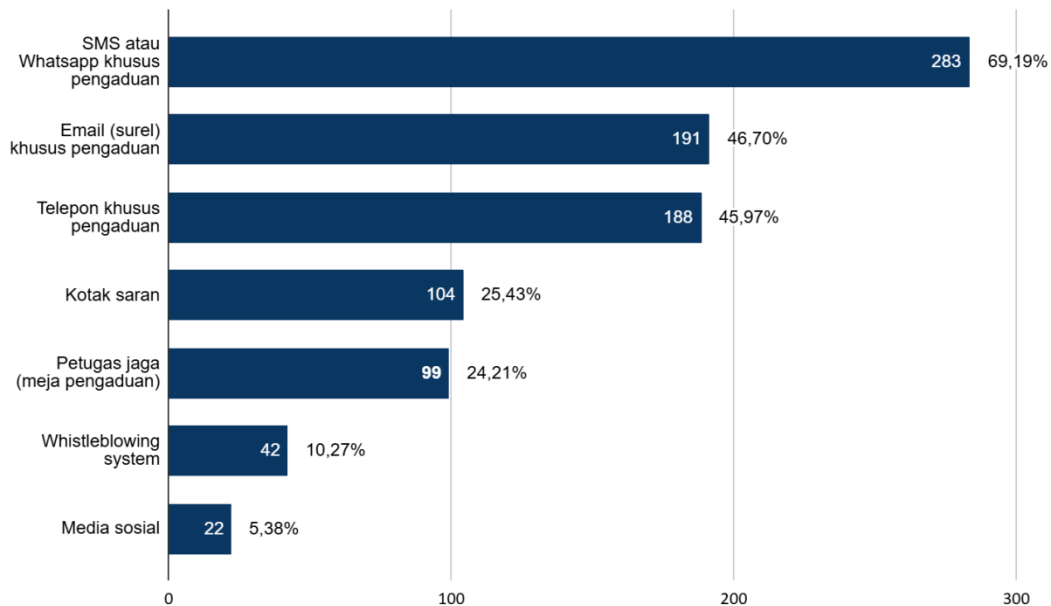
diakses. Penting bagi DJPb untuk terus mengembangkan dan mempromosikan saluran pengaduan ini, dengan fokus pada peningkatan aksesibilitas dan keamanan, sehingga responden dapat melaporkan pelanggaran integritas dengan lebih nyaman dan aman.

Seperti yang ada pada Gambar 5.14, telah dihimpun data berupa saran dari respon mengenai fasilitas saluran pengaduan yang diharapkan untuk disediakan guna melaporkan pelanggaran integritas di DJPb. Berikut ini adalah penjelasan yang lebih mendalam mengenai saran-saran tersebut.

- 1) SMS atau *WhatsApp* khusus pengaduan menjadi opsi yang paling banyak disarankan, dengan 283 responden (69,19%) merekomendasikannya. Ini menandakan bahwa responden menginginkan adanya saluran pengaduan yang cepat, mudah, dan praktis. Popularitas *WhatsApp* dan SMS menunjukkan preferensi terhadap teknologi yang sudah umum digunakan sehari-hari, memungkinkan laporan dapat dilakukan secara real-time dan lebih personal tanpa harus mengikuti protokol formal yang rumit.
- 2) *Email* (surel) khusus pengaduan disarankan oleh 191 responden (46,70%). Ini mencerminkan kebutuhan akan jalur komunikasi yang lebih resmi dan terdokumentasi. Email sering kali dianggap lebih profesional dan sesuai untuk pengaduan yang memerlukan penjelasan lebih rinci, lampiran dokumen, atau bukti pendukung yang lebih terstruktur. Meskipun tidak secepat SMS atau *WhatsApp*, email tetap relevan karena sifatnya yang formal dan dapat diakses kapan saja.
- 3) Telepon khusus pengaduan diusulkan oleh 188 responden (45,97%). Pengaduan melalui telepon memungkinkan komunikasi langsung dengan pihak yang bertanggung jawab, sehingga laporan bisa segera ditangani atau mendapatkan respon secara langsung. Penggunaan telepon sebagai saluran pengaduan juga mencerminkan kebutuhan untuk interaksi verbal, terutama bagi responden yang merasa lebih nyaman berbicara daripada menulis laporan.
- 4) Kotak saran disarankan oleh 104 responden (25,43%). Meskipun metode ini lebih tradisional, kotak saran tetap dianggap penting oleh seperempat responden. Ini mungkin dikarenakan kemudahan aksesnya di tempat kerja atau publik, serta kemampuannya untuk mengakomodasi laporan anonim. Selain itu, kotak saran memberikan ruang bagi pengaduan yang mungkin tidak mendesak, tetapi tetap penting untuk diungkapkan.
- 5) Petugas jaga (meja pengaduan) diusulkan oleh 99 responden (24,21%). Beberapa responden lebih memilih untuk melaporkan pelanggaran secara langsung kepada petugas di meja pengaduan. Ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan akan interaksi tatap muka, di mana responden dapat mengajukan

pengaduan sambil mendapatkan klarifikasi atau informasi lebih lanjut dari petugas yang bertanggung jawab. Hal ini juga memungkinkan adanya komunikasi yang lebih jelas dan personal.

- 6) *Whistleblowing system* disarankan oleh 42 responden (10,27%). Sistem *whistleblowing* merupakan mekanisme pelaporan yang lebih formal dan sering kali dirancang untuk melindungi identitas pelapor. Meskipun hanya 10% responden yang mengusulkan ini, hal tersebut mengindikasikan adanya kesadaran akan pentingnya mekanisme yang aman, khususnya dalam kasus pelanggaran integritas yang lebih serius. Sistem ini penting untuk memberikan rasa aman dan perlindungan bagi pelapor.
- 7) Media sosial diusulkan oleh 22 responden (5,38%), menjadikannya saluran yang paling jarang disarankan. Meskipun popularitas media sosial semakin meningkat sebagai sarana komunikasi di era digital, hanya sebagian kecil responden yang menganggapnya cocok untuk pengaduan pelanggaran integritas. Hal ini mungkin disebabkan oleh sifat media sosial yang cenderung terbuka dan tidak cukup aman untuk melaporkan masalah yang sensitif.



Catatan:

Pada bagian ini responden dapat memilih lebih dari satu pilihan.

Gambar 5.14 Saran Fasilitas Saluran Pengaduan untuk Pelanggaran Integritas DJPb

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2024)

Secara keseluruhan, saluran SMS atau *WhatsApp* menjadi pilihan yang paling populer, menunjukkan pentingnya saluran yang cepat dan mudah diakses. Kemudian Email dan Telepon juga menempati posisi penting sebagai sarana yang lebih formal dan dapat mendukung komunikasi dua arah. Di sisi lain, Kotak Saran, Petugas Jaga, dan *Whistleblowing System* tetap relevan untuk situasi yang memerlukan penyampaian laporan secara anonim atau langsung, meskipun dengan persentase yang lebih kecil. Media sosial meski semakin berkembang, masih jarang dilihat sebagai opsi yang ideal untuk konteks pengaduan yang lebih serius seperti pelanggaran integritas.

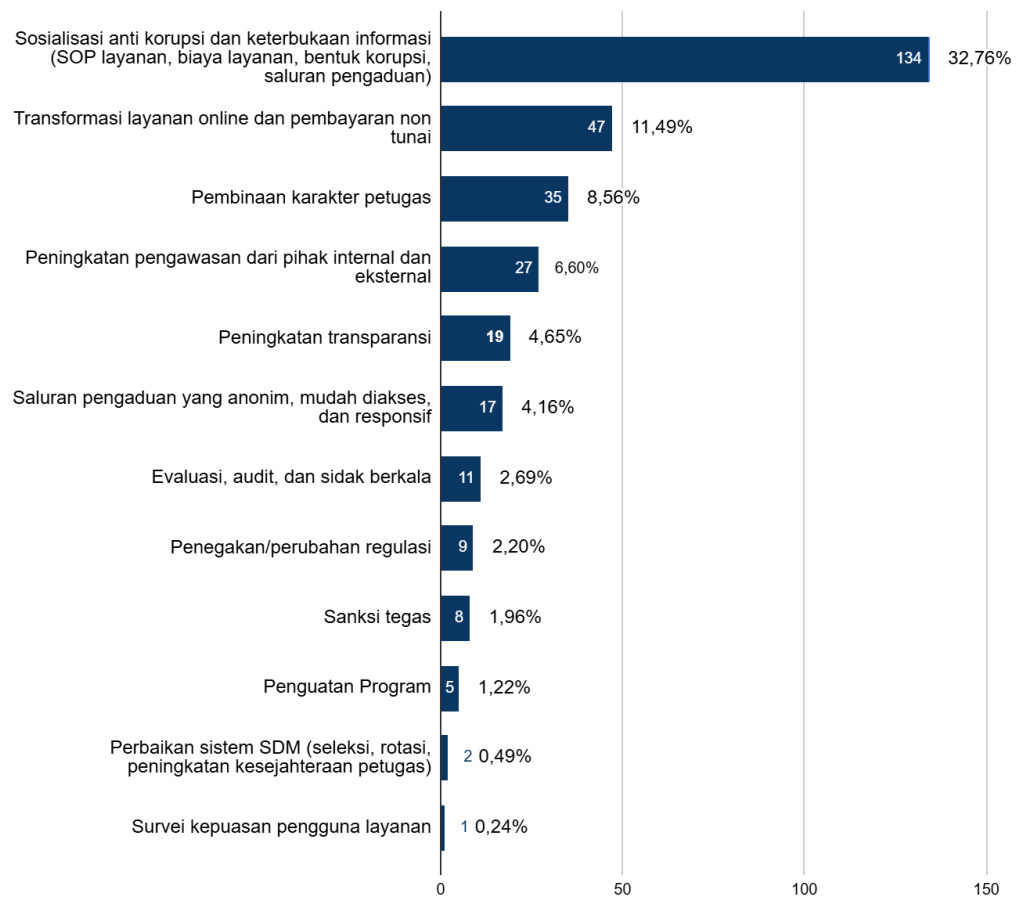
Pada SKPL DJPb 2024 juga menghimpun data dari responden mengenai usulan program pencegahan praktik korupsi di lingkungan DJPb, seperti yang ada pada Gambar 5.15. Terdapat 291 responden yang melakukan pengisian pada bagian ini. Masing-masing responden dapat memilih lebih dari satu pilihan usulan program. Berikut ini adalah rincian dari masing-masing usulan dari responden beserta latar belakang dan potensinya.

- 1) Sosialisasi anti korupsi dan keterbukaan informasi. Dengan 134 suara, sosialisasi anti korupsi dan keterbukaan informasi, termasuk SOP layanan, biaya pelayanan, bentuk korupsi, dan saluran pengaduan, menjadi usulan teratas. Ini menunjukkan pentingnya edukasi dan transparansi informasi dalam pencegahan korupsi. Program ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pelaksana dan publik mengenai proses layanan serta tata cara pengaduan, yang pada gilirannya memperkecil peluang penyalahgunaan wewenang.
- 2) Transformasi layanan *online* dan pembayaran non tunai. Transformasi layanan ke sistem *online* dan pembayaran non tunai mendapatkan dukungan dari 47 responden. Dengan digitalisasi ini, DJPb dapat meminimalisir interaksi langsung yang dapat berpotensi korupsi, serta menciptakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan aman.
- 3) Pembinaan karakter petugas. Sebanyak 35 responden menyoroti pentingnya pembinaan karakter bagi petugas. Program ini bertujuan untuk membangun integritas pribadi pelaksana, dengan memberikan pelatihan moral dan etika yang diharapkan dapat mendorong perilaku kerja yang jujur dan profesional.
- 4) Peningkatan pengawasan dari pihak internal dan eksternal. Usulan ini didukung oleh 27 responden, mengindikasikan pentingnya pengawasan dari berbagai sisi. Pengawasan rutin dari pihak internal maupun eksternal akan membuat proses kerja lebih transparan, serta memudahkan deteksi dini terhadap kemungkinan penyimpangan.
- 5) Peningkatan transparansi. Transparansi dalam setiap proses dan keputusan operasional diusulkan oleh 19 responden. Keterbukaan ini bertujuan untuk

meningkatkan kepercayaan publik dan mengurangi potensi manipulasi atau penyimpangan dalam layanan.

- 6) Saluran pengaduan yang anonim, mudah diakses, dan responsif. Sebanyak 17 responden menilai pentingnya saluran pengaduan yang aman dan responsif, di mana masyarakat atau pelaksana dapat melaporkan kecurangan secara anonim. Sistem ini memungkinkan pengawasan dari luar dan memberikan rasa aman bagi pelapor.
- 7) Evaluasi, audit, dan sidak berkala. Sebanyak 11 responden mengusulkan evaluasi dan audit berkala. Langkah ini bertujuan untuk memastikan pelaksanaan program berjalan sesuai prosedur dan memberi kesempatan untuk melakukan perbaikan yang diperlukan.
- 8) Penegakan/perubahan regulasi. Penegakan dan perubahan regulasi dianggap penting oleh 9 responden. Dengan adanya regulasi yang lebih ketat dan jelas, pelaksanaan aturan diharapkan dapat lebih efektif dan menjamin kepatuhan semua pihak.
- 9) Sanksi tegas. Sebanyak 8 responden mengusulkan pemberian sanksi tegas bagi pelanggaran. Kebijakan ini diharapkan mampu memberi efek jera bagi pelaku dan menjaga kedisiplinan serta integritas di lingkungan kerja.
- 10) Penguatan program. Lima responden mengusulkan penguatan program pencegahan yang sudah ada. Langkah ini menegaskan perlunya konsistensi dan peninjauan ulang atas efektivitas program yang telah dijalankan.
- 11) Perbaikan sistem SDM (seleksi, rotasi, peningkatan kesejahteraan petugas). Sebanyak dua responden mendukung perbaikan dalam sistem SDM, seperti peningkatan kesejahteraan, rotasi, dan proses seleksi yang lebih ketat untuk mencegah kolusi dan konflik kepentingan dalam satu jabatan.
- 12) Survei kepuasan pengguna layanan. Satu responden mengusulkan survei berkala kepada pengguna layanan untuk mendapatkan masukan terkait kualitas pelayanan DJPb. Survei ini dapat menjadi alat evaluasi yang penting bagi DJPb untuk meningkatkan kinerja dan menjaga transparansi.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa pendekatan pencegahan korupsi memerlukan sinergi antara peningkatan pengawasan, transparansi, transformasi digital, serta peningkatan kesejahteraan dan integritas pelaksana.



Catatan:

Terdapat 291 responden yang melakukan pengisian pada bagian ini.
 Pada bagian ini responden dapat memilih lebih dari satu pilihan.

Gambar 5.15 Usulan Program Pencegahan Praktik Korupsi
Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

BAB VI

SIMPULAN DAN REKOMENDASI MANAJERIAL

6.1 SIMPULAN

Tujuan pelaksanaan SKPL 2024 adalah untuk mengukur kepuasan dalam kurun waktu satu tahun terakhir, juga untuk mengukur perubahan kepuasan relatif antar waktu, khususnya membandingkan data tahun 2024 dengan data tahun 2023. Indeks kepuasan DJPb pada tahun 2024 meningkat dari 4,60 di tahun 2023 menjadi 4,69, melampaui Indeks Kemenkeu, Indeks Renstra, dan Indeks Klaster Belanja, serta memperoleh predikat “sangat baik” berdasarkan Permen PANRB 14/2017. Dari lima layanan yang disurvei dalam SKPL 2024, empat di antaranya berada dalam kategori “dipertahankan” karena indeksnya lebih tinggi dari ketiga indeks tersebut, dengan Persetujuan Tambahan Uang Persediaan (TUP) meraih indeks tertinggi (4,65). Di sisi lain, Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat, meskipun lebih tinggi daripada Indeks Kemenkeu dan Renstra, memerlukan peningkatan karena skornya 4,45, lebih rendah dari Indeks Klaster Belanja. Kedua layanan yang sama-sama disurvei pada tahun 2023, yakni Layanan Penerbitan SP2D Non Belanja Pegawai pada KPPN dan Layanan Revisi DIPA Kewenangan Kanwil, juga menunjukkan peningkatan pada 2024, masing-masing naik dari 4,65 ke 4,77 dan dari 4,59 ke 4,66, mencerminkan perbaikan kualitas yang konsisten dalam layanan DJPb.

Dari hasil pengukuran terdapat beberapa aspek terbaik dan terendah pada DJPb dari beberapa jenis layanan. Terdapat tiga aspek terbaik yaitu perilaku pelaksana (4,83) yang berkaitan dengan sikap profesional (4,84) dan sikap empati (4,82). Berikutnya adalah Aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (4,75), yang meliputi kesesuaian hasil layanan (4,76) dan akurasi/ketelitian hasil layanan (4,74). Selain itu juga Aspek Persyaratan (4,74) dirasakan pengguna memuaskan, yang meliputi kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan (4,76) dan kemudahan proses pemenuhan persyaratan (4,74). Tentu saja untuk aspek-aspek yang sudah baik ini terus dipertahankan dan jika memungkinkan ada celah untuk perbaikan.

Selain itu juga terdapat layanan yang aspek-aspeknya lebih rendah, tiga aspek terendah itu meliputi Aspek *E-Service* (4,68), yang meliputi kualitas bantuan (4,60), yang di dalamnya meliputi ketersediaan opsi bantuan (5,58), kemudahan mengakses opsi bantuan (4,61). Selain itu juga fungsi situs/aplikasi (4,60), yang di dalamnya terdapat keandalan (tidak *error*) situs *website*/aplikasi (4,59), dan kemampuan situs *website*/aplikasi memberikan layanan (4,60). Yang terendah berikutnya adalah Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (4,65),

yang meliputi kemudahan penyampaian pengaduan (4,72) dan kesesuaian tindak lanjut (4,58). Dan yang terakhir adalah Aspek Penyelesaian Waktu (4,61), yang meliputi ketepatan waktu (4,63) dan kecepatan waktu (4,59).

6.2 REKOMENDASI MANAJERIAL

Tabel 6.1 menyajikan rekomendasi manajerial bagi DJPb yang dihasilkan dari analisis terhadap SKPL tahun 2024. Tabel ini memuat tiga aspek pelayanan dengan skor tertinggi dan tiga aspek dengan skor terendah berdasarkan SKPL DJPb 2024. Tiga aspek pelayanan dengan skor tertinggi disarankan untuk dipertahankan kinerjanya, yaitu sebagai berikut.

- 1) Aspek Perilaku Pelaksana. Pada aspek ini, sikap profesional dan empati pelaksana dalam beberapa layanan seperti Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB), Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN), serta Pelayanan Revisi DIPA pada Kantor Wilayah (Kanwil) DJPb mendapatkan apresiasi tinggi dari pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana mampu menunjukkan kompetensi profesionalisme yang konsisten dan berempati terhadap kebutuhan pengguna layanan. Aspek ini penting untuk dijaga dan ditingkatkan demi kepuasan pengguna yang lebih baik.
- 2) Aspek Produk dan Spesifikasi Jenis Layanan. Kesesuaian hasil layanan dan akurasi atau ketelitian hasil layanan pada Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan LKBB dan Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai di KPPN juga mencatatkan skor tinggi. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa DJPb mampu menyediakan produk layanan yang sesuai dengan harapan pengguna serta teliti dalam setiap tahapannya. Mengingat pentingnya akurasi, kinerja pada aspek ini perlu dipertahankan agar dapat terus memenuhi standar yang diharapkan.
- 3) Aspek Persyaratan. Kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai persyaratan layanan dan kesederhanaan proses pemenuhan persyaratan dinilai tinggi, terutama pada layanan Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP), Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai di KPPN, serta Pelayanan Revisi DIPA di Kanwil. Tingginya skor aspek ini mencerminkan bahwa DJPb telah berhasil menciptakan sistem yang mempermudah akses pengguna terhadap informasi dan proses pemenuhan persyaratan. Aspek ini penting untuk terus dijaga agar memberikan pengalaman layanan yang memuaskan.

Meskipun secara agregat UE DJPb sudah melebihi indeks-indeks yang ditetapkan, akan tetapi masih ada celah yang dimungkinkan untuk dilakukan perbaikan di

setiap aspek pelayanan. Berdasarkan pada hasil analisis data, pada Tabel 6.1 terdapat detail aspek pelayanan, jenis layanan, beserta rekomendasi manajerial.

Tabel 6.1 Rekomendasi Manajerial Direktorat Jenderal Perbendaharaan

No	Aspek Pelayanan	Jenis Layanan dan Skor Item	Rekomendasi
1.	E-Service (4,68)	1. Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat Kualitas bantuan (4,09)	- Membuat prosedur layanan yang mencerminkan kualitas bantuan - Ada <i>pop up</i> yang menginformasikan mengenai pengaduan yang berkaitan dengan layanan di halaman pertama situsnya. Sehingga para pengguna layanan akan menyadari keberadaan dari pilihan bantuan ketika mendapatkan kesulitan. - Adanya tambahan FAQ yang selalu <i>update</i> di situs
		2. Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) Interaktivitas dan Personalisasi (4,47)	- Ketika terjadi <i>error</i>, atau ketidaksesuaian data yang diisikan pada formulir di <i>website</i>, baiknya memunculkan keterangan dengan detail kesalahan tersebut terjadi karena apa. - Misalkan mengisi <i>password</i> yang harusnya kombinasi angka, huruf, dan penulisan kapital, ketika tidak sesuai maka, akan ada <i>pop up</i> pemberitahuan yang jelas mengenai kesalahan tersebut.
2.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (4,65)	1. Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB)	- Melakukan sosialisasi kepada publik mengenai saluran apa saja yang bisa digunakan untuk menyampaikan pengaduan - Ada <i>pop up</i> yang menginformasikan

No	Aspek Pelayanan	Jenis Layanan dan Skor Item	Rekomendasi
		• Kemudahan menyampaikan pengaduan (4,00) • Kesesuaian tindak lanjut (4,00)	mengenai pengaduan yang berkaitan dengan layanan di halaman pertama situsnya. Sehingga para pengguna layanan akan menyadari keberadaan dari pilihan bantuan ketika mendapatkan kesulitan. • Pelatihan pegawai dalam upaya bagaimana menindaklanjuti pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan. • Memastikan tindak lanjut sesuai dengan standar yang dijanjikan
	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (4,65)	2.Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat • Kesesuaian tindak lanjut (3,67)	• Sosialisasi proses bisnis layanan pada para pengguna • Pelatihan pegawai dalam upaya bagaimana menindaklanjuti pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan. • Memastikan tindak lanjut sesuai dengan standar yang dijanjikan
	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (4,65)	3.Persetujuan Pemberian Tambahan Uang Persediaan (TUP) • Kemudahan menyampaikan pengaduan (4,33) • Kesesuaian tindak lanjut (4,33)	• Melakukan sosialisasi kepada pengguna mengenai saluran apa saja yang bisa digunakan untuk menyampaikan pengaduan • Pelatihan pegawai dalam upaya bagaimana menindaklanjuti pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan. • Memastikan tindak lanjut sesuai dengan standar yang dijanjikan

No	Aspek Pelayanan	Jenis Layanan dan Skor Item	Rekomendasi
3.	Waktu Penyelesaian (4,61)	1. Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat • Ketepatan waktu (4,36) • Kecepatan waktu (4,33)	• Memberikan notifikasi status proses secara <i>real-time</i> melalui SMS, email, atau aplikasi pesan instan (misalnya WhatsApp), agar pengguna layanan memahami sampai di mana proses layanan yang mereka dapatkan. • Membuat standar pelayanan • Melakukan sosialisasi dan menginformasikan kepada pengguna layanan mengenai bagaimana standar pelayanan yang ada pada Layanan Pencairan Dana Peremajaan Sawit Rakyat • Meningkatkan ketepatan dan kecepatan waktu layanan sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan dengan menyampaikan secara eksplisit waktu layanan yang dijanjikan.
	Waktu Penyelesaian (4,61)	2. Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) • Kecepatan waktu (4,31)	• Membuat standar pelayanan • Melakukan sosialisasi dan menginformasikan standar pelayanan kepada pengguna layanan mengenai bagaimana standar pelayanan yang ada pada Layanan Kerjasama Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro dengan Lembaga Keuangan Bukan Bank • Meningkatkan ketepatan dan kecepatan waktu layanan sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan dengan menyampaikan secara

No	Aspek Pelayanan	Jenis Layanan dan Skor Item	Rekomendasi
			eksplisit waktu layanan yang dijanjikan.

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2024)

Dari uraian di atas diketahui bahwa terdapat aspek-aspek pelayanan yang perlu dipertahankan untuk menjaga kualitas dan keunggulan yang telah dicapai oleh DJPb, sementara itu beberapa aspek lainnya membutuhkan peningkatan dan perbaikan untuk memenuhi harapan pengguna secara lebih optimal. Dengan mempertahankan keunggulan pada aspek pelayanan yang sudah baik dan mengatasi kekurangan pada aspek yang masih memerlukan perbaikan, DJPb diharapkan mampu memberikan pengalaman layanan yang semakin memuaskan bagi para pengguna di masa mendatang.

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.
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan. (2024). *Visi Misi Ditjen Perbendaharaan*. Dipetik 3 Oktober 2024, dari Situs DJPb Kementerian Keuangan: <https://djp.b.kemenkeu.go.id/portal/id/profil/profil-organisasi/visi-misi.html>
- Huberman, M., & Miles, M. B. (1991). *Qualitative Data Analysis: A Collection of New Methods*. Bruxelles: De Boeck.
- Kementerian Keuangan. (2023). *Perjalanan Reformasi Birokrasi*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Dipetik 1 Oktober 2024, dari Situs Kementerian Keuangan: <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Kemenkeu-Berkomitmen-akan-Perbaiki-Layanan>
- Kementerian Keuangan (2021). *Perjalanan Reformasi Birokrasi Kementerian Keuangan*. Dipetik 21 November 2024, dari Situs Media Kementerian Keuangan: <https://media.kemenkeu.go.id/getmedia/7ac3d40a-5556-4170-9358-19abceaecc92/buku-perjalanan-reformasi-birokrasi-kemenkeu.pdf>
- Kementerian Keuangan. (2023). *Masyarakat Sampaikan Kritik dan Masukan, Menkeu: Terima Kasih, Kemenkeu Berkomitmen akan Perbaiki Layanan*. Dipetik 1 Oktober 2024, dari Situs Kementerian Keuangan: <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Kemenkeu-Berkomitmen-akan-Perbaiki-Layanan>
- Kotler, P. and Keller, K. (2007). *Marketing Management. 3rd Edition*. Pearson Prentice Hall: Upper Saddle River.

- Moteki, Y. (2023). Customer Satisfaction with Branch Office Services in Higashihiroshima, Hiroshima Prefecture. *Public Organization Review*, 23(2), 805–823. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00574-w>
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson: Essex.
- Nunnally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric Theory* 3rd edition (MacGraw-Hill, New York).
- Oliver, R. L., & Winer, R. S. (1987). A framework for the formation and structure of consumer expectations: Review and propositions. *Journal of Economic Psychology*, 8(4), 469–499. [https://doi.org/10.1016/0167-4870\(87\)90037-7](https://doi.org/10.1016/0167-4870(87)90037-7)
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418–430. JSTOR.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Pallant, J. (2010). *SPSS survival manual: a step by step guide to data spss* (4th ed). New York: Open University Press.
- Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

1. KUESIONER SKPL 2024



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

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

PENGANTAR

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

Salam sejahtera,

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

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

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

Hormat Kami,

Kementerian Keuangan RI

A. PERTANYAAN SCREENING

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

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

B. PERTANYAAN PROFIL DEMOGRAFI

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

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
B1	Wilayah/Kota:	[1] Medan [2] Jakarta

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
		[3] Surabaya [4] Balikpapan [5] Makassar [6] Ambon
B2	Nama Responden:	
B3	Alamat Responden:	
B4	Nomor Telepon/HP:	
B5	Alamat e-mail:	
B6	Jenis Kelamin:	[1] Laki-laki [2] Perempuan
B7	Kewarganegaraan:	[1] WNI [2] WNA
B8	Usia:	[1] <20 tahun [2] 20-30 tahun [3] 31-40 tahun [4] 41-50 tahun [5] 51-60 tahun [6] >60 tahun
B9	Pendidikan terakhir:	[1] ≤ SLTP [2] SLTA [3] Diploma (D1/D2/D3) [4] D4/S1 [5] S2 [6] S3
B10	Pekerjaan:	[1] Karyawan perusahaan swasta nasional [2] Karyawan perusahaan swasta asing [3] Karyawan badan usaha milik pemerintah (BUMN/BUMD/BUMDES) [4] PNS [5] TNI/POLRI [6] Wiraswasta [7] Lainnya. Sebutkan.....
B11	Bilamana Bapak/Ibu adalah PNS , apakah instansi tempat Anda bekerja adalah bagian dari Kementerian Keuangan?	[1] Ya (Kementerian Keuangan). Sebutkan nama Unit Eselon I: [2] Tidak (Non Kementerian Keuangan). Sebutkan nama instansi:
B12	Bilamana Bapak/Ibu bekerja pada sebuah perusahaan (swasta nasional, swasta asing, atau badan usaha milik pemerintah) , apa bidang usaha yang dijalankan?	[1] Jasa Keuangan [2] Jasa Non Keuangan (Pariwisata, Transportasi, Aneka Jasa) [3] Perdagangan Umum (Domestik dan Internasional) [4] Manufaktur [5] Pertambangan [6] Pertanian dan Perkebunan [7] Perikanan (Laut dan Darat) [8] Lainnya, sebutkan

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
B1 3	Jika Anda bekerja di perusahaan/wiraswasta apa skala perusahaan Anda?	[1] Mikro (Modal usaha s.d. Rp1.000.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, penjualan tahunan paling banyak Rp2.000.000.000,00) [2] Kecil (Modal usaha lebih besar dari Rp1.000.000.000,00 s.d. Rp5.000.000.000,00, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, penjualan tahunan lebih besar dari Rp2.000.000.000,00 s.d. Rp15.000.000.000,00) [3] Menengah (Modal usaha lebih besar dari Rp5.000.000.000,00 s.d. 10.000.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, penjualan tahunan lebih besar dari Rp15.000.000.000,00 s.d. Rp50.000.000.000,00) [4] Besar (Modal usaha lebih besar dari 10.000.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, penjualan tahunan lebih besar dari Rp50.000.000.000,00)
B1 4	Cara memperoleh layanan: (Centang yang relevan, bisa lebih dari satu)	[1] Kunjungan [2] <i>Website</i> resmi Kemenkeu Sebutkan alamat <i>website</i>:..... [3] Telepon [4] Korespondensi surat melalui kurir/pos [5] Korespondensi surat elektronik [6] Aplikasi resmi Kemenkeu [7] SMS [8] Aplikasi lainnya (Contoh: <i>Whatsapp</i>, <i>Telegram</i>) Sebutkan.....
B1 5	Sumber informasi layanan: (Centang yang relevan, bisa lebih dari satu)	[1] <i>Website</i> Kemenkeu (www.kemenkeu.go.id) [2] <i>Website</i> Kantor Pusat Unit Eselon I [3] <i>Website</i> Kantor Layanan Regional/ Daerah [4] Media sosial, sebutkan..... [5] Koran (<i>online/offline</i>), sebutkan [6] Majalah (<i>online/offline</i>), sebutkan [7] Televisi, sebutkan [8] Radio, sebutkan [9] Surat Elektronik [10] Mesin pencari [11] Sosialisasi langsung (<i>online/offline</i>) [12] Komunitas [13] <i>Website</i> Non Kemenkeu [14] Aplikasi Kemenkeu [15] Aplikasi Non Kemenkeu [16] Seminar (<i>online/offline</i>) [17] Informasi dari orang lain (keluarga, teman, dll.) [18] PPID Kemekeu [19] PPID Unit Eselon 1, sebutkan:.....

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
		[20] Pusat kontak layanan/ <i>contact center</i> Kemekeu PRIME (telepon, email, <i>Whatsapp</i> , menu hubungi kami, fitur <i>live chat</i>) [21] Pusat kontak layanan/ <i>contact center</i> unit eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan. [22] Lainnya, sebutkan:
B1 6	Frekuensi menggunakan layanan dalam satu tahun terakhir:	[1] 1-3 kali [2] 4-6 kali [3] 7-9 kali [4] 10-12 kali [5] >12 kali

C. ASPEK TINGKAT KEPUASAN LAYANAN

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

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

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

No.	ASPEK PELAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
C1. PERSYARATAN (<i>Offline & Online</i>)						
C1.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan untuk memperoleh pelayanan ini?	1	2	3	4	5
C1.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan pemenuhan persyaratan untuk memperoleh pelayanan ini?	1	2	3	4	5

No.	ASPEK PELAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
	Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek persyaratan: (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek persyaratan layanan?)					
C2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR (Offline & Online)						
C2.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan prosedur untuk memperoleh layanan ini?	1	2	3	4	5
C2.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian antara prosedur untuk memperoleh layanan (termasuk pengaduan) yang Anda lalui dan yang diinformasikan secara publik?	1	2	3	4	5
	Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek sistem, mekanisme, dan prosedur: (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek sistem, mekanisme, dan prosedur layanan?)					
C3. WAKTU PENYELESAIAN (Offline & Online)						
C3.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketepatan waktu untuk menyelesaikan seluruh proses layanan?	1	2	3	4	5
C3.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kecepatan waktu untuk menyelesaikan seluruh proses layanan?	1	2	3	4	5
	Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek waktu penyelesaian (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek waktu penyelesaian layanan?)					
C4. BIAYA/TARIF (Offline & Online; hanya untuk layanan berbiaya)						
C4.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian tarif/biaya pelayanan yang Anda bayarkan dengan yang diinformasikan secara resmi?	1	2	3	4	5
C4.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kewajaran tarif/biaya pelayanan yang Anda bayarkan?	1	2	3	4	5
	Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek biaya/tarif (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek biaya/tarif?)					
C5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN (Offline & Online)						

No.	ASPEK PELAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
C5.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian hasil layanan yang Anda terima dengan ketentuan yang telah ditetapkan?	1	2	3	4	5
C5.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap akurasi/ketelitian hasil layanan yang diterima?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek produk spesifikasi jenis pelayanan (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek produk spesifikasi jenis pelayanan?)						
C6. KOMPETENSI PELAKSANA (Offline)						
C6.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap keterampilan pelaksana dalam memberikan layanan?	1	2	3	4	5
C6.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap pengetahuan pelaksana terkait layanan yang diberikan?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek kompetensi pelaksana (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek kompetensi pelaksana?)						
C7. PERILAKU PELAKSANA (Offline)						
C7.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap sikap profesional yang ditunjukkan pelaksana dalam memberikan layanan?	1	2	3	4	5
C7.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap sikap empati yang ditunjukkan pelaksana dalam memberikan layanan?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek perilaku pelaksana (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek perilaku pelaksana?)						
C8. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN (Offline & Online; hanya untuk responden yang pernah melakukan pengaduan layanan, saran, dan masukan) Sesuai Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 412/2023), pengaduan terdiri atas: 1) dugaan tindak pidana di bidang keuangan negara; 2) pelayanan dan sarana prasarana; dan 3) pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam ketentuan mengenai pengelolaan pelaporan pelanggaran dan perlindungan pelapor di lingkungan Kementerian Keuangan (pelanggaran disiplin dan kode etik).						
Apakah Anda pernah menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan? [1] Ya.						

No.	ASPEK PELAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
Jika Ya, melalui saluran apakah Anda menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan layanan? [2] Tidak. Silakan langsung mengisi C9. Jika Anda menyampaikan PENGADUAN, sebutkan jenis pengaduan yang Anda sampaikan [a] dugaan tindak pidana di bidang keuangan negara [b] pelayanan dan sarana prasarana [c] pelanggaran disiplin dan kode etik						
C8.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan dalam menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan?	1	2	3	4	5
C8.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap tindak lanjut yang diberikan terhadap pengaduan, saran, dan masukan yang Anda berikan?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan?)						
C9. SARANA DAN PRASARANA (Offline) Apakah Anda pernah berkunjung ke kantor pelayanan secara langsung dalam satu tahun terakhir? [1] Ya [2] Tidak Jika Tidak, Anda tidak perlu menjawab pertanyaan C9.						
C9.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketersediaan sarana seperti komputer, mesin, dan peralatan yang memadai untuk menunjang pemberian layanan?	1	2	3	4	5
C9.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketersediaan prasarana seperti gedung, lahan parkir, lokasi yang memadai untuk menunjang pemberian layanan?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek sarana dan prasarana (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek sarana dan prasarana?)						
C10. E-SERVICE (Online) Bagi pengguna layanan online, apakah Anda pernah menggunakan website atau aplikasi resmi Kemenkeu untuk mengakses layanan tersebut dalam satu tahun terakhir? [1] Ya [2] Tidak Jika Ya, sebutkan alamat website atau nama aplikasi resmi Kemenkeu yang Anda gunakan..... (sebutkan satu saja yang akan Anda evaluasi) Jika Tidak, Anda tidak perlu menjawab pertanyaan C10.						

No.	ASPEK PELAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
C10.1 INTERAKTIVITAS DAN PERSONALISASI						
C10.1.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketersediaan fitur-fitur pada <i>website/aplikasi</i> yang sesuai dengan kebutuhan Anda?	1	2	3	4	5
C10.1.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemampuan fitur interaktif pada <i>website/aplikasi</i> dalam membantu Anda memperoleh layanan?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek interaktivitas dan personalisasi (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek interaktivitas dan personalisasi?)						
C10.2. KUALITAS INFORMASI						
C10.2.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kelengkapan informasi layanan yang tersedia di <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5
C10.2.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap keterbaruan informasi layanan yang tersedia di <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek kualitas informasi (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek kualitas informasi?)						
C10.3 KUALITAS BANTUAN						
C10.3.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketersediaan opsi bantuan petugas ketika mengalami permasalahan terkait layanan yang diperoleh melalui <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5
C10.3.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan mengakses opsi bantuan petugas ketika mengalami permasalahan terkait layanan yang diperoleh melalui <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5
Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek kualitas bantuan (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek kualitas bantuan?)						
C10.4 KEMUDAHAN PENGGUNAAN						
C10.4.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan penggunaan <i>website/aplikasi</i> untuk memperoleh layanan?	1	2	3	4	5
C10.4.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan dalam pencarian informasi terkait layanan melalui <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5

No.	ASPEK PELAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
	Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek kemudahan penggunaan (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek kemudahan penggunaan?)					
C10.5 FUNGSI WEBSITE/APLIKASI						
C10.5.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap keandalan <i>website/aplikasi</i> untuk memperoleh layanan (secara umum berfungsi dengan baik setiap kali Anda mengakses <i>website/aplikasi</i> tersebut)?	1	2	3	4	5
C10.5.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemampuan <i>website/aplikasi</i> untuk memberikan layanan sesuai kebutuhan?	1	2	3	4	5
	Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek fungsi <i>website/aplikasi</i> (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek fungsi <i>website/aplikasi</i> ?)					
C10.6 PRIVASI DAN KEAMANAN						
C10.6.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap jaminan keamanan (peretas, virus) yang diberikan oleh <i>website/aplikasi</i> ketika memperoleh layanan?	1	2	3	4	5
C10.6.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap jaminan kerahasiaan data dan informasi yang diberikan melalui <i>website/aplikasi</i> ketika memperoleh layanan?	1	2	3	4	5
	Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek privasi dan keamanan (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek privasi dan keamanan?)					
C10.7 ESTETIKA						
C10.7.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap estetika tampilan (gambar dan ilustrasi) pada <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5
C10.7.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap estetika penataan/layout pada <i>website/aplikasi</i> ?	1	2	3	4	5
	Berikan penjelasan atas penilaian Anda terhadap aspek estetika (Apa yang menyebabkan Anda puas/tidak puas terhadap aspek estetika?)					

D. INTEGRITAS

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

Apakah Anda menggunakan jasa perantara? [1] Ya [2] Tidak Jika Ya, sebutkan jasa perantara yang Anda gunakan: [1] Jasa Perantara resmi Kemenkeu [2] Jasa Perantara tidak resmi [3] Tidak tahu Jika Tidak, silakan lanjut ke bagian D2 Apakah Anda merupakan pemberi jasa perantara? [1] Ya [2] Tidak Jika Ya, silakan lanjut ke bagian D2.		
D1. JASA PERANTARA		
No.	PERTANYAAN	JAWABAN
D1.1	Jika Bapak/Ibu mengurus menggunakan jasa perantara, berapa rata-rata biaya yang dibayarkan kepada pihak perantara untuk sekali proses pengurusan di luar biaya resmi layanan?	Rp.....
D1.2	Jika Bapak/Ibu mengurus menggunakan jasa perantara, apa alasan yang mendasari? (Jawaban boleh lebih dari 1)	[1] Mempercepat proses pengurusan [2] Agar dilayani dengan lebih baik [3] Tidak ada waktu [4] Tidak paham prosedur pengurusan [5] Lokasi kantor layanan terlalu jauh [6] Lainnya. Sebutkan:.....
D2. BIAYA DI LUAR KETENTUAN RESMI		
Apakah ada biaya di luar ketentuan resmi yang dibayarkan kepada Kemenkeu untuk menerima layanan? [1] Ya [2] Tidak		
Jika Ya, untuk apakah biaya tersebut dibayarkan?..... Jika Tidak, silakan lanjut ke bagian D3.		
D2.1	Jika Bapak/Ibu menanggung biaya di luar ketentuan resmi, berapa rata-rata biaya tersebut yang dibayarkan kepada petugas layanan untuk sekali proses pengurusan?	Rp
D2.2	Menurut pengalaman selama satu tahun terakhir, siapa yang pertama kali berinisiatif, sehingga memunculkan biaya di luar ketentuan resmi? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Dari Bapak/Ibu pengguna layanan [2] Dari petugas layanan [3] Dari atasan petugas layanan [4] Dari petugas jasa perantara [5] Lainnya, sebutkan.....

D2.3	Tuliskan alasan Bapak/Ibu membayar biaya tambahan di luar ketentuan resmi:	[1] Mempercepat proses pengurusan [2] Agar dilayani dengan lebih baik [3] Mendapatkan bantuan/arahan terkait pengurusan layanan [4] Memperoleh keringanan persyaratan [5] Lainnya. Sebutkan:.....
D2.4	Pada tahap apa biasanya biaya di luar ketentuan resmi ini diperlukan? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Pengambilan formulir layanan [2] Pengembalian/pengecekan formulir layanan [3] Persetujuan usulan/surat/berkas [4] Tahap akhir (penyampaian persetujuan) [5] Lainnya. Sebutkan:.....
D2.5	Bagaimana proses yang terjadi dalam menentukan besaran biaya di luar ketentuan resmi yang dibayarkan ke petugas layanan? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Ditentukan pihak penyedia layanan [2] Ditentukan petugas pemberi layanan [3] Sudah ada “standar umum” yang berlaku [4] Proses tawar menawar secara informal [5] Harga adalah persentase tertentu dari nilai layanan [6] Lainnya. Sebutkan:
D2.6	Menurut Bapak/Ibu apakah membayar biaya di luar ketentuan resmi kepada petugas layanan dalam proses pengurusan layanan adalah hal yang wajar?	[1] Ya [2] Tidak
D3. GRATIFIKASI/ IMBALAN		
Apakah ada gratifikasi/ imbalan di luar ketentuan yang diberikan kepada petugas Kemenkeu untuk memperoleh layanan? Gratifikasi dapat diartikan sebagai pemberian dalam bentuk uang, barang, atau fasilitas kepada pelaksana Kementerian Keuangan untuk mendapatkan kemudahan di luar aturan/ ketentuan dalam memperoleh layanan (Mengacu pada Pasal 12B Ayat 1 UU No.20 Tahun 2001). [1] Ya [2] Tidak. Jika tidak silakan, lanjut ke bagian D4		
D3.1	Menurut pengalaman Bapak/Ibu, imbalan dalam bentuk apakah yang pernah diberikan kepada petugas layanan? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] <i>Entertainment</i> . Sebutkan:..... [2] Barang atau souvenir [3] Fasilitas liburan domestik [4] Fasilitas liburan luar negeri [5] Parcel makanan/minuman [6] Uang

		[7 } Lainnya. Sebutkan:.....
D3.2	Menurut Bapak/Ibu apakah memberi imbalan kepada petugas layanan dalam proses pengurusan layanan merupakan sebuah hal yang wajar?	[1] Ya [2] Tidak
D3.3	Menurut pengalaman selama satu tahun terakhir, siapa yang pertama kali berinisiatif, sehingga memunculkan gratifikasi? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Dari Bapak/Ibu pengguna layanan [2] Dari petugas layanan [3] Dari atasan petugas layanan [4] Dari petugas jasa perantara
D3.4	Tuliskan alasan mengapa Bapak/Ibu memberikan gratifikasi (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Untuk mempercepat proses layanan [2] Sebagai bentuk ungkapan terima kasih [3] Untuk melonggarkan penerapan aturan/ ketentuan [3] Alasan lainnya, sebutkan
D4. SALURAN PENGADUAN Menurut Anda apakah Kemenkeu telah memiliki saluran pengaduan pelanggaran integritas? [1] Ya [2] Tidak Jika Ya, sebutkan apa saja saluran pengaduan untuk pelanggaran integritas yang Anda ketahui.....		
D4.1	Guna membantu pencegahan praktik korupsi di kantor layanan ini, perlu disediakan fasilitas saluran pengaduan untuk para pengguna layanan dalam bentuk: (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Telepon khusus pengaduan [2] SMS atau <i>Whatsapp</i> khusus pengaduan [3] Petugas jaga (meja pengaduan) [4] <i>Email</i> (surel) khusus pengaduan [5] Kotak saran [6] Lainnya. Sebutkan:.....
D4.2	Menurut Bapak/Ibu Program apa saja yang bisa dilakukan untuk mencegah/menghindari korupsi di kantor layanan ini?	

E. ASPEK KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SECARA UMUM

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

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

-TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI BAPAK/IBU-

2. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Aspek Pelayanan	Reliabilitas ($\alpha > 0,7$)	Item Aspek Pelayanan	Validitas Konstruk (AVE > 0,5)
Persyaratan	0,888	Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	0,91
		Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	0,941
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,896	Kemudahan prosedur	0,849
		Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	0,850
Waktu Penyelesaian	0,944	Ketepatan waktu	0,853
		Kecepatan waktu	0,847

Biaya/Tarif	0,811	Kesesuaian tarif/ biaya pelayanan	0,961
		Kewajaran tarif/ biaya pelayanan	0,960
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,913	Kesesuaian hasil pelayanan	0,889
		Akurasi/ketelitian hasil pelayanan	0,697
Kompetensi Pelaksana	0,940	Keterampilan pelaksana	0,565
		Pengetahuan pelaksana	0,568
Perilaku Pelaksana	0,942	Sikap profesional	0,862
		Sikap empati	0,804
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,805	Kemudahan menyampaikan pengaduan	0,887
		Kesesuaian tindak lanjut	0,669
Sarana dan Prasarana	0,810	Ketersediaan sarana	0,915
		Ketersediaan prasarana	0,899
Interaktivitas dan Personalisasi	0,915	Personalisasi layanan	0,809
		Kemampuan fitur interaksi	0,824
Kualitas Informasi	0,912	Kelengkapan informasi	0,796
		Keterbaruan informasi	0,794

Kualitas Bantuan	0,912	Ketersediaan opsi bantuan	0,885
		Kemudahan mengakses opsi bantuan	0,893
Kemudahan Penggunaan	0,908	Kemudahan penggunaan situs <i>website/</i> aplikasi	0,815
		Kemudahan pencarian informasi	0,787
Fungsi <i>Website/</i> Aplikasi	0,925	Keandalan (tidak <i>error</i>) situs <i>website/aplikasi</i>	0,867
		Kemampuan situs <i>website/aplikasi</i> memberikan layanan	0,838
Privasi dan Keamanan	0,953	Jaminan keamanan	0,898
		Jaminan kerahasiaan data dan informasi	0,904
Estetika	0,953	Estetika tampilan	0,893
		Estetika penataan/ layout	0,889



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



p2eb.feb.ugm.ac.id



p2eb.feb@ugm.ac.id



+62 274 548517