



Laporan

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan Republik Indonesia 2023

Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko

Kerjasama antara

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

2023

KATA PENGANTAR

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

Survei Kepuasan Pengguna Layanan ini dilakukan sebagai bagian dari inisiatif Kementerian Keuangan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan masukan dan umpan balik langsung dari pengguna layanan Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (DJPPR), sehingga dapat memahami sejauh mana kepuasan pengguna layanannya.

Hasil dari survei ini tidak hanya menjadi indikator kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi landasan penting bagi DJPPR dalam merancang dan mengimplementasikan perbaikan-perbaikan strategis guna meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan DJPPR di masa yang akan datang.

Tim Peneliti FEB UGM mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi aktif dalam survei ini. Kontribusi para responden sangat berarti bagi kami dalam membentuk perbaikan-perbaikan yang akan membawa dampak positif bagi pengalaman pengguna layanan di Kementerian Keuangan.

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

Yogyakarta, 18 November 2023

Tim Peneliti
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Gadjah Mada

RINGKASAN EKSEKUTIF

Reformasi Birokrasi Kementerian Keuangan yang telah memasuki periode kelima, berfokus pada integrasi inisiatif transformasi dan modernisasi birokrasi melalui penerapan aspek digitalisasi secara masif, seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. DJPPR sebagai salah satu Unit Eselon di dalam tubuh Kementerian Keuangan berkomitmen untuk mendukung dan mempercepat proses Reformasi Birokrasi, yang diwujudkan dalam bentuk inovasi pelayanan publik. Dalam proses pelaksanaan Reformasi Birokrasi, DJPPR secara khusus tidak terlepas dari hambatan dan kendala dalam upaya pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sebagai tindakan mitigasi, pemerintah melalui PAN-RB Nomor 14 tahun 2017, telah menyusun arahan penilaian terhadap instansi pemerintah melalui skema Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

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

Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) 2023 menggunakan kombinasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif guna menyediakan data yang terukur dan dapat dianalisis secara objektif, dengan pemahaman yang mendalam terkait konteks dan kompleksitas permasalahan yang dikaji. Objek SKPL DJPPR Tahun 2023 mencakup Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral, Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN), dan Layanan Setelmen Pembayaran Utang, dengan total 126 responden yang berasal dari satu lokus penelitian (Jakarta).

Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Tahun 2023 menunjukkan indeks Kepuasan Pengguna Layanan Agregat di level Kementerian Keuangan sebesar 4,43. Sementara di level

klaster, DJPPR masuk ke dalam Klaster Perbendaharaan Kekayaan Negara, dan Risiko yang memiliki Indeks Klaster sebesar 4,50. Dengan mempertimbangkan Indeks Agregat Kementerian Keuangan dan Indeks Klaster Perbendaharaan Kekayaan Negara, dan Risiko, nilai Indeks DJPPR sebesar 4,45 menunjukkan bahwa secara relatif, pengguna layanan DJPPR memiliki kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengguna Unit Eselon lain dalam tubuh kementerian keuangan, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan dengan mengacu pada tingkat kepausan di level kelompok Klaster Perbendaharaan Kekayaan Negara, dan Risiko. Hasil SKPL DJPPR Tahun 2023 secara lebih terperinci menjabarkan nilai indeks kepuasan untuk setiap Layanan DJPPR sebagai berikut: 1) Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral (4,16), Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (4,67), dan Layanan Setelmen Pembayaran Utang (4,53).

Untuk mendukung perbaikan berkelanjutan dan upaya Reformasi Birokrasi DJPPR, SKPL DJPPR Tahun 2023 menyusun rekomendasi manajerial didasarkan hasil survei dan pendalaman *interview* yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Sebagai bentuk upaya mitigasi terhadap ancaman kebocoran data, DJPPR perlu mempertahankan dan menjaga konsistensi sertifikasi perlindungan data server yang telah dilakukan sebelumnya.
2. Berkaitan dengan Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral, tindak lanjut dapat dilakukan melalui upaya sebagai berikut:
 - a. Menyediakan sarana komunikasi khusus dengan pengguna Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral (melalui *direct* email dan atau *hotline* khusus) untuk meningkatkan efektivitas koordinasi penyelesaian Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral.
 - b. Mengadakan Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan pengguna Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral dan melibatkan lembaga-lembaga lain yang terkait dalam proses penyelesaian layanan pengadaan pinjaman bilateral.
 - c. Melakukan sosialisasi lebih lanjut kepada semua pengguna layanan DJPPR (khususnya pengguna layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral) terkait optimalisasi penggunaan portal pengaduan “Sapa DJPPR”.
 - d. Melakukan evaluasi terhadap tata letak portal “Sapa DJPPR”.
 - e. melakukan optimalisasi tampilan menu pengaduan sehingga mampu memberikan informasi yang lebih mendetail terkait skema pengaduan yang tersedia dan informasi singkat terkait alur informasi pengaduan baik untuk portal pengaduan “Sapa DJPPR”, “Wise”, maupun “LAPOR!”.
 - f. Membuat bagan alur mekanisme pengaduan dalam layanan pengaduan situs *website* DJPPR menjadi *infografis* yang tertampil ketika pengguna mengakses

layanan pengaduan dan atau *landing page* yang memuat secara khusus alur mekanisme pengaduan.

- g. Melakukan *monitoring* dan evaluasi secara berkala untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan atas pengaduan pengguna layanan dan peningkatan optimalisasi “Sapa DJPPR” sebagai *helpdesk* utama DJPPR.

3. Berkaitan dengan Layanan Setelmen Pembayaran Utang, tindak lanjut dapat dilakukan melalui upaya sebagai berikut:

- a. Mengadakan Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan pengguna Layanan Setelmen Pembayaran Utang dan melibatkan perspektif ahli dan atau akademisi, terkait proses penyelesaian Layanan Setelmen Pembayaran Utang.
- b. Merancang skema dan mekanisme *update* informasi progres pengajuan layanan, untuk memberikan kepastian terkait tahapan penyelesaian layanan kepada pengguna, dan menghilangkan bias waktu penyelesaian yang dialami oleh pengguna layanan.

4. Berkaitan dengan Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN), , tindak lanjut dapat dilakukan melalui upaya sebagai berikut:

- a. Melakukan koordinasi dengan lembaga-lembaga yang terkait dengan pengembangan fitur *e-service* lelang SBN secara berkala dan berkesinambungan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
RINGKASAN EKSEKUTIF	ii
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. KEBUTUHAN SURVEI.....	1
1.3. MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI	4
1.3.1 MAKSUD SURVEI	4
1.3.2 TUJUAN SURVEI.....	4
1.4. CAKUPAN SURVEI	5
1.4.1 RUANG LINGKUP SURVEI	5
1.4.2 OBJEK SURVEI.....	5
1.4.3 LOKASI SURVEI	5
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	6
BAB II GAMBARAN UMUM	7
2.1 PROFIL ORGANISASI DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN PEMBIAYAAN DAN RISIKO (DJPPR).....	7
2.2 TUGAS, FUNGSI, DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN PEMBIAYAAN DAN RISIKO	10
2.2.1 TUGAS DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN PEMBIAYAAN DAN RISIKO.....	10
2.2.2 FUNGSI DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN PEMBIAYAAN DAN RISIKO.....	11
2.3 JENIS DAN KARAKTERISTIK LAYANAN DJPPR PADA SKPL 2023	11
2.3.1 LAYANAN PENGADAAN PINJAMAN BILATERAL	12

2.3.2 LAYANAN PENERBITAN SURAT BERHARGA NEGARA	13
2.3.3 LAYANAN SETELMEN PEMBAYARAN UTANG	13
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	15
3.1 KONSEP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN	15
3.2 PERKEMBANGAN KONSEP KEPUASAN PELANGGAN DI SEKTOR PEMERINTAH DAN PUBLIK	16
3.3 MODEL KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN	17
BAB IV METODE SURVEI	20
4.1 DESAIN SURVEI	20
4.1.1 PENDEKATAN KUANTITATIF	20
4.1.2 PENDEKATAN KUALITATIF	20
4.2 DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN	21
4.3 DESAIN PENGAMBILAN SAMPEL	23
4.4 METODE PENGUMPULAN DATA	23
4.4.1 SURVEI	23
4.4.2 WAWANCARA MENDALAM	24
4.5 INSTRUMEN SURVEI	25
4.6 PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN SURVEI	28
4.6.1 PENGUJIAN VALIDITAS	28
4.6.2 PENGUJIAN RELIABILITAS	29
4.7 METODE ANALISIS DATA	30
4.7.1 STATISTIK DESKRIPTIF	31
4.7.2 UJI BEDA	31
4.7.3 ANALISIS KONTEN	32
4.8 HASIL PENGUMPULAN DATA	32
BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
5.1 PROFIL RESPONDEN	34

5.2 INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN.....	39
5.3 TINGKAT PERUBAHAN KEPUASAN RELATIF	51
5.4 ASPEK SPESIFIK LAYANAN	52
BAB VI SIMPULAN DAN REKOMENDASI	56
6.1 SIMPULAN	56
6.2 REKOMENDASI MANAJERIAL	57
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jenis dan Karakteristik Layanan DJPPR Tahun 2023.....	11
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel Pengukuran.....	21
Tabel 4. 2 Definisi Operasional Variabel Pengukuran.....	24
Tabel 4. 3 Daftar Pewawancara SKPL 2023.....	25
Tabel 4. 4 Jumlah Informan DJPPR.....	25
Tabel 4. 5 Daftar Ketersediaan Responden	33
Tabel 4. 6 Perbedaan Aspek Layanan Tahun 2023 dan 2022	27
Tabel 4. 7 Perbedaan Aspek Layanan Tahun 2023 dan 2022	27
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Reliabilitas.....	29
Tabel 5. 1 Profil Demografi Responden DJPPR	34
Tabel 5. 2 Cara Memperoleh dan Sumber Informasi Layanan	39
Tabel 5. 3 Indeks per Item Layanan DJPPR	42
Tabel 5. 4 Indeks Per Item Aspek Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral DJPPR.....	46
Tabel 5. 5 Indeks Per Item Aspek Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN) DJPPR	48
Tabel 5. 6 Indeks Per Item Aspek Layanan Setelmen Pembayaran Utang DJPPR.....	50
Tabel 5. 7 Perubahan Kepuasan Relatif Pengguna Layanan DJPPR Antar Waktu.....	52
Tabel 5. 8 Praktik Pemberian Imbalan/Gratifikasi	52
Tabel 5. 9 Keberadaan Biaya di Luar Ketentuan Resmi	53
Tabel 5. 10 Komposisi Jenis Pengguna Layanan DJPPR.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) DJPPR 2018-2022	3
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Kementerian Keuangan	7
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi DJPPR.....	8
Gambar 2. 3 Profil SDM DJPPR.....	9
Gambar 2. 4 Proses Bisnis Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral	12
Gambar 2. 5 Proses Bisnis Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara	13
Gambar 2. 6 Proses Bisnis Layanan Setelmen Pembayaran Utang	14
Gambar 3. 1 Rerangka model kepuasan konsumen (Oliver, 1993)	18
Gambar 5. 1 Rentang Waktu Penggunaan Layanan	36
Gambar 5. 2 Frekuensi Penggunaan Layanan	36
Gambar 5. 3 Cara Memperoleh Layanan	38
Gambar 5. 4 Sumber Informasi Layanan.....	38
Gambar 5. 5 Indeks Kepuasan Pengguna per Layanan	41
Gambar 5. 6 Indeks Kepuasan Per Klaster	40
Gambar 5. 7 Indeks per Aspek Layanan DJPPR.....	42
Gambar 5. 8 Indeks per Aspek Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral.....	45
Gambar 5. 9 Indeks per Aspek Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN).....	47
Gambar 5. 10 Indeks per Aspek Layanan Setelmen Pembayaran Utang.....	49
Gambar 5. 11 Usulan Saran Pengaduan Praktik Korupsi	54
Gambar 5. 12 Usulan Program Pencegahan Praktik Korupsi	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

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

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

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

Selain dua landasan utama tersebut, terdapat berbagai peraturan, instruksi atau keputusan menteri yang dikeluarkan oleh Menteri Keuangan yang mengatur tata kelola keuangan, manajemen keuangan, dan administrasi keuangan negara. Peraturan-peraturan ini memberikan landasan operasional bagi reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan. Semua dasar hukum dan landasan tersebut menjadi landasan bagi reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik. Reformasi ini diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan strategis guna memastikan pengelolaan keuangan negara yang lebih baik dan responsif. Reformasi Birokrasi Kementerian Keuangan melalui tiga pilar utama, yaitu Pilar Organisasi, Pilar Proses Bisnis, dan Pilar Sumber Daya Manusia (SDM), memiliki fokus yang terpadu untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan daya tanggap Kementerian Keuangan.

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

Integrasi dan sinergi antara ketiga pilar ini adalah kunci untuk mencapai transformasi birokrasi yang komprehensif dan berkelanjutan di Kementerian Keuangan. Organisasi yang baik, proses bisnis yang efisien, dan SDM yang berkualitas akan mendukung pelayanan publik yang lebih baik, transparansi yang lebih tinggi, dan akuntabilitas yang lebih kuat. Reformasi melalui pilar-pilar ini memungkinkan Kementerian Keuangan untuk beradaptasi dengan cepat dengan perubahan dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Reformasi Birokrasi Kementerian Keuangan melalui tiga pilar terkait dengan masa lalu, konteks saat ini, dan arah masa depan yang diinginkan dalam hal reformasi birokrasi. Pemahaman terhadap masa lalu, khususnya terkait dengan sistem dan praktik birokrasi yang telah ada, sangat penting untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan yang perlu diperbaiki. Konteks saat ini mencakup situasi dan tantangan yang dihadapi Kementerian Keuangan pada saat ini, yang terkait dengan arah masa depan sejalan dengan visi dan tujuan yang ingin dicapai melalui reformasi birokrasi.

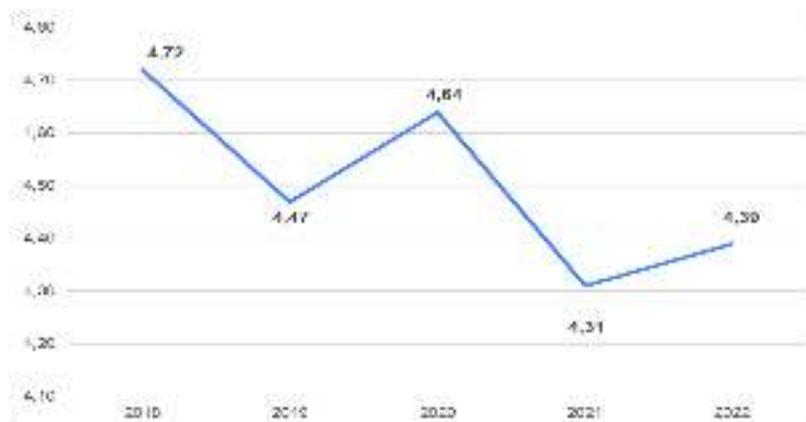
1.2. KEBUTUHAN SURVEI

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

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

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

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



Gambar 1.1. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) DJPPR 2018-2022
Sumber: Laporan SKPL (2018-2022)

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa dalam rentang waktu 2018-2022 indeks tertinggi diperoleh pada tahun tahun 2018, yaitu sebesar 4,72. Setelah itu, di tahun 2019 indeks mengalami

penurunan, dan kemudian mengalami peningkatan kembali di tahun 2020. Namun kemudian setelah empat tahun berselang indeks kepuasan belum kembali mencapai skor tertingginya. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi yang komprehensif dan berkesinambungan masih sangat penting untuk dilakukan agar dapat mengidentifikasi aspek apa saja yang masih perlu diperbaiki.

Pentingnya evaluasi juga disebabkan adanya beberapa insiden yang terjadi di lingkungan Kementerian Keuangan, meskipun tidak secara langsung bersinggungan dengan DJPPR. Namun berbagai kasus negatif tentang Kementerian Keuangan dikhawatirkan dapat mencederai kepercayaan pengguna layanan atas kinerja DJPPR. Oleh karenanya, kegiatan SKPL pada tahun 2023 ini menjadi sangat penting karena kemendesakan untuk memetakan aspek dan jenis layanan yang perlu diperbaiki, serta menjaring masukan dari para pengguna layanan.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN SURVEI

1.3.1 MAKSUD SURVEI

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

- a. Layanan yang dilakukan sepenuhnya dengan interaksi fisik/tatap muka (luring)
- b. Layanan yang dilakukan sepenuhnya melalui teknologi informasi (daring)
- c. Layanan yang dilakukan melalui kombinasi antara interaksi fisik/tatap muka dengan penggunaan teknologi informasi (bauran)
- d. Layanan yang mengenakan biaya/tarif
- e. Layanan yang mengenakan sanksi/denda

1.3.2 TUJUAN SURVEI

Secara umum, tujuan dari pelaksanaan SKPL adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan DJPPR terhadap tiga jenis layanan dalam satu tahun (periode 2022-2023). Adapun tujuan spesifik dari SKPL 2023 ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan pada semua aspek/unsur layanan pada level agregat maupun per jenis layanan;
2. Mengidentifikasi aspek layanan dianggap paling memuaskan atau tidak memuaskan, mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan;
3. Mengukur tingkat perubahan kepuasan relatif semua aspek layanan dari waktu ke waktu;

4. Memberikan rekomendasi perbaikan ke depan bagi unit eselon yang dikaji.

1.4. CAKUPAN SURVEI

1.4.1 RUANG LINGKUP SURVEI

Ruang lingkup survei SKPL DJPPR 2023 mencakup aspek-aspek layanan yang mengacu pada Peraturan Menteri no. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari delapan aspek layanan, yaitu:

1. Aspek Persyaratan
2. Aspek Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Aspek Waktu Penyelesaian
4. Aspek Produk Spesifikasi Jenis Layanan
5. Aspek Kompetensi Pelaksana
6. Aspek Perilaku Pegawai
7. Aspek Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
8. Aspek Sarana dan Prasarana

Selain itu, mengingat satu jenis layanan disampaikan melalui daring, survey juga mencakup aspek *e-service* yang dikembangkan berdasarkan penelitian terdahulu (Aljukhadar *et al.* 2022), terdiri dari 7 dimensi:

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

1.4.2 OBJEK SURVEI

SKPL 2023 untuk DJPPR fokus pada tiga jenis layanan yang ditentukan oleh DJPPR dan Organta. Ketiga jenis layanan itu yaitu:

1. Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral
2. Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN)
3. Layanan Setelmen Pembayaran Utang

1.4.3 LOKASI SURVEI

Pelaksanaan SKPL 2023 untuk Unit Eselon DJPPR difokuskan pada lokus Jakarta. Pemilihan lokus ini didasarkan atas rekomendasi dari tim Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan, Sekretariat Jenderal yang mempertimbangkan keterwakilan pengguna layanan DJPPR di Indonesia.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

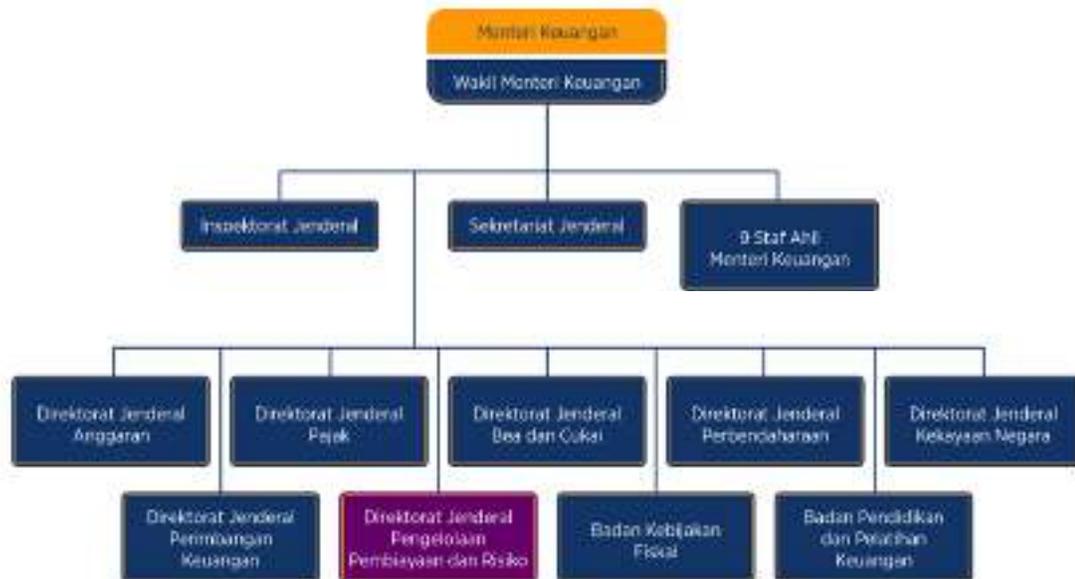
Laporan akhir pelaksanaan SKPL 2023 terdiri dari 6 (enam) bagian. Bab I merupakan pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang survei, kebutuhan dilakukannya survei, maksud dan tujuan survei, cakupan survei, dan sistematika penulisan.

Bab II menjelaskan mengenai gambaran umum Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (DJPPR) yang terdiri dari profil organisasi, tugas, fungsi dan peran, serta jenis dan karakteristik layanan DJPPR. Pada Bab III diterangkan mengenai konsep dan kerangka teoritis yang digunakan dalam survei. Bab IV berfokus pada penjelasan mengenai metodologi dan desain dari survei yang dilakukan, definisi operasional dan pengukuran, desain pengambilan sampel, metode pengumpulan data, dan instrumen. Bab ini juga dijelaskan mengenai validitas dan reliabilitas dari instrumen, serta metode data analisis. BAB V menjelaskan hasil analisis dan pembahasan yang ditulis secara rinci mulai dari profil responden, penjelasan mengenai indeks kepuasan pengguna layanan, dan penjelasan mengenai aspek khusus terkait jasa perantara, biaya tambahan di luar ketentuan, praktik gratifikasi, dan saluran pengaduan yang diusulkan oleh para pengguna layanan. Pada Bab VI akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari pelaksanaan SKPL 2023, serta saran manajerial yang dapat digunakan sebagai upaya peningkatan kinerja DJPPR.

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 PROFIL ORGANISASI DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN PEMBIAYAAN DAN RISIKO (DJPPR)

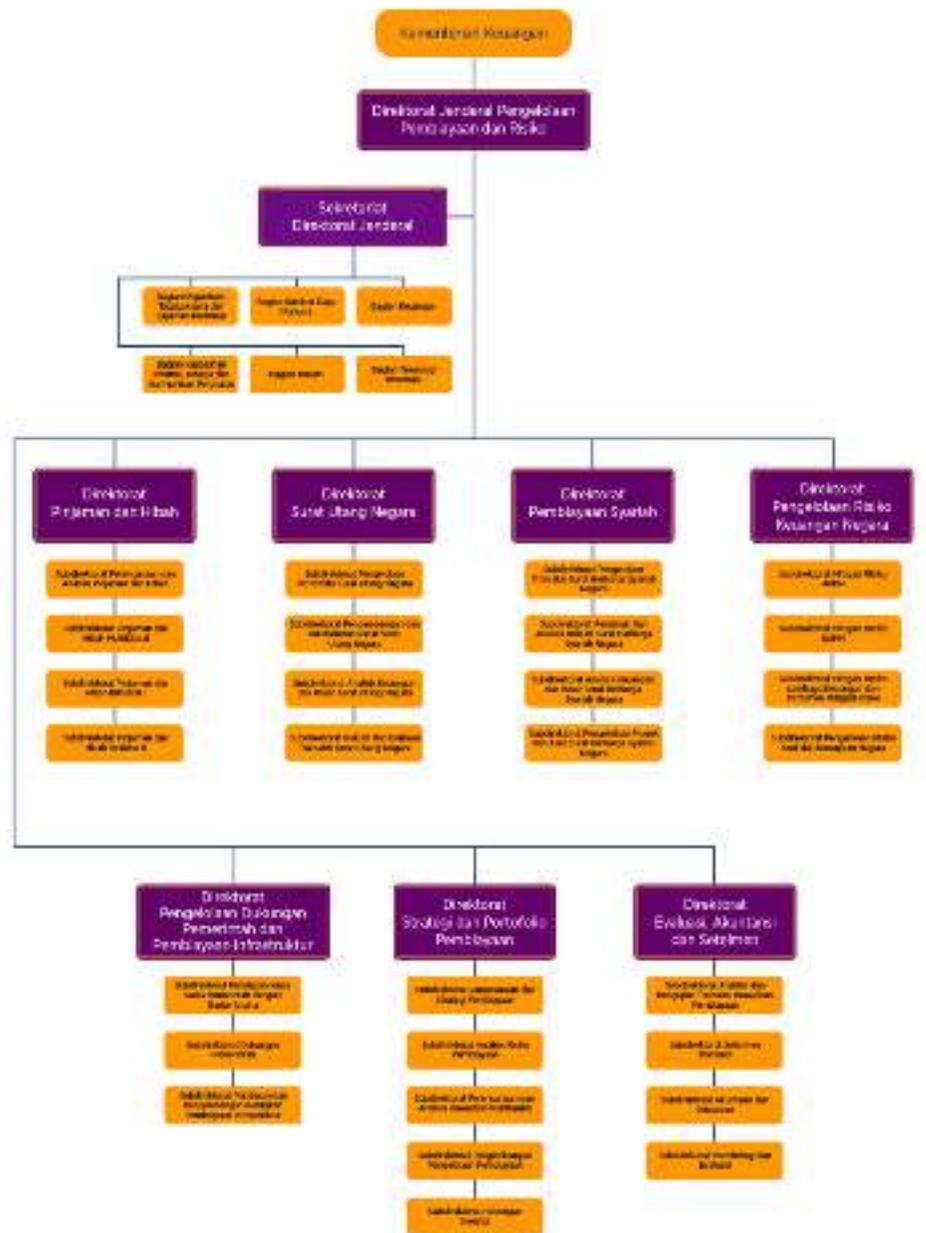
Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko merupakan Unit Eselon I di bawah Kementerian Keuangan yang berkewajiban menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan pembiayaan dan risiko keuangan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Gambar 2.1. Struktur Organisasi Kementerian Keuangan
Sumber: Laman Situs Web DJPPR, 2023

DJPPR merupakan organisasi yang mengalami beberapa kali perubahan. Dimulai pada tahun 1987 dibentuk Direktorat Dana Luar Negeri yang bertugas untuk mengelola dana pinjaman luar negeri dan berada di bawah Direktorat Jenderal Anggaran. Pada tahun 1999 dilakukan pembentukan tim *Debt Management Unit* (DMU) melalui Keputusan Menteri Keuangan No.1010/KMK.017/2000, dan bertugas untuk mengelola obligasi negara yang diterbitkan untuk menyetahkan perbankan (obligasi rekap) akibat krisis 1998 yang berada dibawah Direktorat Jenderal Lembaga Keuangan. Kemudian di tahun 2001, DMU mengalami pengembangan organisasi menjadi Pusat Manajemen Obligasi Negara (PMON) berada di bawah Sekretariat Jenderal secara khusus mengelola Surat Utang Negara (SUN), dan di tahun 2004 menyatukan unit pengelolaan utang di bawah Direktorat Jenderal Perbendaharaan

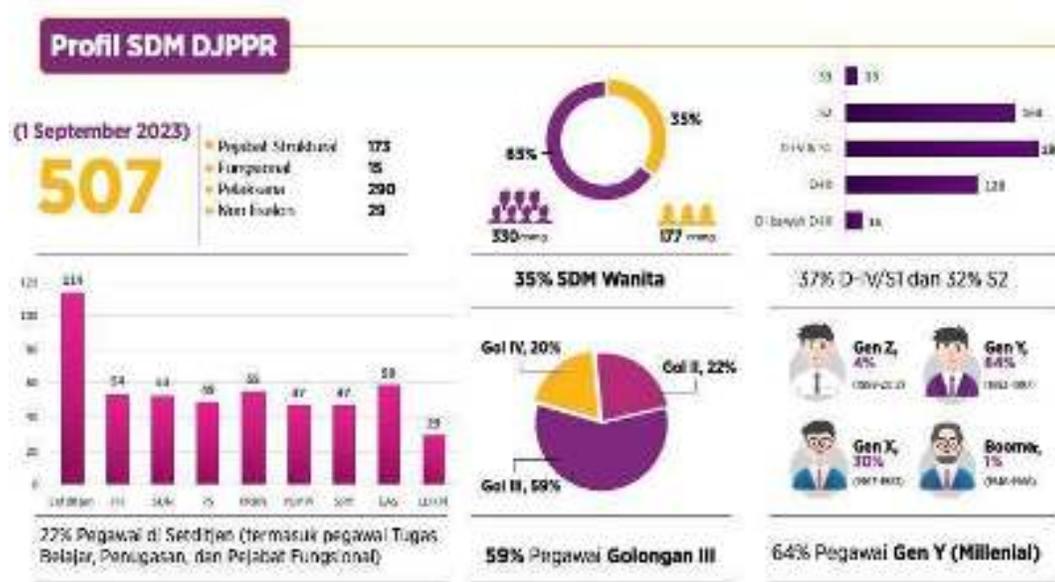
dengan nama Direktorat Pengelolaan Surat Utang Negara dan Direktorat Pengelolaan Pinjaman dan Hibah Luar Negeri.



Gambar 2.2. Struktur Organisasi DJPPR
Sumber: Situs Web DJPPR, 2023

Sebelum berubah menjadi DJPPR, reorganisasi struktur masih terjadi yaitu pada tahun 2006 akhirnya menjadi Unit setingkat Eselon I Departemen Keuangan yang bertugas mengelola pembiayaan APBN melalui utang dengan nama Direktorat Jenderal Pengelolaan Utang, dan sampai dengan akhirnya pada tahun 2015 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 28 tahun 2015, Direktorat Jenderal Pengelolaan Utang bertransformasi menjadi Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (DJPPR), dimana terdapat penambahan unit organisasi yang memegang fungsi pengelolaan dukungan pembiayaan infrastruktur dan pengelolaan risiko keuangan negara.

DJPPR dipimpin oleh seorang Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan Dan Risiko, yang mana tahun ini dijabat oleh Suminto, M.Sc. Ph.D. Pada gambar 2.2 dijelaskan lebih lengkap mengenai struktur organisasi dari DJPPR. Dalam rangka pelaksanaan tugas, fungsi dan peran strategisnya, DJPPR didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan adaptif. Adapun sebaran profil SDM DJPPR berdasarkan pegawai pada unit eselon II, kategori pendidikan, gender, pangkat/golongan, generasi, adalah sebagai berikut:



Gambar 2.3. Profil SDM DJPPR
Sumber: Situs Web DJPPR, 2023

Dalam pelaksanaan kerjanya, DJPPR mengemban visi “Menjadi pengelola pembiayaan dan risiko yang inovatif, kreatif dan profesional dalam rangka mendukung Visi Kementerian Keuangan “Menjadi Pengelola Keuangan Negara untuk Mewujudkan Perekonomian Indonesia yang Produktif, Kompetitif, Inklusif, dan Berkeadilan”. Untuk mendukung terwujudnya visi tersebut, DJPPR mempunyai misi:

1. Memenuhi kebutuhan pembiayaan melalui sumber pembiayaan dalam negeri secara optimal dan pembiayaan luar negeri secara selektif;
2. Mewujudkan pengelolaan portofolio pembiayaan Pemerintah secara optimal serta pengembangan instrumen pembiayaan sebagai pilihan investasi masyarakat dan skema pembiayaan lainnya yang kreatif dan inovatif;
3. Mewujudkan pengembangan dan pendalaman pasar keuangan domestik yang dalam, aktif, likuid, kompetitif, dan inklusif;
4. Mewujudkan pengelolaan risiko keuangan negara yang terkendali, pruden, dan holistik;
5. Mengembangkan proses bisnis berbasis digital serta peningkatan kapasitas organisasi dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang adaptif dan bernilai tambah.

2.2 TUGAS, FUNGSI, DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN PEMBIAYAAN DAN RISIKO

2.2.1 TUGAS DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN PEMBIAYAAN DAN RISIKO

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Kementerian Keuangan dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.01/2019, Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan pinjaman, hibah, surat berharga negara, dan risiko keuangan. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan mengenai Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (DJPPR) mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan pembiayaan dan risiko keuangan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. DJPPR mempunyai peran strategis dalam mendukung pencapaian Pembangunan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) periode 2020-2024, terutama pada agenda Memperkuat Ketahanan Ekonomi untuk Pertumbuhan yang Berkualitas dan Berkeadilan, Mengembangkan Wilayah untuk Mengurangi Kesenjangan dan Menjamin Pemerataan, Memperkuat Infrastruktur untuk Mendukung Pengembangan Ekonomi dan Pelayanan Dasar, serta agenda Membangun Lingkungan Hidup, Meningkatkan Ketahanan Bencana, dan Perubahan Iklim.

2.2.2 FUNGSI DAN PERAN DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN PEMBIAYAAN DAN RISIKO

Dalam melaksanakan tugas, Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan di bidang pengelolaan pembiayaan dan risiko;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan pembiayaan dan risiko;
3. Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pengelolaan pembiayaan dan risiko;
4. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang pengelolaan pembiayaan dan risiko;
5. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengelolaan pembiayaan dan risiko;
6. Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko; dan
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Keuangan.

2.3 JENIS DAN KARAKTERISTIK LAYANAN DJPPR PADA SKPL 2023

Pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) tahun 2023, dilaksanakan pada 3 (tiga) jenis layanan DJPPR, yaitu Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral, Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara, Layanan Setelmen Pembayaran Utang. SKPL Kementerian Keuangan tahun 2023 dilaksanakan di enam kota di Indonesia, yakni di Medan, Jakarta, Surabaya, Makassar, Balikpapan, dan Ambon. Namun, khusus SKPL 2023 pada DJPPR hanya dilakukan di kota Jakarta. Secara singkat, karakteristik ketiga layanan DJPPR tersaji dalam Tabel 2.1

Tabel 2.1. Jenis dan Karakteristik Layanan DJPPR Tahun 2023

No	Jenis Layanan	Karakteristik Layanan				
		Berbiaya	Daring	Luring	Sanksi	Denda
1	Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak
2	Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak
3	Layanan Setelmen Pembayaran Utang	Tidak	Tidak	Ya	Tidak	Tidak

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

Kementerian Keuangan memiliki lima jenis karakteristik layanan, yaitu: (1) layanan berbiaya; (2) layanan daring; (3) layanan luring; (4) layanan yang mengenakan sanksi; (5) layanan yang mengenakan denda. Dari kelima jenis karakteristik tersebut, layanan DJPPR memiliki karakteristik seperti yang tersaji pada tabel 2.1 yaitu terdapat 2 layanan yang memiliki karakteristik luring, dan satu layanan memiliki karakteristik daring. Sementara ketiga layanan yang ada di DJPPR tidak terdapat layanan yang memiliki karakteristik berbiaya, sanksi, dan denda.

2.3.1 LAYANAN PENGADAAN PINJAMAN BILATERAL

Layanan ini merupakan bentuk layanan pengadaan pinjaman luar negeri yang oleh pemerintah akan digunakan untuk membiayai keperluan pemerintah pusat dan/atau diteruskan kepada pemerintah daerah/BUMN. Tata cara pengadaan pinjaman luar negeri bilateral diatur dalam PP No. 10 tahun 2011. Proses dimulai dengan Menteri Keuangan mengajukan usulan pinjaman Kegiatan kepada calon pemberi pinjaman luar negeri yang bersumber dari Kreditor Bilateral, dengan memperhatikan rencana batas maksimal pinjaman luar negeri sesuai dengan peraturan perundangan. Pemberi pinjaman bilateral adalah pemerintah negara asing atau lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah negara asing atau lembaga yang bertindak untuk pemerintah negara asing yang memberikan pinjaman kepada pemerintah.

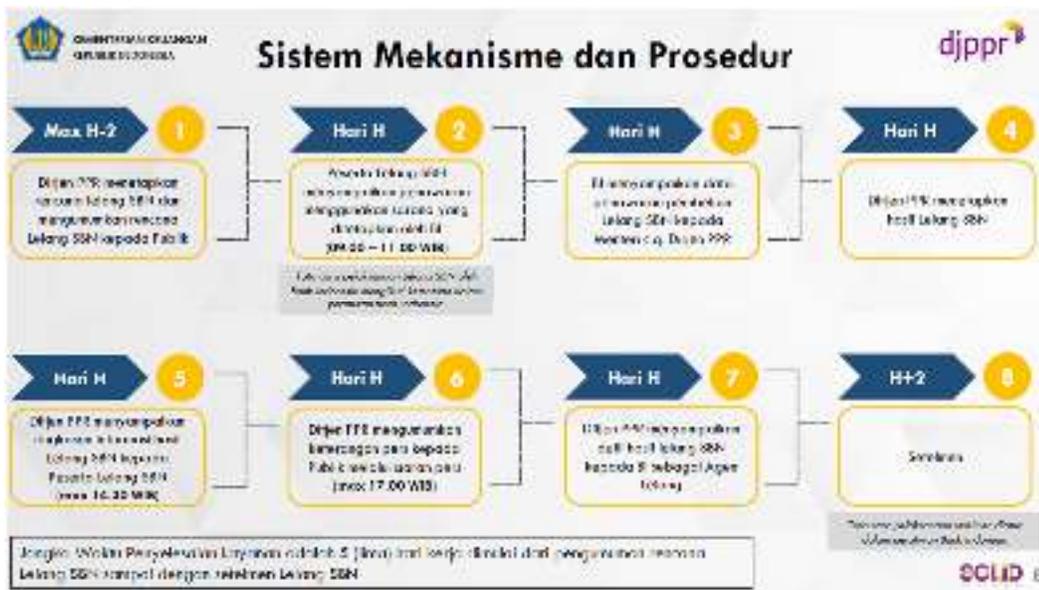


Gambar 2.4. Proses Bisnis Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral

Sumber: DJPPR, 2023

2.3.2 LAYANAN PENERBITAN SURAT BERHARGA NEGARA

Pengajuan Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara dapat dilakukan secara daring melalui penyampaian penawaran pembelian Lelang Surat Berharga Negara melalui sistem BI-ETP (Bank Indonesia *Electronic Trading Platform*) sebagai agen Lelang yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan. Pengguna layanan ini adalah Dealer Utama SUN, Dealer Utama SBSN, Bank Indonesia, Lembaga Penjamin Simpanan, dan Peserta Lelang SBN sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal untuk dan atas nama Menteri Keuangan.



Gambar 2.5. Proses Bisnis Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara

Sumber: DJPPR, 2023

2.3.3 LAYANAN SETELMEN PEMBAYARAN UTANG

Layanan ini berada di Direktorat Evaluasi Akuntansi dan Setelmen DJPPR. Proses layanan menggunakan aplikasi semi-otomatis, dan tidak ada pertemuan/kontak fisik, baik antara kreditor, PIC Kemenkeu, PIC BI, dan PIC Bank Koresponden. Penerima manfaat layanan perlu mengirimkan dokumen tagihan. Proses layanan dimulai dari penerimaan NOP dari kreditur, kemudian akan diproses internal oleh Kemenkeu, dan kemudian dilanjutkan dengan pembuatan *Swift* oleh BI. Setelah itu, transfer dilakukan oleh Bank Koresponden kepada Kreditur. Akses informasi khusus dan spesifik Layanan Setelmen Pembayaran Utang dapat dilakukan dengan melalui beberapa media, seperti *e-mail* (deas@kemenkeu.go.id), dan langsung via PIC Portofolio. Sedangkan akses informasi umum, dapat dilakukan dengan melalui *e-mail* (sapadjppr@kemenkeu.go.id), dan *contact center* DJPPR (150222)

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 KONSEP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

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

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

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

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

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

3.2 PERKEMBANGAN KONSEP KEPUASAN PELANGGAN DI SEKTOR PEMERINTAH DAN PUBLIK

Studi mengenai kepuasan pelanggan telah mengalami kemajuan selama beberapa dekade terakhir, dengan fokus pada kualitas layanan khususnya di sektor swasta (Moteki, 2021). Arah pembahasan sudah bergerak di bidang administrasi publik terutama kajian mengenai hubungan antara kualitas layanan dan variabel yang mempengaruhinya (Moteki, 2021). Pada dasarnya studi mengenai kepuasan pelanggan berawal dari kajian diskonfirmasi harapan yang dilakukan oleh Oliver dan Winer (1987), kemudian mengarah pada pengembangan model SERVQUAL oleh Parasuraman et al., (1988) dan semakin banyak studi empiris di berbagai sektor termasuk pemerintahan.

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

Beberapa aspek utama dari transformasi ini termasuk:

1) *Responsivitas (responsiveness)*

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

2) *Transparansi*

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

3) *Partisipasi Masyarakat*

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

4) *Orientasi pada Kebutuhan Masyarakat*

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

3.3 MODEL KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

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

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

1. Model kepuasan berbasis kinerja

Model kepuasan berbasis kinerja berfokus pada kinerja atau performa aktual organisasi dalam memenuhi kebutuhan, harapan, atau ekspektasi pelanggan. Pada pendekatan ini, kepuasan pelanggan diukur berdasarkan sejauh mana produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima memenuhi atau melebihi standar atau kualitas yang diinginkan. Model kepuasan berdasarkan kinerja merupakan pendekatan yang umum digunakan dalam memahami kepuasan konsumen. Model kepuasan berdasarkan kinerja diyakini dapat memberikan hasil nyata yang dapat diukur dan dinilai secara objektif serta dapat menjadi

dasar evaluasi yang konsisten dari waktu ke waktu. Walaupun model kepuasan berdasarkan kinerja dapat memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan strategis, namun terdapat beberapa kritik terhadap model kepuasan berdasarkan kinerja seperti:

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

2. Model kepuasan berbasis atribut

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

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



Gambar 3.1. Rerangka model kepuasan konsumen (Oliver, 1993)

Sumber: Oliver (1993)

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

- a) Model ini memungkinkan identifikasi atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dalam pengalaman mereka dengan produk, layanan, atau organisasi. Ini

membantu organisasi untuk fokus pada aspek-aspek yang paling relevan bagi kepuasan pelanggan.

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

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

Adapun beberapa contoh kepuasan menyeluruh adalah sebagai berikut:

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

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

BAB IV

METODE SURVEI

4.1 DESAIN SURVEI

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

4.1.1 PENDEKATAN KUANTITATIF

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

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

4.1.2 PENDEKATAN KUALITATIF

Metode kualitatif dilakukan dengan menggunakan data non numerik (Neuman, 2014). Metode kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam dan kontekstual dari permasalahan yang diteliti. Dengan metode kualitatif, pengumpulan data dilakukan secara lebih mendalam dengan teknik seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, atau analisis isi. Data yang dikumpulkan dalam metode kualitatif biasanya berupa teks, narasi, atau citra yang memungkinkan peneliti untuk memahami makna subjektif, pengalaman, dan konstruksi dari permasalahan yang diteliti.

Dengan menggunakan kedua metode tersebut, peneliti dapat menggabungkan keunggulan metode kuantitatif dalam mengidentifikasi pola umum dan mengukur dampak secara statistik dan dengan metode kualitatif peneliti dapat memperoleh pemahaman mendalam tentang konteks dan kompleksitas permasalahan yang diteliti.

4.2 DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN

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

Tabel 4.1. Definisi Operasional Variabel Pengukuran

No.	Variabel	Definisi Operasional	Jumlah Item
1.	Kepuasan	Seberapa tinggi tingkat kepuasan yang pengguna rasakan terkait dengan layanan yang diterima.	2
Aspek layanan umum			
1.	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	2
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	2
3.	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	2
4.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.	2
5.	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	2
6.	Perilaku Pelaksana/Pegawai	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	2

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

Sumber:

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

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

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

4.3 DESAIN PENGAMBILAN SAMPEL

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

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

Penentuan jumlah responden didasarkan pada ketersediaan daftar panjang (*longlist*) responden yang diberikan secara resmi oleh Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan (Biro Organta) Kementerian Keuangan RI pada tanggal 23 Juni 2023. Besaran responden di DJPPR ditentukan berdasarkan jumlah total pengguna layanan SKPL 2023 dan ketentuan minimal responden (minimal 30 orang). Responden DJPPR untuk SKPL 2023 adalah 126 responden dan proses pengumpulannya dijelaskan di Sub Bagian Hasil Pengumpulan Data.

4.4 METODE PENGUMPULAN DATA

Terdapat 2 (dua) metode pengumpulan data yang digunakan dalam survei ini. Metode survei secara tatap muka sebagai metode utama dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) sebagai metode tambahan.

4.4.1 SURVEI

Survei tatap muka secara luring dilakukan untuk mewawancarai responden yang berada di lokus DJPPR, yaitu di Jakarta dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) DJPPR tahun 2023. Koordinator wilayah merupakan alumni dari FEB UGM dan bertugas sebagai dosen atau tenaga pengajar di wilayah tersebut. Tim UGM dan koordinator wilayah Jakarta bekerja secara terintegrasi dan paralel.

Adapun sistematika pelaksanaan survei tatap muka adalah sebagai berikut:

1. Koordinasi dengan enumerator oleh Koordinator Wilayah

Koordinator wilayah Jakarta merekrut enumerator di wilayahnya sesuai dengan proporsi jumlah responden yang telah ditetapkan. Setelah direkrut, Koordinator Wilayah mempunyai kewenangan untuk melakukan pembagian tugas pada para enumerator berdasarkan (a) Unit Eselon I dan non eselon serta (b) lokasi tempat tinggal wilayah. Adapun informasi terkait koordinator Wilayah serta jumlah enumerator Jakarta dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Definisi Operasional Variabel Pengukuran

No.	Kota	Jumlah Enumerator	Koordinator
1.	Jakarta	17 orang	Dr. Daru Kinasih

Sumber: Data Olahan (SKPL,2023)

2. Pengumpulan data oleh enumerator

Enumerator menghubungi responden yang berada dalam zona warna putih daftar panjang. Apabila tidak ada respon dari responden, maka enumerator juga akan menghubungi responden cadangan. Survei dilakukan dengan wawancara terstruktur, yaitu enumerator membacakan pertanyaan pada kuesioner yang telah dipersiapkan, kemudian responden akan menjawab secara langsung. Jawaban dari responden akan diterjemahkan oleh para enumerator ke dalam isian kuesioner. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan satu kali wawancara kurang lebih 20 menit hingga 30 menit.

3. Penginputan data

Setelah data diperoleh, enumerator melakukan input data ke dalam formulir *online*. Formulir ini berformat *Microsoft Forms* dan disediakan oleh Kementerian Keuangan.

Di sisi lain, tim UGM yang terdiri dari 11 (sebelas) peneliti yang merupakan dosen dari Fakultas Ekonomika dan Bisnis juga melakukan pembagian tugas. Masing-masing anggota tim yang dibantu asisten bertugas menjadi penanggung jawab dari setiap Unit Eselon I dan 1 non eselon yang disurvei. Dalam SKPL 2023, yang bertugas sebagai penanggung jawab Unit Eselon I DJPPR adalah Arika Artiningsih, Ph.D. CFE. dan dibantu seorang asisten.

4.4.2 WAWANCARA MENDALAM

Wawancara mendalam dilakukan oleh Tim UGM di 6 kota, namun khusus Unit Eselon DJPPR hanya ada di Jakarta. Narasumber kegiatan wawancara dipilih berdasarkan rekomendasi dari koordinator wilayah. Lebih lanjut, tim UGM juga melakukan pemilihan calon narasumber berdasarkan keunikan respon yang diberikan saat kegiatan survei. Selanjutnya, daftar

pewawancara di lokus Jakarta tersaji pada Tabel 4.3. Wawancara dengan beberapa informan DJPPR dilakukan secara tatap muka dengan menggali aspek-aspek penting terkait kepuasan, aspek layanan umum, aspek *e-service*, aspek biaya di luar ketentuan, gratifikasi, jasa perantara, dan saluran pengaduan pencegahan korupsi (lihat Tabel 4.4 Jumlah Informan DJPPR). Durasi wawancara sekitar 30-60 menit.

Tabel 4.3. Daftar Pewawancara SKPL 2023

No.	Kota	Pewawancara
1.	Jakarta	Sari Sitalaksmi, Ph.D Vogy Gautama Buanaputra, Ph.D

Sumber: SKPL (2023)

Tabel 4.4. Jumlah Informan DJPPR

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden Sudah Dihubungi	Jumlah Responden Tidak Merespon	Jumlah Responden Menolak	Jumlah Responden Diwawancarai
1	Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral	1	-	-	1
2	Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN)	1	1	-	-
3	Layanan Setelmen Pembayaran Utang	1	-	-	1
Total		3	-	-	2
<i>Respon Rate</i>		67%			

Sumber: Olahan Data (SKPL, 2023)

4.5 INSTRUMEN SURVEI

Instrumen survei merujuk pada alat, metode, atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data sesuai dengan tujuan survei. Instrumen survei dirancang untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan pertanyaan survei dan tujuan survei yang telah ditentukan. Instrumen survei yang digunakan berupa kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang bersifat terbuka dan tertutup. Pada pertanyaan tertutup responden diminta

untuk mengisi dan memberikan penilaian terhadap pertanyaan dalam kuesioner berdasarkan pilihan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Pertanyaan terbuka digunakan untuk menampung catatan mengenai opini, kritik, dan saran responden terhadap aspek-aspek layanan yang disurvei. Selengkapnya, kuesioner terdiri dari 6 (enam) bagian yaitu:

1. Bagian A: Berisi pertanyaan-pertanyaan *screening* seperti pertanyaan terkait unit eselon atau non eselon dan layanan yang digunakan, pengguna layanan satu tahun terakhir atau bukan, durasi menggunakan layanan, cara mengakses layanan, dan apakah sudah pernah menjadi responden SKPL atau belum.
2. Bagian B: Berisi pertanyaan tentang sosio-demografi responden seperti lokus tempat tinggal, kontak, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, instansi tempat bekerja, sumber informasi layanan, dan frekuensi penggunaan layanan.
3. Bagian C: Berisi pertanyaan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan secara umum. Pertanyaan pada kuesioner bagian C merujuk pada Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 aspek. Selain itu, pada bagian C juga berisi pertanyaan terkait aspek *e-service* yang diadopsi dari survei terdahulu dari Aljukhadar et al., (2022).
4. Bagian D: Berisi pertanyaan khusus yang ditanyakan setiap Unit Eselon I. Pada SKPL 2023, kuesioner bagian D hanya diperuntukkan bagi pengguna layanan dari Unit Eselon Direktorat Jenderal Anggaran (DJA).
5. Bagian E: Berisi pertanyaan terkait aspek integritas yang terdiri dari pertanyaan terkait jasa perantara, biaya lain diluar ketentuan resmi, gratifikasi, dan saran untuk saluran pengaduan.
6. Bagian F: Berisi pertanyaan terkait penilaian kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Secara umum, instrumen pengukuran untuk aspek kepuasan pengguna layanan menggunakan skala pengukuran peringkat lima poin yang menunjukkan tingkat kepuasan (1= sangat tidak puas, 2= tidak puas, 3= netral, 4= puas, 5= sangat puas). Terdapat 9 (sembilan) aspek layanan dan 7 (tujuh) sub-aspek *e-service* dengan 2 item pengukuran pada setiap aspek, sehingga terdapat total 32 item pengukuran pada aspek layanan. Namun, merujuk pada karakteristik layanan DJPPR yang tidak berbiaya maka tidak akan dilakukan pengukuran pada aspek tersebut.

Dalam menyusun kuesioner, terdapat perbedaan sumber hukum yang dijadikan acuan. Pada tahun 2022, sumber hukum yang digunakan adalah UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sedangkan pada tahun 2023 digunakan acuan dari Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun perbedaan aspek layanan tahun 2023 dan 2022 disajikan dalam Tabel 4.6.

Tabel 4.5. Perbedaan Aspek Layanan Tahun 2023 dan 2022

No.	Aspek Layanan Tahun 2022	Jumlah	Aspek Layanan Tahun 2023	Jumlah
1.	Keterbukaan/Kemudahan Akses	6	Persyaratan	2
2.	Akses terhadap Layanan	9	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2
3.	Kesesuaian terhadap Layanan	5	Waktu Penyelesaian	2
4.	Kesesuaian Prosedur	3	Biaya/Tarif	2
5.	Waktu Penyelesaian Layanan	6	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2
6.	Biaya/Tarif	5	Kompetensi Pegawai	2
7.	Sanksi/Denda	5	Perilaku Pegawai	2
8.	Sikap Pegawai	7	Penanganan Pengaduan, Saran dan	2
9.	Kemampuan dan Keterampilan	5	Sarana dan Prasarana	2
10.	Lingkungan Pendukung	4	E-Service (Interaktivitas dan Personalisasi, Kualitas Informasi, Kualitas Bantuan, Kemudahan Penggunaan, Fungsi	14
11.	Keamanan Lingkungan	4		
12.	E-Service (<i>Efficiency-Ease Of Use,</i>	27		
Tot		86	Tot	32

Sumber:

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

Tabel 4.6. Aspek Layanan Tahun 2023

Aspek Layanan	Item
Persyaratan	Kemudahan memperoleh informasi terkait
	Kemudahan proses pemenuhan persyaratan
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kemudahan prosedur
	Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan)
Waktu Penyelesaian	Ketepatan waktu
	Kecepatan waktu
Biaya/Tarif	Kesesuaian biaya/tarif
	Kewajaran biaya/tarif
Produk, Spesifikasi, Jenis Layanan	Kesesuaian hasil layanan
	Akurasi/ketelitian hasil layanan
Kompetensi Pegawai	Keterampilan pegawai
	Pengetahuan pegawai
Perilaku Pegawai	Sikap profesional
	Sikap empati
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kemudahan menyampaikan pengaduan
	Kesesuaian tindak lanjut
	Ketersediaan sarana

Sarana dan Prasarana	Ketersediaan prasarana
Aspek Layanan e-service	Item
Interaktivitas dan Personalisasi	Personalisasi layanan
	Kemampuan fitur interaksi
Kualitas Interaksi	Kelengkapan informasi
	Keterbaruan informasi
Kualitas Bantuan	Ketersediaan opsi bantuan
	Kemudahan mengakses opsi bantuan
Kemudahan Penggunaan	Kemudahan penggunaan <i>website/aplikasi</i>
	Kemudahan pencarian informasi
Fungsi Situs/Aplikasi	Keandalan (tidak error) <i>website/aplikasi</i>
	Kemampuan <i>website/aplikasi</i> memberikan layanan
Privasi dan Keamanan	Jaminan Keamanan
	Jaminan Kerahasiaan data dan informasi
Estetika	Estetika tampilan
	Estetika penataan/ <i>layout</i>

Sumber: Data Olaha (SKPL, 2023)

4.6 PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN SURVEI

4.6.1 PENGUJIAN VALIDITAS

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

Proses pengujian validitas konten dan wajah pada penyusunan kuesioner terdiri dari empat tahapan. Pertama, pada tahap awal tim peneliti UGM mempelajari regulasi dan konteks unit layanan yang akan diteliti. Kedua, perancangan kuesioner dilakukan oleh tim peneliti UGM sesuai dengan karakteristik masing-masing layanan yang akan disurvei dan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian Keuangan. Ketiga, tim peneliti UGM bersama dengan tim dari Biro Organta melakukan *review* pada kuesioner yang telah disusun. Dari proses *review* yang dilakukan terdapat beberapa masukan yang diberikan oleh tim Biro Organta, yang kemudian

dilakukan perbaikan oleh tim UGM. Keempat, pada tahap finalisasi kuesioner tim peneliti UGM bersama tim Biro Organta Kementerian Keuangan dan tim dari masing-masing Unit Eselon melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) untuk melihat kesesuaian antara instrumen yang digunakan dengan karakteristik layanannya.

Untuk meningkatkan *robustness* instrumen survei, validitas konstruk juga dilakukan untuk memastikan sejauh mana instrumen mengukur konsep atau variabel yang dimaksud dengan akurat dan sesuai. Dengan validitas konstruk ini memeriksa apakah pertanyaan-pertanyaan atau item-item yang digunakan dalam SKPL 2023 (aspek pelayanan umum dan *e-service*) sesuai dengan konsep yang diusulkan. Tabel 4.6 menunjukkan hasil validitas konstruk untuk instrumen SKPL 2023 dan semuanya dinyatakan valid.

4.6.2 PENGUJIAN RELIABILITAS

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi pengukuran variabel (Neuman, 2006). Menurut Cooper dan Schindler (2014), instrumen pengukuran dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu memberikan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu meskipun digunakan pada situasi dan kondisi yang berbeda.

Dalam pelaksanaan kegiatan ini, tim peneliti berpegangan pada reliabilitas internal untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan. Reliabilitas konsistensi internal bertujuan untuk mengukur konsistensi antara item-item atau bagian-bagian yang ada dalam sebuah tes atau instrumen pengukuran. Reliabilitas internal yang tinggi menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat menghasilkan data yang konsisten dan stabil sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap hasil survei dan interpretasi yang dibuat berdasarkan instrumen tersebut.

Pengujian reliabilitas internal dilakukan melalui pengujian nilai dari *Cronbach's Alpha* yang merupakan tes yang banyak digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen pengukuran. *Cronbach's Alpha* merupakan koefisien reliabilitas yang menunjukkan seberapa baik setiap butir dalam satu instrumen pengukuran berkorelasi positif satu sama lain (Sekaran & Bougie, 2016). Secara umum, apabila nilai *Cronbach's Alpha* suatu instrumen menunjukkan 0,8 menunjukkan instrumen tersebut sangat reliabel (Sekaran & Bougie, 2016). Semakin dekat nilai *Cronbach's Alpha* dengan 1 (satu), maka instrumen tersebut akan semakin reliabel. Berdasarkan penghitungan yang telah dilakukan menggunakan alat pengolah data PLS-SEM, maka diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap aspek layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Reliabilitas

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

Sumber: Data Olahan SKPL 2023

Untuk instrumen wawancara mendalam, protokol wawancara disiapkan dan digunakan oleh Tim UGM yang bertugas menjadi pewawancara. Wawancara dilaksanakan dengan pencatatan atau meminta izin informan untuk direkam, dan dilakukan proses transkripsi. Proses ini memastikan aspek reliabilitas terkait dengan protokol wawancara. Berdasarkan pemaparan sub bagian 4.5.1 dan 4.5.2, hasil pengujian instrumen SKPL 2023 menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan adalah valid dan reliabel.

4.7 METODE ANALISIS DATA

Secara umum, tujuan dari survei ini adalah untuk mengukur indeks kepuasan dari pengguna layanan publik Kementerian Keuangan, dan secara khusus pada 10 Unit Eselon I dan 1 non eselon termasuk DJPPR. Berdasarkan tujuan tersebut, metode analisis data yang digunakan meliputi 4 (empat) bagian yaitu statistik deskriptif, metode pembentukan indeks kepuasan pengguna layanan Kementerian Keuangan, dan analisis konten.

4.7.1 STATISTIK DESKRIPTIF

Statistik deskriptif berfungsi sebagai alat awal untuk mendeskripsikan data (Cooper dan Schindler, 2014, h. 398). Metode ini digunakan untuk melihat tendensi sentral dari semua hasil pengukuran variabel. Indikator tendensi sentral yang digunakan dalam studi ini adalah angka rata-rata sederhana (*mean score*) yang kemudian dijadikan dasar untuk menghitung skor indeks agregat SKPL 2023.

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

- 1) Mengelompokkan data berdasarkan unit eselon dan non-eselon serta jenis layanan.
- 2) Menghitung nilai rata-rata untuk setiap aspek layanannya. Cara ini dilakukan dengan mempertimbangkan adanya:
 - a) perbedaan jumlah responden yang memberikan penilaian pada setiap aspek layanan karena karakteristik layanan yang berbeda;
 - b) perbedaan jumlah responden di masing-masing jenis layanan.
- 3) Menghitung skor indeks kepuasan per jenis layanan berdasarkan nilai rata-rata dari skor setiap aspek layanan dalam satu jenis layanan yang sama.
- 4) Menghitung skor indeks kepuasan agregat DJPPR dilakukan berdasarkan nilai rata-rata dari setiap skor indeks aspek layanan pada seluruh jenis layanan DJPPR yang disurvei.

4.7.2 UJI BEDA

Salah tujuan survei ini adalah mengukur tingkat perubahan kepuasan relatif semua aspek/unsur layanan dari waktu ke waktu untuk pengguna layanan yang sama. Untuk mengukur perubahan relatif tersebut, responden diberikan 2 item pertanyaan kuesioner. Pada item pertama (kode F1) responden diminta untuk menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja layanan yang diperoleh selama setahun terakhir (tahun 2023). Pada item kedua (kode F2), responden diminta untuk menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja layanan yang sama di tahun sebelumnya (tahun 2022), dengan didahului pertanyaan penyaring untuk memastikan bahwa responden merupakan pengguna layanan yang sama di tahun sebelumnya. Untuk menguji signifikansi perubahan kepuasan relatif pengguna layanan

selama satu tahun terakhir dan tahun sebelumnya, maka survei ini melakukan pengujian statistik *paired-sample t test*. Tujuan penggunaan *paired-sample t test* adalah untuk memberikan landasan bukti mengenai signifikansi penurunan maupun peningkatan kepuasan relatif kepuasan pengguna layanan antar waktu. Minimal sampel yang dibutuhkan untuk melakukan *paired-sample t test* adalah 30.

4.7.3 ANALISIS KONTEN

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

- 1) Hasil wawancara ditranskrip dan dilakukan proses kodifikasi melalui Ms Excel;
- 2) Peneliti melakukan proses membaca kata demi kata untuk menemukan kata-kata kunci yang relevan dengan aspek layanan dan aspek kepuasan serta sesuai dengan tujuan survei;
- 3) Kata kunci atau pernyataan utama dipilih untuk memvalidasi, menjelaskan, dan mengklarifikasi serta mengilustrasikan temuan dari data survei.

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

4.8 HASIL PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih 1,5 bulan dimulai tanggal 17 Juli 2023 - 31 Agustus 2023. Seperti yang disampaikan sebelumnya, Koordinator dan enumerator lokal menginisiasi komunikasi dengan calon responden. Pada tahap awal, terdapat 139 daftar responden yang menjadi target responden awal survei dari kementerian keuangan. Dalam prosesnya, terdapat 17 responden tambahan yang diperoleh baik melalui mekanisme snowball atau tambahan rekomendasi responden dari Kementerian Keuangan, Sehingga dari total yang dihubungi (156 orang), 126 pengguna layanan DJPPR bersedia menjadi responden SKPL 2023, yang terdiri dari 37 responden Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral, 57 responden, Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN), dan 32 responden Layanan Setelmen Pembayaran Utang. Adapun rincian untuk daftar responden yang tidak berhasil diwawancarai tersaji pada tabel 4.5

Tabel 4.8. Daftar Ketersediaan Responden

No	Jenis Layanan DJPPR	Data dari Kemenkeu	Responden Dihubungi	Berhasil Diwawancara	Tidak Merespon
1	Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral	32	41	37	5
2	Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN)	65	65	57	8
3	Layanan Setelmen Pembayaran Utang	42	50	32	17

Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

BAB V
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan analisis data terkait profil pengguna layanan (aspek demografi, dan perilaku responden yang menggunakan layanan DJPPR), indeks kepuasan agregat, kluster, dan per aspek layanan. Selain itu, juga diulas terkait aspek spesifik layanan mencakup gratifikasi, biaya di luar ketentuan, keberadaan jasa perantara, dan saluran pengaduan untuk pencegahan korupsi.

5.1 PROFIL RESPONDEN

5.1.1 PROFIL DEMOGRAFI

Data demografi responden SKPL 2023 Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (DJPPR) meliputi jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, dan pekerjaan. Layanan DJPPR yang dievaluasi tingkat kepuasannya yaitu Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral, Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN), dan Layanan Setelmen Pembayaran Utang, dengan melibatkan 126 orang. Meski pelaksanaan SKPL dilakukan di enam kota, khusus Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko jumlah tersebut merupakan pengguna layanan yang berasal dari lokus Jakarta. Profil demografi DJPPR ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 5.1. Profil Demografi Responden DJPPR

Demografi	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	71	56,35%
Perempuan	55	43,65%
Usia		
20-30 tahun	11	8,73%
31-40 tahun	58	46,03%
41-50 tahun	51	40,48%
51-60 tahun	6	4,76%
Pendidikan		
Diploma (D1/D2/D3)	2	1,59%

Demografi	Jumlah	Persentase
D4/S1	67	53,17%
S2	52	41,27%
S3	5	3,97%
Pekerjaan		
Karyawan BUMN	39	30,95%
Karyawan Lembaga Negara	7	5,56%
Karyawan Perbankan/ <i>Finance</i>	5	3,97%
Karyawan Swasta	53	42,06%
PNS	22	17,46%

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden DJPPR berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 71 responden adalah laki-laki (56,35%) sedangkan 55 responden lainnya adalah Perempuan (43,65%). Sebanyak 11 responden masuk dalam kelompok usia 20-30 tahun (8,73%), 58 responden masuk dalam kelompok usia 31-40 tahun (46,03%), dan 51 responden masuk dalam kelompok usia 41-50 tahun (40,48%), sedangkan 4,76% atau 6 responden masuk dalam kategori usia 51-60 tahun.

Pada aspek demografi latar belakang Pendidikan, sebanyak 67 responden memiliki Pendidikan sarjana/Diploma 4 (53,17%), 2 responden (1,59%) memiliki Pendidikan Diploma, kemudian yang berpendidikan pascasarjana sebanyak 52 responden (41,27%), dan yang berpendidikan S3 sebanyak 5 orang atau sekitar 3,97% dari jumlah responden DJPPR secara keseluruhan.

Selain itu, kelompok terbesar responden DJPPR merupakan karyawan swasta yakni sebanyak 53 responden (42,06%), dan kemudian disusul oleh karyawan BUMN sebanyak 39 responden (30,95%), Pegawai Negeri Sipil sebanyak 22 responden (17,46%), karyawan lembaga negara sebanyak 7 orang (5,56%), dan Karyawan Perbankan/*Finance* sebanyak 5 responden (3,97%).

Berdasarkan tabel diatas juga dapat ditarik kesimpulan bahwa responden DJPPR pada SKPL 2023 ini seluruhnya adalah pegawai yang mewakili instansi kelembagaan dan matang secara

usia (31-50 tahun). Kedewasaan umur ini juga dilengkapi dengan tingginya latar belakang pendidikannya, yaitu mayoritas berlatar belakang Pendidikan S1 dan pascasarjana (S2/S3). Kesimpulan umum yang ditarik dari profil demografi responden ini dapat menjadi salah satu dasar atas validitas data berdasarkan validitas wajah pada survei yang dilakukan.

5.2.2 ASPEK INTERAKSI LAYANAN

Pada sub bab ini dijelaskan mengenai beberapa informasi terkait interaksi responden dengan DJPPR yang meliputi rentang waktu penggunaan layanan, frekuensi penggunaan layanan dalam satu tahun, cara memperoleh layanan DJPPR, dan media yang digunakan untuk mengakses informasi terkait layanan DJPPR. Penjelasan keempat aspek ini dibahas melalui gambar 5.1 - gambar 5.4.



Gambar 5.1. Rentang Waktu Penggunaan Layanan
Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

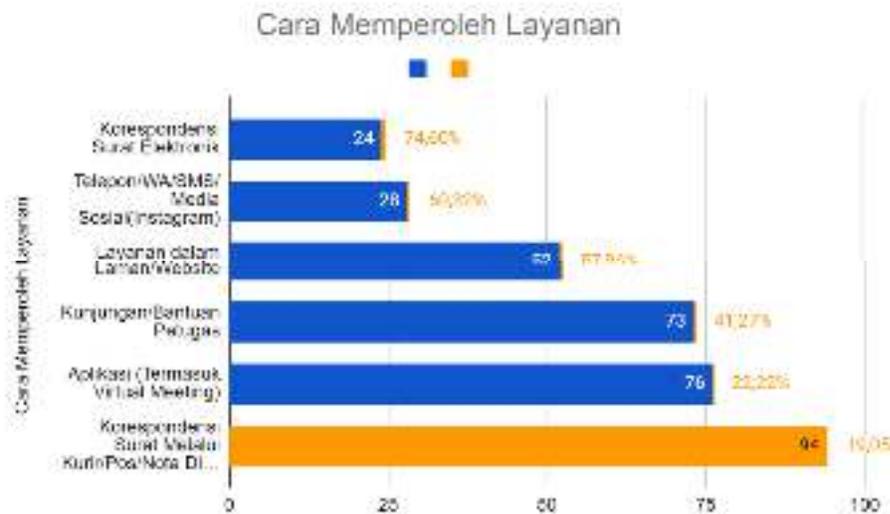


Gambar 5.2. Frekuensi Penggunaan Layanan
Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

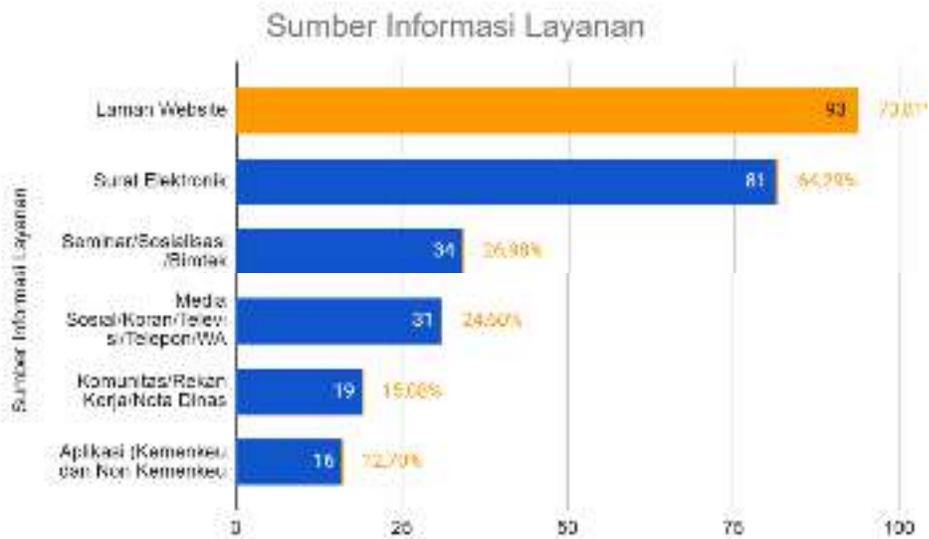
Responden Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (DJPPR) mayoritas merupakan pengguna layanan dengan rentang waktu penggunaan lebih dari satu tahun. Terdapat 28 responden (22,2%) yang telah menggunakan layanan DJPPR selama 1-2 tahun, 32 responden (25,4%) yang telah menggunakan layanan selama 3-5 tahun, dan 28 responden (22,2%) yang telah menggunakan layanan selama 6-10 tahun. Sementara, 30 responden lain (23,81%) telah menggunakan layanan dengan rentang waktu lebih dari 10 tahun.

Dalam kurun waktu satu tahun terakhir, sebagian besar responden DJPPR menggunakan layanan lebih dari 12 kali, dengan rincian jumlah responden sebanyak 86 responden (68,25%). Berdasarkan hasil survei, terdapat 13 responden (10,32%) yang mengakses layanan sebanyak 10-12 kali dalam satu tahun, 6 responden (4,76%) yang mengakses layanan sebanyak 7-9 kali dalam satu tahun, 9 responden (7,14%) yang mengakses layanan sebanyak 4-6 kali dalam satu tahun, dan 12 responden lain (9,52%) yang mengakses layanan sebanyak 1-3 kali dalam satu tahun.

Selanjutnya, responden DJPPR sebagian besar memperoleh informasi layanan melalui situs web DJPPR dan juga surat elektronik (*e-mail*) dengan jumlah responden masing-masing 93 responden (73,81%) dan 81 responden (64,29%). Sumber informasi lain terkait layanan DJPPR terdiri dari seminar dan sosialisasi (34 responden, 26,98%), media sosial (31 responden, 24,60%), serta komunitas dan rekanan kerja (19 responden, 15,08%). Terakhir, sebanyak 16 responden (12,7%) menyatakan memperoleh sumber informasi layanan dari aplikasi, baik itu aplikasi kemenkeu maupun non kemenkeu.



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



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

Mengikuti Sumber informasi terkait layanan Direktorat Jenderal Pengelolaan, Pembiayaan, dan Risiko (DJPPR), mayoritas responden DJPPR mengakses layanan DJPPR melalui halaman situs web DJPPR, dan juga surat elektronik (*e-mail*) dengan jumlah responden masing-masing 94 responden (74,60%) dan 76 responden (60,32%). Selain dua cara tersebut, responden DJPPR memperoleh akses layanan DJPPR melalui Telepon, *Whatsapp*, dan SMS; Kunjungan dan Bantuan Petugas; Aplikasi; dan Korespondensi melalui surat via kurir.

5.2 INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

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

Tabel 5.2. Cara Memperoleh dan Sumber Informasi Layanan

Warna	Hitam	Biru	Hijau	Kuning	Orange	Merah
Interpretasi	Dipertahankan	Dipertahankan	Dapat Ditingkatkan	Perlu Ditingkatkan	Perlu Perbaikan	Prioritas Perbaikan
Aspek	<ul style="list-style-type: none"> • Skor Rendah • Skor Indeks Kluster • Skor Indeks Agregat 	<ul style="list-style-type: none"> • Skor Rendah • Skor Indeks Kluster • Skor Indeks Agregat 	<ul style="list-style-type: none"> Kondisi I • Skor Rendah • Skor Indeks Kluster • Skor Indeks Agregat Kondisi II • Skor Rendah • Skor Indeks Kluster • Skor Indeks Agregat 	<ul style="list-style-type: none"> • Skor Rendah • Skor Indeks Kluster • Skor Indeks Agregat 	<ul style="list-style-type: none"> • Skor Rendah • Skor Indeks Kluster • Skor Indeks Agregat 	<ul style="list-style-type: none"> • Skor Rendah • Skor Indeks Kluster • Skor Indeks Agregat
	BPPK, DJPB, Itjen & LNSW	DJPS	DJKN, DJPPR		Setjen, LNSW, DAK, DJP	

Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

Keterangan rinci:

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

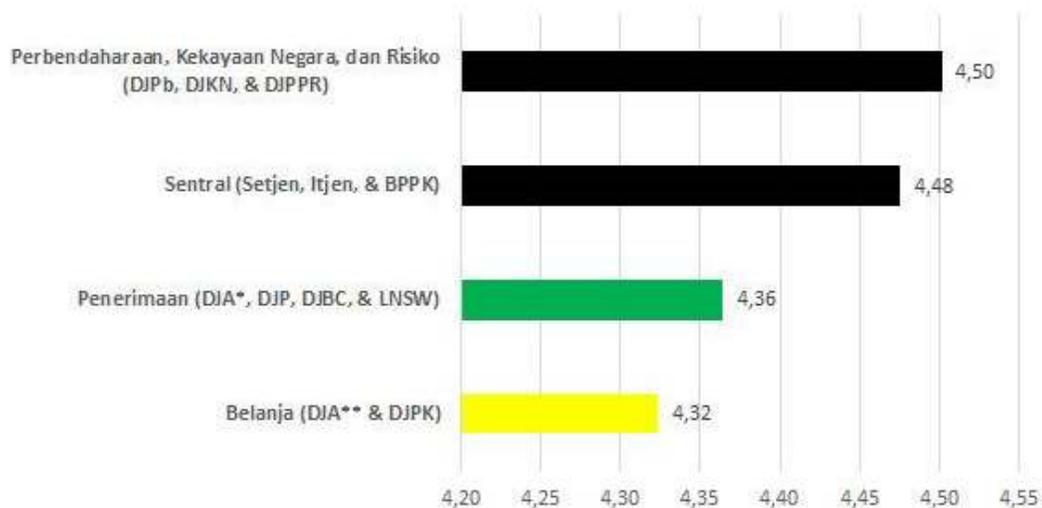
5.2.1 INDEKS KEPUASAN PER KLASTER

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

1. Klaster Perbendaharaan, Kekayaan Negara, dan Risiko: DJPb, DJKN, dan DJPPR
2. Klaster Sentral: Setjen, Itjen, dan BPPK
3. Klaster Penerimaan: DJA, DJP, DJBC, dan LNSW

4. Kluster Belanja: DJA dan DJPK

Gambar 5.5 menunjukkan Indeks Agregat per Kluster dan kelompok Unit Eselon yang tergabung dalam Kluster masing-masing. Unit Eselon DJPPR berada di Kluster Perbendaharaan Kekayaan Negara, dan Risiko yang memiliki Indeks Kluster sebesar 4,50. Ketika dibandingkan, indeks DJPPR (4,45) lebih tinggi daripada Indeks Agregat Kemenkeu (4,43) tapi sedikit lebih rendah daripada Indeks Kluster (4,50). Artinya, secara relatif pengguna layanan DJPPR memiliki kepuasan lebih tinggi dibandingkan pengguna UE lainnya namun masih ada ruang untuk perbaikan di kelompok Kluster Perbendaharaan Kekayaan Negara, dan Risiko.



Gambar 5.5. Indeks Kepuasan Per Kluster
Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

5.2.2 INDEKS KEPUASAN AGREGAT DJPPR

Berdasarkan gambar 5.5 dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Agregat DJPPR memiliki skor indeks sebesar 4,45. Secara umum, dapat disimpulkan bahwa IKPL 2023 untuk Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (DJPPR) memiliki kepuasan tinggi, karena pada dasarnya telah melebihi dari Target Renstra (4,35) dan Indeks Agregat (4,43). Bukti kepuasan tersebut juga disampaikan oleh pengguna layanan DJPPR yang menyatakan bahwa:

“Kalau terkait dengan layanan ini, saya rasa sudah bagus dan jelas proses pemenuhan persyaratannya” [Pengguna layanan DJPPR]

Berdasarkan jenis layanan (lihat Gambar 5.5), diketahui bahwa dua layanan DJPPR, yaitu Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (4,67), dan Layanan Setelmen Pembayaran Utang (4,53) mendapatkan skor diatas skor renstra, skor indeks klaster, dan skor indeks agregat. Dengan skor tersebut dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan yang dilakukan saat ini pada kedua layanan tersebut dapat dipertahankan kualitasnya. Sedangkan satu layanan DJPPR, yaitu Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral mendapatkan skor sebesar 4,16. Skor tersebut berada dibawah skor renstra, skor indeks klaster, dan skor indeks agregat, sehingga menjadi sebuah catatan bagi pihak DJPPR, bahwa perlu dilakukan peningkatan pada proses layanan publik pada Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral DJPPR.



Gambar 5.6. Indeks Kepuasan Pengguna per Layanan

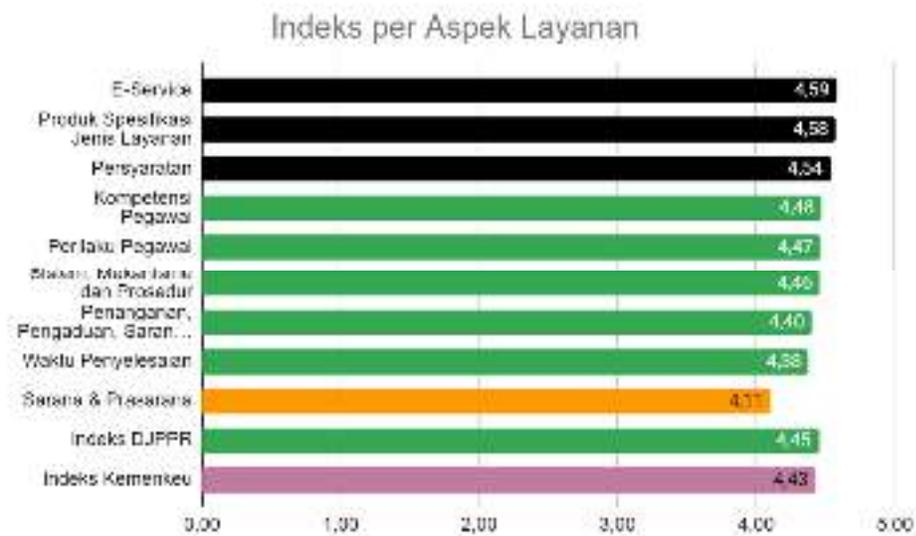
Sumber: data Olahan SKPL (2023)

Salah satu tujuan dari pelaksanaan SKPL 2023 adalah untuk mengukur indeks kepuasan masing-masing Unit Eselon dan Lembaga yang berada di bawah Kementerian Keuangan. Berdasarkan hasil penghitungan yang telah dilakukan, skor IKPL yang diperoleh DJPPR adalah sebesar 4,45. Terdapat sedikit perbedaan antara skor DJPPR yang diperoleh tahun 2023 dengan tahun 2022. Tabel 5.3 menunjukkan perbedaan skor IKPL DJPPR tahun 2023 dan tahun 2022.

5.2.3 INDEKS PER ASPEK LAYANAN

SKPL 2023 juga mengukur secara spesifik skor kepuasan per aspek layanan, sehingga dapat dikaji mana yang sudah memuaskan dan perlu dipertahankan atau sebaliknya. Gambar 5.7 menunjukkan skor kepuasan DJPPR per aspek layanan. Karena seluruh jenis layanan yang ada di DJPPR tidak berbiaya/bertarif, maka aspek Biaya/Tarif tidak diukur.

Secara umum, seluruh aspek layanan yang diukur sudah baik karena memperoleh skor di atas 4, dengan tiga aspek layanan di atas target renstra, di atas skor indeks klaster, dan di atas skor indeks agregat (Lihat Gambar 5.7). Artinya tiga aspek layanan yang diberikan DJPPR (*E-Service*, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, dan Persyaratan) layak untuk dipertahankan. Lima aspek layanan DJPPR berada di atas target renstra, di bawah skor indeks klaster, dan di atas skor indeks agregat (Lihat Gambar 5.7). Artinya Lima Aspek layanan DJPPR tersebut masih dapat lebih ditingkatkan. Sementara, terdapat satu aspek layanan yang memiliki nilai indeks dibawah target renstra, dan target kluster, sehingga dapat menjadi perhatian untuk ditingkatkan.



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

**Total pengguna layanan DJPPR yang disurvei adalah 126 orang

Gambar 5.5. Indeks per Aspek Layanan DJPPR

Sumber: Data Olahan (SKPL, 2023)

Tabel 5.4 menunjukkan indeks kepuasan per item pengukuran DJPPR. Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa aspek layanan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah kemudahan penggunaan layanan *e-service* dengan nilai indeks per item layanan sebesar 4,70 dan 4,65. Sementara, aspek layanan dengan nilai terendah adalah sarana dan prasarana dengan nilai indeks per item layanan sebesar 4,19 dan 4,03.

Tabel 5.3. Indeks per Item Layanan DJPPR

Item Kuesioner Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	

Item Kuesioner Aspek Layanan	Indeks
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,56
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,52
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Kemudahan prosedur	4,52
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,40
C.3 Waktu Penyelesaian	
Ketepatan waktu	4,41
Kecepatan waktu	4,34
C.4 Biaya/Tarif	
Kesesuaian biaya/tarif	n.a
Kewajaran biaya/tarif	n.a
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
Kesesuaian hasil layanan	4,60
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,56
C.6 Kompetensi Pegawai	
Keterampilan pegawai	4,51
Pengetahuan pegawai	4,45
C.7. Perilaku Pegawai	
Sikap profesional	4,51
Sikap empati	4,44
C.8 Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran	
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,42
Kesesuaian tindak lanjut	4,38
C.9 Sarana dan Prasarana	
Ketersediaan sarana	4,19
Ketersediaan prasarana	4,03
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	
Personalisasi layanan	4,61
Kemampuan fitur interaksi	4,44
C.10.2 Kualitas Interaksi	
Kelengkapan informasi	4,61
Keterbaruan informasi	4,67
C.10.3 Kualitas Bantuan	
Ketersediaan opsi bantuan	4,46
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,39
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	

Item Kuesioner Aspek Layanan	Indeks
Kemudahan penggunaan <i>website</i> /aplikasi	4,70
Kemudahan pencarian informasi	4,65
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	
Keandalan (tidak <i>error</i>) <i>website</i> /aplikasi	4,68
Kemampuan <i>website</i> /aplikasi memberikan layanan	4,65
C.10.6 Privasi dan Keamanan	
Jaminan keamanan	4,65
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,65
C.10.7 Estetika	
Estetika tampilan	4,51
Estetika penataan/ <i>layout</i>	4,53

Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

5.2.4 INDEKS KEPUASAN PER JENIS LAYANAN

Hasil indeks kepuasan DJPPR juga dapat dilihat sampai pada level aspek layanan. Terdapat 9 aspek layanan yang bisa dicermati pada survei DJPPR tahun ini. Secara lebih detail nilai indeks per aspek & jenis layanan untuk Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (DJPPR) dijabarkan pada paragraf dibawah ini.

5.2.4.1 LAYANAN PENGADAAN PINJAMAN BILATERAL

Indeks Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral DJPPR mendapatkan skor sebesar 4,16, dan skor tersebut merupakan skor terendah dari ketiga layanan DJPPR yang disurvei pada SKPL 2023. Meski demikian, berdasarkan perolehan skor ini, dapat dinyatakan bahwa pengguna layanan merasa “puas” pada kinerja dari layanan ini. Karakteristik layanan ini dilakukan sepenuhnya secara luring dan tidak berbiaya, sehingga terdapat beberapa aspek layanan yang tidak dinilai yaitu biaya/tarif, serta seluruh aspek *e-service*. Berikut ini merupakan rincian perolehan skor dari masing-masing aspek layanan.



Gambar 5.6. Indeks per Aspek Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral

Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

Pada gambar 5.8 di atas menunjukkan indeks per aspek layanan untuk Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral. Aspek 4 biaya/tarif dan Aspek 10 *e-service* tidak diikutsertakan dalam perhitungan indeks karena karakteristik Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral merupakan layanan offline tidak berbiaya. Nilai indeks tertinggi untuk Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral diperoleh dari aspek layanan C7 yang merepresentasikan sikap profesional dan empati pegawai DJPPR. Sementara, indeks aspek layanan terendah diperoleh dari aspek layanan penanganan pengaduan, masukan dan saran.

Tabel 5.5 menunjukkan indeks kepuasan per item pengukuran layanan pengadaan pinjaman bilateral. Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa nilai indeks kepuasan per item layanan tertinggi adalah perilaku pegawai yang berkaitan dengan sikap profesional (4,44) dan empati (4,29). Sementara, indeks kepuasan per item terendah terjadi pada aspek layanan penanganan pengaduan, masukan dan saran, yang berkaitan dengan kemudahan menyampaikan pengaduan (3,92) dan kesesuaian tindak lanjut (3,83). Dalam layanan ini, terdapat dua aspek layanan yang perlu menjadi prioritas peningkatan yaitu waktu penyelesaian serta penanganan pengaduan, masukan, dan saran, karena memperoleh nilai indeks di bawah target renstra dan indeks agregat, serta memperoleh nilai di bawah empat. Temuan tersebut didukung oleh hasil *in depth interview* (IDI) yang menemukan tanggapan dari salah satu responden sebagai berikut:

“Secara umum, kompetensi dari pegawai pemberi layanan sudah sangat bagus. PIC yang menghubungi dan dapat dihubungi juga biasanya orang yang sama. Jadi bantuan dari pegawai sudah sangat memadai”

Tabel 5.4. Indeks Per Item Aspek Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral DJPPR

Item Kuesioner Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,32
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,22
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Kemudahan prosedur	4,24
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,08
C.3 Waktu Penyelesaian	
Ketepatan waktu	3,92
Kecepatan waktu	3,92
C.4 Biaya/Tarif	
Kesesuaian biaya/tarif	-
Kewajaran biaya/tarif	-
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
Kesesuaian hasil layanan	4,35
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,22
C.6 Kompetensi Pegawai	
Keterampilan pegawai	4,38
Pengetahuan pegawai	4,32
C.7. Perilaku Pegawai	
Sikap profesional	4,44
Sikap empati	4,29
C.8 Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran	
Kemudahan menyampaikan pengaduan	3,92
Kesesuaian tindak lanjut	3,83
C.9 Sarana dan Prasarana	
Ketersediaan sarana	4,10
Ketersediaan prasarana	3,90

Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

5.2.4.2 LAYANAN PENERBITAN SURAT BERHARGA NEGARA (SUN DAN SBSN)

Indeks Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN) mendapatkan skor sebesar 4,67, dan skor tersebut merupakan skor tertinggi dari ketiga layanan DJPPR yang disurvei pada SKPL 2023. Berdasarkan perolehan skor ini, dapat dinyatakan bahwa pengguna layanan merasa “puas” pada kinerja dari layanan ini, bahkan lebih tinggi dari skor IKPL 2023 agregat dari Kementerian Keuangan (4,43) dan klaster (4,50). Karakteristik layanan ini dilakukan sepenuhnya secara daring dan tidak berbiaya, sehingga terdapat beberapa aspek layanan yang tidak dinilai yaitu biaya/tarif, kompetensi pegawai, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana. Berikut ini merupakan rincian perolehan skor dari masing-masing aspek layanan.



Gambar 5.7. Indeks per Aspek Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN)

Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

Gambar di atas menunjukkan indeks per aspek Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara. Aspek 4 dan Aspek 6 tidak diikutsertakan dalam perhitungan indeks karena karakteristik Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara merupakan layanan online tidak berbiaya. Nilai indeks tertinggi untuk Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara diperoleh dari aspek layanan Produk Spesifikasi Jenis Layanan yang merepresentasikan kesesuaian dan akurasi hasil layanan. Sementara, indeks aspek layanan terendah diperoleh dari aspek opsi bantuan layanan *e-service* penerbitan surat berharga negara.

Tabel 5.6 menunjukkan indeks kepuasan per item pengukuran Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN). Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa hampir seluruh item pengukuran mendapatkan skor di atas target renstra dan indeks klaster sehingga dapat terus dipertahankan. Item pengukuran yang paling memuaskan menurut responden adalah kemudahan penggunaan website/aplikasi pada aspek kemudahan penggunaan yang memperoleh skor 4,77. Sementara item pengukuran yang paling tidak memuaskan menurut responden adalah kemudahan mengakses opsi bantuan *e-service* dengan skor 4,39.

Tabel 5.5. Indeks Per Item Aspek Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN) DJPPR

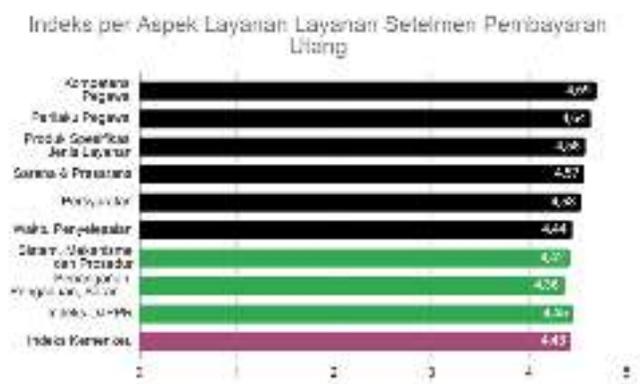
Item Kuesioner Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,77
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,67
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Kemudahan prosedur	4,70
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,67
C.3 Waktu Penyelesaian	
Ketepatan waktu	4,67
Kecepatan waktu	4,60
C.8 Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran	
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,67
Kesesuaian tindak lanjut	4,63
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
Kesesuaian hasil layanan	4,77
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,78
C.10.1 Interaktivitas dan Personalisasi	
Personalisasi layanan	4,61
Kemampuan fitur interaksi	4,44
C.10.2 Kualitas Interaksi	
Kelengkapan informasi	4,61
Keterbaruan informasi	4,67
C.10.3 Kualitas Bantuan	
Ketersediaan opsi bantuan	4,46
Kemudahan mengakses opsi bantuan	4,39

Item Kuesioner Aspek Layanan	Indeks
C.10.4 Kemudahan Penggunaan	
Kemudahan penggunaan <i>website/aplikasi</i>	4,70
Kemudahan pencarian informasi	4,65
C.10.5 Fungsi Situs/Aplikasi	
Keandalan (tidak <i>error</i>) <i>website/aplikasi</i>	4,68
Kemampuan <i>website/aplikasi</i> memberikan layanan	4,65
C.10.6 Privasi dan Keamanan	
Jaminan keamanan	4,65
Jaminan kerahasiaan data dan informasi	4,65
C.10.7 Estetika	
Estetika tampilan	4,51
Estetika penataan/ <i>layout</i>	4,53

Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

5.2.4.3 LAYANAN SETELMEN PEMBAYARAN UTANG

Indeks Layanan Setelmen Pembayaran Utang mendapatkan skor sebesar 4,53, dan skor tersebut merupakan skor urutan kedua tertinggi dari ketiga layanan DJPPR yang disurvei pada SKPL 2023. Berdasarkan perolehan skor ini, dapat dinyatakan bahwa pengguna layanan merasa “puas” pada kinerja dari layanan ini, bahkan lebih tinggi dari skor IKPL 2023 agregat dari Kementerian Keuangan (4,43). Karakteristik layanan ini dilakukan sepenuhnya secara luring dan tidak berbiaya, sehingga terdapat beberapa aspek layanan yang tidak dinilai yaitu biaya/tarif serta seluruh aspek *e-service*. Berikut ini merupakan rincian perolehan skor dari masing-masing aspek layanan.



Gambar 5.8. Indeks per Aspek Layanan Setelmen Pembayaran Utang

Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

Gambar di atas menunjukkan indeks per aspek Layanan Setelmen Pembayaran Utang. Aspek 4 dan Aspek 10 tidak diikutsertakan dalam perhitungan indeks karena karakteristik Layanan Setelmen Pembayaran Utang merupakan layanan luring tidak berbiaya. Nilai indeks tertinggi untuk Layanan Setelmen Pembayaran Utang diperoleh dari aspek layanan Kompetensi Pelaksana yang merepresentasikan keterampilan dan pengetahuan pegawai. Sementara, indeks aspek layanan terendah diperoleh dari aspek layanan pengaduan, masukan dan saran.

Tabel 5.7 menunjukkan indeks kepuasan per item pengukuran Layanan Setelmen Pembayaran Utang. Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa nilai indeks kepuasan per item layanan tertinggi adalah kompetensi pegawai yang berkaitan dengan keterampilan (4,71) dan pengetahuan (4,67). Sementara, indeks kepuasan per item terendah terjadi pada layanan penanganan pengaduan, masukan dan saran, yang berkaitan dengan kemudahan menyampaikan pengaduan (4,25) dan kesesuaian tindak lanjut (4,22). Dalam layanan ini, terdapat dua aspek layanan yang perlu menjadi prioritas peningkatan yaitu sistem mekanisme dan prosedur layanan serta penanganan pengaduan, masukan, dan saran, karena memperoleh nilai indeks di bawah target renstra dan indeks agregat.

Tabel 5.6. Indeks Per Item Aspek Layanan Setelmen Pembayaran Utang DJPPR

Item Kuesioner Aspek Layanan	Indeks
C.1 Persyaratan	
Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan	4,47
Kemudahan proses pemenuhan persyaratan	4,59
C.2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
Kemudahan prosedur	4,53
Kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang dilalui	4,31
C.3 Waktu Penyelesaian	
Ketepatan waktu	4,50
Kecepatan waktu	4,38
C.4 Biaya/Tarif	
Kesesuaian biaya/tarif	n.a
Kewajaran biaya/tarif	n.a
C.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
Kesesuaian hasil layanan	4,59
Akurasi/ketelitian hasil layanan	4,56
C.6 Kompetensi Pegawai	

Item Kuesioner Aspek Layanan	Indeks
Keterampilan pegawai	4,71
Pengetahuan pegawai	4,67
C.7. Perilaku Pegawai	
Sikap profesional	4,62
Sikap empati	4,67
C.8 Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran	
Kemudahan menyampaikan pengaduan	4,25
Kesesuaian tindak lanjut	4,22
C.9 Sarana dan Prasarana	
Ketersediaan sarana	4,57
Ketersediaan prasarana	4,57

Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

5.3 TINGKAT PERUBAHAN KEPUASAN RELATIF

Salah satu tujuan pelaksanaan SKPL adalah untuk mengukur kepuasan antar waktu. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan antara skor agregasi kepuasan secara keseluruhan terhadap kinerja DJPPR di tahun ini dan tahun lalu. Namun, SKPL 2023 tidak dapat melakukan pengukuran terhadap poin tersebut. Hal ini dikarenakan beberapa hal. Pertama, terdapat perbedaan jenis layanan yang disurvei antara tahun ini dengan tahun 2022. Kedua, terdapat perbedaan aturan yang dijadikan rujukan dalam menentukan aspek layanan. Ketiga, karena item-item pengukuran yang disusun juga berbeda.

Sebagai alternatif lain, tujuan ini dicapai dengan cara mengukur persepsi kepuasan pengguna layanan di tahun ini dan tahun sebelumnya. Pertanyaan ini terakomodasi pada Bagian F dari kuesioner yang digunakan. Poin F1 kuesioner menanyakan penilaian secara keseluruhan terhadap tingkat kepuasan responden pada kinerja layanan yang diperoleh dalam satu tahun terakhir. Sedangkan poin F2 menanyakan penilaian secara keseluruhan terhadap tingkat kepuasan responden pada kinerja layanan yang diperoleh di tahun sebelumnya.

Penilaian poin F1 dan F2 hanya dilakukan pada responden yang telah menggunakan layanan DJPPR setidaknya dalam dua tahun terakhir sehingga bisa membandingkan tingkat kepuasan yang dirasakan pada tahun ini dan tahun sebelumnya. Dari total 126 responden, 112 orang diantaranya dapat mengisi pertanyaan pada poin tersebut. Pendekatan ini dipilih karena kemampuannya untuk menangkap persepsi dari pengguna layanan yang sama, untuk layanan yang sama, di dua waktu yang berbeda. Tabel 5.8 menjelaskan perbandingan persepsi kepuasan pengguna layanan DJPPR dari tahun 2022 dan 2023.

Tabel 5.7. Perubahan Kepuasan Relatif Pengguna Layanan DJPPR Antar Waktu

Jenis Layanan	Perubahan	n	Interpretasi
29. Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral	0,082*	34	Meningkat signifikan secara statistik
30. Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN)	0,084*	51	Meningkat signifikan secara statistik
31. Layanan Setelmen Pembayaran Utang	0,087	27	Meningkat tidak signifikan secara statistik
DJPPR	0,070*	112	Meningkat signifikan secara statistik

Cat: 5% level of significance ($\alpha = 0,05$)

Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

Terjadi peningkatan kepuasan yang signifikan secara statistik untuk indeks unit eselon DJPPR. Dilihat dari jenis layanan, hanya Layanan Setelmen Pembayaran Utang yang tidak mengalami peningkatan kepuasan yang signifikan secara statistik meskipun mengalami peningkatan kepuasan sebesar 0,087 poin.

5.4 ASPEK SPESIFIK LAYANAN

5.4.1 ASPEK INTEGRITAS

5.4.1.1 GRATIFIKASI

Hasil identifikasi praktik pemberian imbalan yang diberikan pengguna layanan kepada petugas layanan menunjukkan 100% atau 126 responden menyatakan tidak ada imbalan yang diberikan pada petugas layanan serta tidak menganggap wajar praktik pemberian imbalan, seperti terlihat pada tabel 5.9

Tabel 5.8. Praktik Pemberian Imbalan/Gratifikasi

No.	Jenis Layanan	Ada	Tidak Ada	Tidak Menjawab	Total
1.	Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral	0	37	0	37
2.	Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN)	0	57	0	57
3.	Layanan Setelmen Pembayaran Utang	0	32	0	32

No.	Jenis Layanan	Ada	Tidak Ada	Tidak Menjawab	Total
	Total	0	126	0	126

Sumber: Data SKPL (2023)

5.4.1.2 BIAAYA DI LUAR KETENTUAN RESMI

Semua jenis layanan yang dimiliki eselon DJPPR tidak mensyaratkan biaya sebagai syarat untuk memperoleh layanan. Sub-bagian ini berupaya memotret keberadaan biaya tambahan di luar ketentuan. Seperti terlihat pada tabel 5.10 seluruh responden (100% atau 126 responden) menyatakan tidak ada biaya atas layanan yang harus dikeluarkan di luar ketentuan Kemenkeu serta menganggap tidak wajar mengenai biaya diluar ketentuan resmi.

Tabel 5.9. Keberadaan Biaya di Luar Ketentuan Resmi

No.	Jenis Layanan	Ada	Tidak Ada	Tidak Menjawab	Total
1.	Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral	0	37	0	37
2.	Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN)	0	57	0	57
3.	Layanan Setelmen Pembayaran Utang	0	32	0	32
	Total	0	126	0	126

Sumber: Data SKPL (2023)

5.4.2 KEBERADAAN JASA PERANTARA

Pengguna layanan Kementerian Keuangan pada survei ini dapat dibagi menjadi tiga kategori, yaitu: pengguna layanan dengan jasa perantara, pengguna layanan tanpa jasa perantara, dan pengguna layanan sebagai pelaku jasa perantara. Temuan dilapangan menunjukkan bahwa seluruh responden DJPPR SKPL 2023 sebanyak 126 orang adalah pengguna tanpa jasa perantara (lihat Tabel 5.11).

Tabel 5.10. Komposisi Jenis Pengguna Layanan DJPPR

No.	Jenis Layanan	Pengguna dengan Jasa Perantara	Pengguna Tanpa Jasa Perantara	Pelaku Jasa Perantara	Total
1.	Layanan Pengadaan Bilateral Pinjaman	0	37	0	37
2.	Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN)	0	57	0	57
3.	Layanan Setelmen Pembayaran Utang	0	32	0	32
	Total	0	126	0	126

Sumber: Data SKPL 2023

5.4.3 SALURAN PENGADUAN PRAKTIK KORUPSI

Sejalan dengan semangat Kementerian Keuangan secara umum dan DJPPR secara khusus, SKPL 2023 juga memberikan pertanyaan kepada para pengguna layanan tentang usulan terkait saluran pengaduan praktik korupsi yang efektif. Gambar 5.11 merangkum berbagai usulan mengenai hal tersebut.



Gambar 5.9. Usulan Saran Pengaduan Praktik Korupsi

Sumber: Data Olahan SKPL (2023)



Gambar 5.10. Usulan Program Pencegahan Praktik Korupsi
Sumber: Data Olahan SKPL (2023)

Berdasarkan gambar 5.11, dapat diketahui bahwa mayoritas pengguna layanan memberikan saran agar DJPPR menyediakan *e-mail* (surel) khusus pengaduan apabila terjadi praktik korupsi sebanyak 98 responden (77,78%) dan menyediakan SMS/WA khusus untuk mengadukan 86 responden (68,25%). Selain itu, para responden juga merekomendasikan untuk membuat saluran pengaduan berupa telepon (47,62%) dan kotak saran (19,84%), serta petugas jaga/meja khusus pengaduan (11,90%).

Gambar 5.12 menunjukkan beberapa saran yang disampaikan oleh para pengguna layanan yang disurvei terkait program untuk pencegahan praktik korupsi. Mayoritas responden yaitu sebanyak 26 (20,63%) responden menyatakan bahwa dapat dilakukan dengan melakukan sosialisasi, bimbingan teknis, dan edukasi terkait pencegahan praktik korupsi. Sosialisasi dapat dilaksanakan baik oleh DJPPR itu sendiri, maupun dari Kementerian Keuangan kepada para penggunanya layanan. Beberapa responden menyatakan bahwa pelayanan yang dilaksanakan sepenuhnya secara daring (7,14%) dianggap dapat membantu mencegah terjadinya praktik korupsi pada Unit Eselon I DJPPR. Hal ini terjadi karena ada batasan untuk bisa berinteraksi secara langsung. Selain itu pelaksanaan audit dan monitoring secara rutin (7,14%) juga dinilai dapat membantu pencegahan tindak korupsi. Lebih lanjut, 7,14% responden yang memberikan tanggapan terkait hal ini mengusulkan adanya sistem *whistleblowing* untuk melakukan pengaduan apabila terjadi praktik korupsi di DJPPR.

BAB VI

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 SIMPULAN

Tujuan pelaksanaan SKPL 2023 adalah untuk mengukur kepuasan pengguna layanan pada tingkat Unit Eselon I, termasuk DJPPR. Tujuan lain adalah untuk menentukan aspek layanan yang dianggap paling memuaskan atau tidak memuaskan dan untuk mengukur tingkat kepuasan relatif dari tahun 2023 dan tahun 2022. Pelaksanaan SKPL 2023 pada Unit Eselon I DJPPR diikuti oleh 126 orang, dari tiga layanan, yaitu Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral, Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara dan Layanan Setelmen Pembayaran Utang. Responden atau pengguna layanan DJPPR pada SKPL 2023 terbagi menjadi 5 kategori, yaitu PNS, Karyawan BUMN, Karyawan Lembaga Negara, Karyawan Perbankan/Finance, dan Karyawan Swasta.

Kelompok terbesar pengguna layanan DJPPR berjenis kelamin laki-laki (56,35%) berusia produktif 31-40 tahun (46,03%), dan memiliki gelar pendidikan sarjana/diploma 4 (53,17%), karyawan swasta (42,06%) serta telah menggunakan layanan DJPPR selama 3-5 tahun (25,4%). Untuk mencari tahu informasi mengenai layanan yang ada, sebagian besar responden memperoleh informasi layanan melalui situs web DJPPR (33,94%) dan juga surat elektronik (*e-mail*) (29,56%). Begitu pula kelompok terbesar pengguna menyatakan mendapatkan layanan melalui surat elektronik (*e-mail*) (27,09%) dan juga situs web DJPPR (21,04%), dengan jumlah pemakaian lebih dari 12 kali dalam satu tahun terakhir.

Skor IKPL DJPPR yang diperoleh pada tahun 2023 adalah sebesar 4,45 dan nilai ini lebih tinggi dari renstra (4,35) dan agregat Kemenkeu (4,43). Namun demikian skor DJPPR lebih rendah jika dibandingkan dengan skor klaster Perbendaharaan, Kekayaan Negara, dan Risiko (4,50). Lebih lanjut, skor IKPL DJPPR jika dibandingkan dengan tahun lalu juga mengalami kenaikan sebesar 0,11 (4,39). Kenaikan indeks agregat kepuasan tersebut menunjukkan bahwa responden merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan DJPPR pada tahun 2023 ini. Kenaikan tingkat kepuasan terbesar terjadi pada Layanan Setelmen Pembayaran Utang, yaitu sebesar 0,26 dibandingkan tahun 2022.

Survei ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi celah-celah yang dapat dijadikan acuan untuk perbaikan layanan di Unit Eselon I DJPPR dengan mendasar pada pengukuran pada aspek layanan yang memiliki skor terendah. Dari 9 aspek yang disurvei skor tertinggi diperoleh pada aspek kemudahan pengguna (4,68), sedangkan aspek dengan skor terendah adalah pada aspek Sarana dan Prasarana (4,11). Setelah ditindaklanjuti melalui wawancara mendalam, skor

rendah pada aspek Sarana dan Prasarana disebabkan oleh keterbatasan responden saat menggunakan fasilitas sarana dan prasarana di kantor DJPPR. Hal ini dikarenakan meski layanannya memiliki karakteristik offline, proses mendapatkan layanannya pada dasarnya melalui *e-mail*, sehingga terdapat keterbatasan jenis fasilitas sarana dan prasarana yang digunakan dan dapat dinilai oleh responden dan oleh karena itu responden yang diwawancarai memberikan nilai 4 untuk aspek ini.

Lebih lanjut, survei juga menemukan bahwa tidak terdapat responden yang menggunakan jasa perantara dalam proses layanan di DJPPR. Begitu pula dalam hal biaya lain di luar ketentuan resmi maupun praktik pemberian imbalan/gratifikasi juga tidak ditemukan dalam survei ini. Dalam rangka pencegahan praktik korupsi di tubuh DJPPR, para responden memberikan usulan bahwa sebaiknya disediakan nomor khusus SMS/WA, *e-mail*, dan telepon sebagai kontak pengaduan.

6.2 REKOMENDASI MANAJERIAL

Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (DJPPR) telah mampu memuaskan pengguna layanan dengan baik. Hal ini didukung oleh hasil survei kepuasan pengguna layanan DJPPR yang berada di atas 4,00 yang merupakan batasan untuk menyatakan rasa puas atas kepuasan pengguna layanan. Dari sembilan aspek yang telah di survei, sub aspek Kemudahan Penggunaan, Fungsi Situs/Aplikasi, serta Privasi dan Keamanan pada aspek layanan *e-service* mendapatkan skor paling tinggi, hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan DJPPR menganggap bahwa layanan *e-service* yang telah disediakan oleh DJPPR secara umum bersifat *user friendly*, dapat diandalkan, dan terlindungi secara baik. Untuk mempertahankan skor tersebut, DJPPR dapat melakukan monitoring terhadap fungsi dan keandalan layanan *e-service* yang telah ada, serta melakukan pemeliharaan dan evaluasi berkala untuk mewaspadai ancaman kebocoran data. Sebagai bentuk upaya mitigasi terhadap ancaman kebocoran data, saat ini DJPPR telah melakukan sertifikasi perlindungan data *server* sehingga upaya ini perlu dipertahankan dan dilakukan secara berkesinambungan demi melindungi data pengguna layanan DJPPR kedepannya.

Upaya perbaikan berkelanjutan dibutuhkan untuk menuju arah yang lebih baik sehingga indeks kepuasan DJPPR pada periode berikutnya bisa meningkat. Berkaitan dengan Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral, aspek layanan ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian seluruh layanan menjadi aspek yang perlu mendapat prioritas tindak lanjut berdasarkan hasil survei yang dilakukan. Untuk menindaklanjuti temuan dalam aspek layanan tersebut, DJPPR perlu mengambil beberapa langkah guna meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan sebagai berikut:

1. Menyediakan sarana komunikasi khusus dengan pengguna Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral (melalui *direct email* dan atau *hotline* khusus) untuk meningkatkan efektivitas koordinasi penyelesaian Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral.
2. Berkaitan dengan ketepatan waktu penyelesaian layanan, dengan melihat sifat atau *nature* Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan di luar DJPPR dalam proses penyelesaiannya, DJPPR perlu mengadakan Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan pengguna Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral dan melibatkan lembaga-lembaga lain yang terkait dalam proses penyelesaian layanan pengadaan pinjaman bilateral. Melalui FKP tersebut, DJPPR dapat memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terkait standar waktu yang telah menjadi ketetapan dalam proses penyelesaian Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral, sekaligus melakukan koordinasi dan evaluasi melalui penjangkangan dan pemetaan informasi dari berbagai pihak terkait.

Selain aspek di atas, berdasarkan hasil survei yang diperoleh, aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan juga perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas layanan oleh DJPPR. Meskipun demikian, terdapat perbedaan indeks yang cukup signifikan untuk aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan di ketiga layanan DJPPR (layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral, Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN) dan Layanan Setelmen Pembayaran Utang) yang menjadi objek dalam survei kepuasan pengguna layanan ini. Hal tersebut mengindikasikan adanya perbedaan pemahaman antara para pengguna layanan yang mengakses tiga layanan DJPPR terkait dengan mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang dikelola oleh DJPPR. Oleh karena itu, DJPPR dapat mengambil langkah berikut untuk meningkat kualitas penanganan pengaduan, saran, dan masukan secara umum dan untuk Layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral secara khusus:

1. Perlu adanya sosialisasi lebih lanjut kepada semua pengguna layanan DJPPR (khususnya pengguna layanan Pengadaan Pinjaman Bilateral) terkait optimalisasi penggunaan portal pengaduan “Sapa DJPPR”. Hal ini perlu dilakukan agar setiap pengguna layanan DJPPR memiliki pemahaman yang sama terkait penggunaan portal pengaduan “Sapa DJPPR” dan mampu menggunakan portal “Sapa DJPPR” secara optimal.
2. Untuk meningkatkan atensi pengguna layanan terhadap portal “Sapa DJPPR” sebagai sarana *helpdesk* dalam situs website DJPPR, DJPPR dapat melakukan evaluasi terhadap tata letak portal “Sapa DJPPR”.
3. DJPPR dapat melakukan optimalisasi tampilan menu pengaduan sehingga mampu memberikan informasi yang lebih mendetail terkait skema pengaduan yang tersedia dan informasi singkat terkait alur informasi pengaduan baik untuk portal pengaduan “Sapa DJPPR”, “Wise”, maupun “LAPOR!”.

4. Membuat bagan alur mekanisme pengaduan dalam layanan pengaduan situs website DJPPR menjadi infografis yang tertampil ketika pengguna mengakses layanan pengaduan dan atau *landing page* yang memuat secara khusus alur mekanisme pengaduan.
5. DJPPR juga perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan atas pengaduan pengguna layanan dan peningkatan optimalisasi “Sapa DJPPR” sebagai *helpdesk* utama DJPPR.

Terkait Layanan Setelmen Pembayaran Utang, hasil survei pengguna layanan menunjukkan bahwa pengguna memiliki kepuasan yang tinggi, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan dalam aspek Sistem, Mekanisme dan Prosedur Penanganan. Hasil *in depth interview* (IDI) menemukan masih adanya perspektif dari pengguna layanan bahwa prosedur pelayanan masih terlalu kaku (*rigid*). Prinsip kehati-hatian yang diterapkan oleh DJPPR meskipun positif, tetapi mengurangi fleksibilitas pelayanan, yang berdampak pada lamanya waktu pemrosesan berkas layanan di mata pengguna. Oleh karena itu, ruang untuk perbaikan dapat difokuskan di aspek ini. Berkaitan dengan hal tersebut, DJPPR dapat mengambil beberapa langkah sebagai berikut:

1. DJPPR dapat mengadakan Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan pengguna Layanan Setelmen Pembayaran Utang dan melibatkan perspektif ahli dan atau akademisi, terkait proses penyelesaian Layanan Setelmen Pembayaran Utang. Melalui FKP tersebut, DJPPR dapat memberikan pemahaman kepada pengguna layanan terkait standar waktu yang telah menjadi ketetapan dalam proses penyelesaian layanan, sekaligus menjangkir informasi terkait lama waktu penyelesaian yang diharapkan oleh pengguna layanan.
2. Berkaitan dengan point di atas, DJPPR dapat merancang skema dan mekanisme update informasi progres pengajuan layanan, untuk memberikan kepastian terkait tahapan penyelesaian layanan kepada pengguna, dan menghilangkan bias waktu penyelesaian yang dialami oleh pengguna layanan.

Selanjutnya, survei pengguna layanan menunjukkan bahwa Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN) memiliki skor kepuasan tinggi dan perlu dipertahankan. Namun, Dari proses *in depth interview* yang dilakukan diperoleh beberapa temuan dan masukan dari pengguna layanan. Terkait dengan layanan *e-service* yang sedang dikembangkan dalam Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN), fungsi yang dirasa dapat digunakan secara memadai baru terbatas pada fitur *tracking*. Di sisi lain, belum banyak pengguna layanan yang mengetahui dan memanfaatkan *e-service* dalam Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN).

Dalam hal ini, DJPPR dapat melakukan koordinasi dengan lembaga-lembaga yang terkait dengan pengembangan fitur *e-service* lelang SBN secara berkala dan berkesinambungan, sehingga mampu mendorong pengembangan fitur layanan lelang SBN yang lebih kaya dan

berguna bagi pengguna Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN). Jika terdapat pengembangan baru terkait fitur e-service lelang SBN, DJPPR dapat melakukan sosialisasi dan diseminasi terkait layanan lelang SBN serta fungsi dan fitur *e-service* yang sudah dikembangkan kepada pengguna layanan, sehingga *e-service* dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna layanan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the Service Quality of Governmental Sites: Development and Validation of the E-Government Service Quality (EGSQUAL) Scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Chi, C. G.-Q., & Qu, H. (2009). *Examining the Relationship Between Tourists' Attribute Satisfaction and Overall Satisfaction*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(1), 4–25.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods 12th Edition*. New York: McGraw Hill.
- DeVon, H. A., Block, M. E., Moyle-Wright, P., Ernst, D. M., Hayden, S. J., Lazzara, D. J., Savoy, S. M., & Kostas-Polston, E. (2007). A Psychometric Toolbox for Testing Validity and Reliability. *Journal of Nursing Scholarship*, 39(2), 155–164. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2007.00161.x>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (1991). *Qualitative Data Analysis: A Collection of Methods*. Bruxelles: De Boeck.
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Hsieh, H.-F., & Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277–1288.
- Kementerian Keuangan. (2022). *Perjalanan Reformasi Birokrasi*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. <https://www.kemenkeu.go.id/transformasi-kelembagaan/profil-reformasi-birokrasi>
- Kementerian Keuangan. (2023). *Masyarakat Sampaikan Kritik dan Masukan, Menkeu: Terima Kasih, Kemenkeu Berkomitmen akan Perbaiki Layanan*. <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Kemenkeu-Berkomitmen-akan-Perbaiki-Layanan>
- Kotler, P. and Keller, K. (2007). *Marketing Management*. 3rd Edition. Pearson Prentice Hall: Upper Saddle River.
- Moteki, Y. (2023). Customer Satisfaction with Branch Office Services in Higashihiroshima, Hiroshima Prefecture. *Public Organization Review*, 23(2), 805–823. <https://doi.org/10.1007/s11115-021-00574-w>

- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson: Essex.
- Oliver, R. L., & Winer, R. S. (1987). A framework for the formation and structure of consumer expectations: Review and propositions. *Journal of Economic Psychology*, 8(4), 469–499. [https://doi.org/10.1016/0167-4870\(87\)90037-7](https://doi.org/10.1016/0167-4870(87)90037-7)
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), 418–430. JSTOR.
- Pallant, J. (2010). *SPSS survival manual: a step by step guide to data spss (4th ed)*. New York: Open University Press.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill. Building Approach (7th ed.)*. Wiley.
- Sutawijaya, I. N., & Kurniawan, A. (2020). *Audit Kinerja: Mendorong Peningkatan Value Organisasi Pemerintah Dalam Mewujudkan World Class Government*. Yogyakarta: Andi.
- Andi. Tjiptono, F. (2004). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Turner, M., Prasojo, E., & Sumarwono, R. (2022). The Challenge of Reforming Big Bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, 43(2), 333–351.
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433–448. <https://doi.org/10.1002/pam.20020>

LAMPIRAN



KUESIONER

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP LAYANAN KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA 2023

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

RAHASIA

PENGANTAR

Kepada Yth :

Bapak/Ibu Pengguna Jasa Layanan Kementerian Keuangan RI

Salam sejahtera,

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

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

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

Hormat Kami,

Kementerian Keuangan RI

A. PERTANYAAN SCREENING

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

No.	PERTANYAAN	KETERANGAN
A1	Layanan unit Eselon I Kementerian Keuangan yang digunakan oleh Bapak/Ibu:	[1] Sekretariat Jenderal (SETJEN) [2] Ditjen Anggaran (DJA) [3] Ditjen Pajak (DJP) [4] Ditjen Bea dan Cukai (DJBC) [5] Ditjen Perbendaharaan (DJPb) [6] Ditjen Kekayaan Negara (DJKN) [7] Ditjen Perimbangan Keuangan (DJPk) [8] Ditjen Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (DJPPR) [9] Inspektorat Jenderal (Itjen) [10] Badan Pendidikan dan [11] Pelatihan Keuangan (BPPK) [11] Lembaga National Single Window (LNSW)
A2	Jenis layanan yang Bapak/Ibu gunakan
A3	Apakah Bapak/Ibu menggunakan layanan Kementerian Keuangan tersebut dalam satu tahun terakhir?	[1] Ya [2] Tidak
A4	Sudah berapa lama Bapak/Ibu menggunakan layanan tersebut?	[1] <1 tahun [2] 1-2 tahun [3] 3-5 tahun [4] 6-10 tahun [5] >10 tahun
A5	Cara mengakses layanan utama yang dinilai:	[1] <i>Online</i> saja [2] <i>Offline</i> saja [3] <i>Online</i> dan <i>Offline</i>
A6	Apakah Bapak/Ibu pernah menjadi responden untuk (survei kepuasan pengguna layanan Kementerian Keuangan yang sama sebelumnya?	[1] Ya [2] Tidak

B. PERTANYAAN PROFIL DEMOGRAFI - Tidak diinput

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

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

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
B4	Nomor Telepon/HP
B5	Alamat-email
B6	Jenis Kelamin	[1] Laki-laki [2] Perempuan
B7	Usia	[1] <20 tahun [2] 20-30 tahun [3] 31-40 tahun [4] 41-50 tahun [5] 51-60 tahun [6] >60 tahun
B8	Pendidikan terakhir	[1] ≤ SLTP [2] SLTA [3] Diploma (D1/D2/D3) [4] D4/S1 [5] S2 [6] S3
B9	Pekerjaan	[1] Karyawan perusahaan swasta nasional [2] Karyawan perusahaan swasta asing [3] Karyawan Badan Usaha milik pemerintah (BUMN/BUMD/BUMDES) [4] PNS [5] TNI/POLRI [6] Wiraswasta [7] Lainnya. Sebutkan.....
B10	Bilamana Bapak/Ibu adalah PNS , apakah instansi tempat Anda bekerja adalah bagian dari Kementerian Keuangan?	[1] Ya (Kementerian Keuangan). Sebutkan (unit eselon I)..... [2] Tidak (Non Kementerian Keuangan). Sebutkan
B11	Bilamana merupakan sebuah perusahaan , apa bidang usaha yang dijalankan?	[1] Jasa Keuangan [2] Jasa Non Keuangan (Pariwisata, Transportasi, Aneka Jasa) [3] Perdagangan Umum (Domestik dan Internasional) [4] Manufaktur [5] Pertambangan [6] Pertanian dan Perkebunan [7] Perikanan (Laut dan Darat) [8] Lainnya, sebutkan
B12	Cara memperoleh layanan (Centang yang relevan, bisa lebih dari satu)	[1] Kunjungan [2] Layanan dalam laman/website [3] Telepon [4] Korespondensi surat melalui kurir/pos [5] Korespondensi surat elektronik [6] Aplikasi [7] SMS

NO	PERTANYAAN	KETERANGAN
		[8] Lainnya. Sebutkan.....
B13	Sumber informasi layanan (Centang yang relevan, bisa lebih dari satu)	[1] Laman Kemenkeu [2] Laman Kantor Pusat [3] Laman Kantor Layanan [4] Media sosial, sebutkan..... [5] Koran (<i>online/offline</i>), sebutkan [6] Majalah (<i>online/offline</i>), sebutkan [7] Televisi, sebutkan [8] Radio, sebutkan [9] Surat Elektronik [10] Mesin pencari [11] Sosialisasi [12] Komunitas [13] Laman Non Kemenkeu [14] Aplikasi Kemenkeu [15] Aplikasi Non Kemenkeu [16] Seminar [17] Lainnya, sebutkan:
B14	Frekuensi menggunakan layanan dalam satu tahun terakhir	[1] 1-3 kali [2] 4-6 kali [3] 7-9 kali [4] 10-12 kali [5] >12 kali

C. ASPEK TINGKAT KEPUASAN LAYANAN

Berdasarkan **layanan utama spesifik** yang telah Bapak/Ibu terima, dari skala 1-5 pilihlah tingkat kepuasan yang dirasakan Bapak/Ibu terhadap pertanyaan yang diberikan berikut ini:

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

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

No.	ASPEK LAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	5
C1. PERSYARATAN (offline, online & hybrid)						
C1.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan untuk memperoleh layanan ini?					
C1.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan proses pemenuhan persyaratan untuk memperoleh layanan ini?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C2. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR (offline, online, & hybrid)						
C2.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kemudahan prosedur untuk memperoleh layanan ini?					
C2.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian antara prosedur layanan (termasuk pengaduan) yang Anda lalui dan yang diinformasikan secara publik?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C3. WAKTU PENYELESAIAN (offline, online, & hybrid)						
C3.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap ketepatan waktu untuk menyelesaikan seluruh proses layanan?					
C3.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kecepatan waktu untuk menyelesaikan seluruh proses layanan?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C4. BIAYA/TARIF (offline, online & hybrid; hanya untuk layanan berbiaya) Apakah layanan yang Anda gunakan berbiaya? (Ya/Tidak)						
C4.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian tarif/biaya layanan yang Anda bayarkan dengan yang diinformasikan secara resmi?					
C4.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kewajiban tarif/biaya layanan yang Anda bayarkan?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN (offline, online & hybrid)						
C5.1	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap kesesuaian hasil layanan yang Anda terima dengan ketentuan yang telah ditetapkan?					
C5.2	Seberapa tingkat kepuasan Anda terhadap akurasi/ketelitian hasil layanan yang diterima?					
Jika Anda menjawab salah satu atau seluruh pertanyaan di atas dengan nilai 1 atau 2, mohon jelaskan alasannya.						
C6. KOMPETENSI PEGAWAI (PELAKSANA) (offline/hybrid)						

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

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

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

D. SUPLEMEN TINGKAT KEPUASAN PER UNIT ESELON

D1. Direktorat Jenderal Anggaran (DJA)

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

E. INTEGRITAS

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

Jika tidak menggunakan jasa perantara atau Anda adalah perantara, silakan lanjut bagian 2		
E1. JASA PERANTARA		
Apakah Anda menggunakan jasa perantara atau Anda merupakan perantara dari pengguna layanan?		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merupakan pengguna jasa perantara 2. Saya merupakan perantara dari pengguna layanan 3. Bukan keduanya. 		
Jika Anda menjawab opsi 2 dan 3, silakan langsung menuju bagian E2.		
No.	PERTANYAAN	JAWABAN
E1.1	Jika Bapak/Ibu mengurus menggunakan jasa perantara, berapa rata-rata biaya yang	Rp.....

	dibayarkan kepada pihak perantara untuk sekali proses pengurusan?	
E1.2	Jika Bapak/Ibu mengurus menggunakan jasa perantara, apa alasan yang mendasari? (Jawaban boleh lebih dari 1)	[1] Mempercepat proses pengurusan [2] Agar dilayani dengan lebih baik [3] Tidak ada waktu [4] Tidak paham prosedur pengurusan [5] Lokasi kantor layanan terlalu jauh [6] Lainnya. Sebutkan:.....
E2. BIAYA DI LUAR KETENTUAN RESMI		
Apakah ada biaya di luar ketentuan resmi yang dibayarkan untuk menerima layanan? Ya/Tidak		
Jika Tidak, silakan lanjut ke bagian E3.		
E2.1	Jika Bapak/Ibu menanggung biaya di luar ketentuan resmi, berapa rata-rata biaya tersebut yang dibayarkan kepada petugas layanan untuk sekali proses pengurusan?	Rp
E2.2	Menurut pengalaman selama satu tahun terakhir, siapa yang pertama kali berinisiatif, sehingga memunculkan biaya di luar ketentuan resmi? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Dari petugas layanan [2] Dari Bapak/Ibu pengguna layanan [3] Dari petugas jasa perantara
E2.3	Jika biaya di luar ketentuan resmi merupakan inisiatif petugas, siapa petugas yang dimaksud? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Petugas pemberi layanan [2] Atasan petugas pemberi layanan [3] Lainnya. Sebutkan:.....
E2.4	Pada tahap apa biasanya biaya di luar ketentuan resmi ini diperlukan? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Pengambilan formulir layanan [2] Pengembalian/pengecekan formulir layanan [3] Persetujuan usulan/surat/berkas [4] Tahap akhir (penyampaian persetujuan) [5] Lainnya. Sebutkan:.....
E2.5	Bagaimana proses yang terjadi dalam menentukan besaran biaya di luar ketentuan resmi yang dibayarkan ke petugas layanan? (Jawaban boleh lebih dari satu)	[1] Ditentukan pihak penyedia layanan [2] Ditentukan petugas pemberi layanan [3] Sudah ada “standar umum” yang berlaku [4] Proses tawar menawar secara informal [5] Harga sudah ditentukan secara “paket” [6] Harga adalah persentase tertentu dari nilai layanan [7] Lainnya. Sebutkan:
E2.6	Menurut Bapak/Ibu apakah membayar biaya di luar ketentuan resmi kepada petugas layanan dalam proses pengurusan layanan adalah hal yang wajar?	[1] Ya [2] Tidak
Apakah ada gratifikasi/ imbalan di luar ketentuan yang diberikan untuk memperoleh layanan?[Ya/Tidak]		
Jika tidak silakan, lanjut ke bagian E4		
<ul style="list-style-type: none"> - Gratifikasi dapat diartikan sebagai pemberian dalam bentuk uang, barang, atau fasilitas kepada pegawai Kementerian Keuangan untuk mendapatkan kemudahan di luar aturan/ ketentuan dalam memperoleh layanan (Mengacu pada Pasal 12B Ayat 1 UU No.20 Tahun 2001). 		

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

F. ASPEK KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SECARA UMUM

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

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

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI YANG DIBERIKAN BAPAK/IBU

1. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

a. Layanan Berbiaya Luring

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

b. Layanan Berbiaya Daring

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

c. Layanan Tidak Berbiaya Luring

Aspek Layanan	Cronbach's Alpha	AVE
Persyaratan	0,87	0,885
Sistem Mekanisme dan Prosedur	0,827	0,853
Waktu Penyelesaian	0,925	0,93
Biaya/Tarif		
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	0,847	0,867
Kompetensi Pegawai	0,898	0,835
Perilaku Pelaksana	0,853	0,871
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,859	0,871
Sarana dan Prasarana	0,747	0,588

d. Layanan Tidak Berbiaya Daring

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