



KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



UNIVERSITAS
PADJADJARAN

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

Direktorat Jenderal

Anggaran

2021



LAPORAN AKHIR

**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2021**

DIREKTORAT JENDERAL ANGGARAN

**KERJA SAMA ANTARA
KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DAN
UNIVERSITAS PADJADJARAN**

**BANDUNG
2021**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU ini menjadi dasar program pelayanan Direktorat Jenderal Anggaran (DJA) dalam memberikan pelayanan publik yang prima dan inovatif khususnya di era disrupsi *Pandemic* COVID 19 selama tahun 2020-2021 yang menuntut transformasi proses bisnis dan reformasi birokrasi modern di Direktorat Jenderal Anggaran. Dalam rangka melakukan *monitoring* pelayanan, Direktorat Jenderal Anggaran yang merupakan organisasi di dalam Kementerian Keuangan melakukan kegiatan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Kementerian Keuangan Republik Indonesia Tahun 2021 yang diselenggarakan pada Juli 2020 – Juni 2021. Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pelaksanaan kegiatan tersebut telah selesai dilaksanakan. Meskipun survei dilakukan di tengah tantangan kondisi pandemi COVID-19 dengan metode survei daring (*Online*), Penyajian hasil survei dalam laporan ini untuk memberikan informasi kepada para pemangku kepentingan, guna menyusun strategi dalam peningkatan dan perbaikan mutu pelayanan di Kementerian Keuangan RI khususnya Direktorat Jenderal Anggaran. Semoga kita semua selalu dikaruniakan kesehatan, dan pandemi ini cepat berakhir.

Bandung, November 2021

Dr. Vera Intanie Dewi, SE., MM

Koordinator Kajian SKPL

Direktorat Jenderal Anggaran - Kementerian Keuangan

Meet the Team



Vera Intanie Dewi
Koordinator Peneliti
DJA



Desty Hapsari K.
Asisten Peneliti DJA



Irsyad Kamal
Asisten Peneliti DJA



Ringkasan Eksekutif

Reformasi Birokrasi di Direktorat Jenderal Anggaran salah satu tujuannya adalah memberikan pelayanan publik yang prima. Riset kajian ini dimaksudkan untuk mengukur indeks kepuasan pengguna layanan Direktorat Jenderal Anggaran (DJA) pada unit-unit jenis layanan di lingkungan Direktorat Jenderal Anggaran serta kinerja aspek-aspek layanan terkait dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan maksud kajian ini, maka tujuan riset ini adalah: 1) Menyusun Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) Direktorat Jenderal Anggaran baik pada level eselon I maupun pada unit-unit jenis layanan serta perbandingan antar waktu; 2) Mengidentifikasi dan menganalisis aspek layanan yang perlu dipertahankan dan aspek layanan apa yang perlu ditingkatkan; 3) Menganalisis keterkaitan antara kinerja aspek-aspek layanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan; dan 4) Memberikan saran dan rekomendasi kebijakan manajerial dalam rangka peningkatan kepuasan pengguna layanan Direktorat Jenderal Anggaran. Pembentukan Indeks kepuasan merujuk pada metode *American Customer Satisfaction Index* (ACSI). Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) 2021 menggunakan indikator aspek layanan sebagaimana diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan aspek *E-Service* yang merupakan indikator pelayanan publik digital (*e-government*). Hasil survei menunjukkan bahwa IKPL Direktorat Jenderal Anggaran tahun 2021 bernilai 4.40, yang menandakan pengguna layanan sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Anggaran. Demikian halnya IKPL ketiga jenis layanan yang disurvei, yakni layanan penerbitan surat pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA), Layanan pembuatan kode billing sistem informasi penerimaan negara bukan pajak online, layanan penyelesaian revisi DIPA non anggaran pendapatan dan belanja negara perubahan (non APBN-P) yang memerlukan penelaahan, semua angka indeks berada diatas empat, yang menunjukkan pengguna layanan puas dengan layanan yang diberikan oleh setiap jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran. Kinerja layanan Direktorat Jenderal Anggaran meningkat di tahun 2021 dibandingkan tahun sebelumnya. Nilai IKPL Direktorat Jenderal Anggaran di tahun 2021 mempunyai nilai indeks yang sama

dengan dengan nilai IKPL Kementerian Keuangan. Aspek layanan yang memberikan kontribusi terbesar pada pembentukan kualitas layanan Direktorat Jenderal Anggaran dan unitnya adalah aspek informasi layanan, *e-service reliability*, *e-service security*, waktu penyelesaian layanan dan keterbukaan/kemudahan akses informasi. Keempat aspek layanan ini dapat menjadi perhatian bagi Direktorat Jenderal Anggaran agar kualitas pelayanan Direktorat Jenderal Anggaran dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan. Sementara rekomendasi peningkatan pelayanan dan perbaikannya pada beberapa aspek di layanan Direktorat Jenderal Anggaran, dapat diberikan pada aspek sikap pegawai, akses terhadap layanan, *e-service - efficiency-ease of use*, *accessibility* dan keamanan lingkungan.



Daftar Isi

KATA PENGANTAR	iii
MEET THE TEAM.....	iii
RINGKASAN EKSEKUTIF	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan.....	7
1.4. Sasaran dan Ruang Lingkup Kajian.....	8
BAB 2 GAMBARAN UMUM DIREKTORAT JENDERAL ANGGARAN (DJA)	10
2.1 Profil Organisasi.....	11
2.2 Tugas, Fungsi, dan Peran.....	12
2.3 Visi dan Misi	12
2.4 Unit dan Karakteristik Layanan yang Disurvei.....	13
BAB 3 LANDASAN TEORI	17
3.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	18
3.2 Persepsi Pengguna Layanan VS Harapan Pengguna Layanan	20
3.3 Kepuasan Pengguna Layanan	21
3.4 Indeks Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	24
3.5 <i>American Customer Satisfaction Index (ACSI)</i>	25
BAB 4 METODE KAJIAN	32
4.1 Tahapan Kajian.....	33
4.2 Pengembangan Model Konseptual.....	33
4.3 Pengembangan Instrumen Penelitian	34

4.4 Metode Survei.....	45
4.5 Metode Analisis	47
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
5.1 Profil Responden	54
5.2 Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Anggaran	60
5.3 Analisis Aspek Layanan	62
5.4 Analisis Keterkaitan Aspek Layanan dan Kepuasan Pengguna Layanan.....	76
5.5 Integritas Penyediaan Layanan.....	96
5.6 Saluran Pengaduan, Saluran Cegah Praktik Korupsi dan Saran Program Pencegahan Praktik Korupsi.....	96
BAB 6 SIMPULAN DAN REKOMENDASI MANAJERIAL.....	109
6.1 Simpulan.....	110
6.2 Rekomendasi Manajerial.....	113
REFERENSI	116
LAMPIRAN	119

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Jenis layanan Unit Direktorat Jenderal Anggaran yang Disurvei di tahun 2021	9
Tabel 2.1	Jenis Layanan Direktorat Jenderal Anggaran yang Disurvei Tahun 2021	13
Tabel 2.2	Perbandingan Jenis Layanan Direktorat Jenderal Anggaran	13
Tabel 2.3	Perbandingan Jenis Layanan Direktorat Jenderal Anggaran	14
Tabel 2.4	Jenis Layanan dan Karakteristik Direktorat Jenderal Anggaran Tahun 2021	15
Tabel 4.1	Definisi Operasional dan Variabel Pengukuran	35
Tabel 4.2	Kriteria Skala	36
Tabel 4.3	Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 5.1	Demografi Responden SKPL Direktorat Jenderal Anggaran 2021	54
Tabel 5.2	Jenis Layanan dan Karakteristik Biaya, Sanksi, Denda, Sistem Daring, Sistem Luring	60
Tabel 5.3	Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Anggaran	61
Tabel 5.4	Skor Ekspektasi Pengguna Layanan dan Kualitas Layanan Direktorat Jenderal Anggaran	63
Tabel 5.5	Perbandingan Aspek Layanan DJA Tahun 2020 dan 2021	65
Tabel 5.6	Perbandingan Aspek Layanan 1 DJA Tahun 2020 dan 2021	68
Tabel 5.7	Perbandingan Aspek Layanan 2 DJA Tahun 2020 dan 2021	71
Tabel 5.8	Perbandingan Aspek Layanan 3 DJA Tahun 2020 dan 2021	74
Tabel 5.9	Kontribusi Unsur layanan/Indikator Kualitas Unit Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	77
Tabel 5.10	Kontribusi Unsur layanan/Indikator Kualitas Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Perubahan (Non-APBN-P) Yang Memerlukan Penelaahan	84
Tabel 5.11	Kontribusi Unsur layanan/Indikator Kualitas Layanan Pembuatan Kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI)	91

Daftar Gambar

Gambar 1.1	Peta Strategi Kementerian Keuangan Tahun 2021	4
Gambar 2.1	Struktur dan Organisasi Direktorat Jenderal Anggaran	11
Gambar 3.1	Hubungan Antara Harapan dan Persepsi	21
Gambar 3.2	Posisi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Layanan	24
Gambar 3.3	Model ACSI	26
Gambar 4.1	Model Konseptual Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Kemenkeu	34
Gambar 4.2	Lokasi Survei	46
Gambar 4.3	Model Struktural	48
Gambar 4.4	Matriks Ekspektasi - Kualitas	51
Gambar 5.1	Rentang Waktu Penggunaan Layanan Direktorat Jenderal Anggaran	56
Gambar 5.2	Media Akses Layanan Direktorat Jenderal Anggaran	57
Gambar 5.3	Sumber informasi layanan Direktorat Jenderal Anggaran	58
Gambar 5.4	Frekuensi menggunakan layanan dalam satu tahun terakhir Direktorat Jenderal Anggaran	59
Gambar 5.5	Matriks Ekspektasi-Kualitas Direktorat Jenderal Anggaran	64
Gambar 5.6	Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan 1 Direktorat Jenderal Anggaran	67
Gambar 5.7	Ekspektasi-Kualitas Layanan 2 Direktorat Jenderal Anggaran	70
Gambar 5.8	Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan 3 Direktorat Jenderal Anggaran	73
Gambar 5.9	Model Struktural Pengaruh Aspek Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Layanan 1 Direktorat Jenderal Anggaran	76
Gambar 5.10	Model Struktural Pengaruh Aspek Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Layanan 2 Direktorat Jenderal Anggaran	83
Gambar 5.11	Model Struktural Pengaruh Aspek Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Layanan 3 Direktorat Jenderal Anggaran	90
Gambar 5.12	Saluran Cegah Korupsi	98

BAB 1

Pendahuluan

BAB I | PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman merupakan perwujudan dari lima nilai-nilai Kementerian Keuangan sebagai organisasi publik dalam menjalankan tugas strategis membantu pemerintah mencapai tujuan Negara Republik Indonesia. Tugas yang diamanahkan menurut Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2020 yakni menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penganggaran dan penerimaan negara bukan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan harus dijalankan dengan optimal dalam berbagai kondisi yang dihadapi. Disrupsi pandemi *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19), tidak menyurutkan Kementerian Keuangan untuk terus berinovasi memberikan layanannya agar proses bisnis organisasi tetap berjalan selaras dengan tuntutan publik yang dinamis. Salah satu Inovasi yang diterapkan oleh Kementerian Keuangan adalah *Business Continuity Plan* (BCP) yang merupakan suatu sistem pencegahan dan pengendalian yang disusun untuk menghadapi potensi kendala gangguan atas keberlangsungan organisasi. Penyelenggaraan layanan publik tetap maksimal diberikan meskipun adanya kebijakan pemerintah terkait *physical distancing* yang mengharuskan bekerja dari rumah. Penyelenggaraan pelayanan selama masa pandemi merupakan Implementasi BCP COVID-19 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 119/KMK.01/2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Rencana Keberlangsungan Layanan (*Business Continuity Plan*) terkait Dampak *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Reformasi Birokrasi Kementerian Keuangan salah satunya tercermin dari pelayanan publik (*public service*) yang prima (*excellence*). Pelayanan prima bukan saja merupakan faktor penting dalam dunia birokrasi modern tetapi juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari gerakan Reformasi Nasional. TAP MPR No.XI/1998 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), dan UU No.28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme merupakan dua tonggak penting regulasi dalam pelaksanaan birokrasi di Indonesia. Menyikapi reformasi birokrasi di lembaga negara, Kementerian Keuangan mengeluarkan berbagai paket kebijakan dimulai dari periode 2002-2006, antara lain: (a) Penerbitan Paket UU Keuangan negara yang terdiri dari: (i) UU No. 17 Th. 2003 tentang

Kuangan Negara; (ii) UU No. 1 Th. 2004 tentang Perbendaharaan Negara; dan (iii) UU No. 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara; (b) Pemisahan fungsi penyusunan anggaran dan pelaksanaan anggaran; (c) Pembentukan *Large Tax Office* sebagai bentuk modernisasi administrasi perpajakan tahap I. Fase pertama yakni periode tahun 2002 hingga 2006 merupakan reformasi pengelolaan keuangan negara.

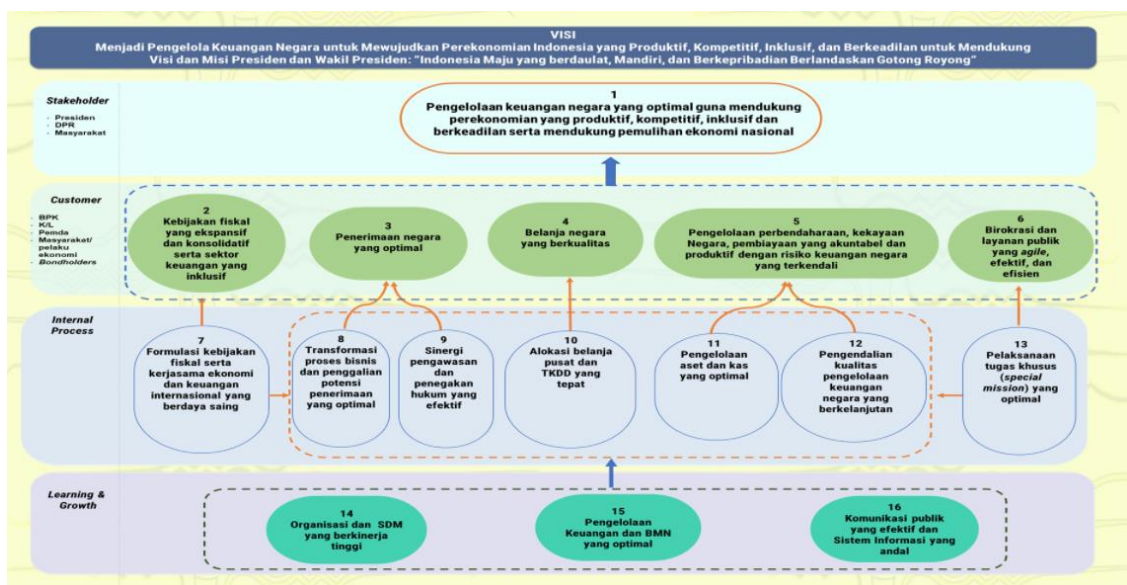
Hingga tahun 2021, reformasi birokrasi Kementerian Keuangan sudah memasuki lima fase. Setelah **fase pertama** yakni periode tahun 2002 hingga 2006 dilakukan, penyempurnaan reformasi birokrasi terus dilakukan oleh Kementerian Keuangan termasuk pada **fase kedua** yakni periode 2007-2012. **Fase ketiga** yakni tahun 2013-2016 merupakan fase penetapan dan implementasi Reformasi Birokrasi dan Transformasi Kelembagaan (RBTk) sebagai arah kebijakan transformasi organisasi serta penetapan visi Kementerian Keuangan yaitu menjadi penggerak utama pertumbuhan ekonomi Indonesia yang inklusif di abad ke-21. **Fase keempat** tahun 2017-2018 yang berfokus pada inisiatif yang memerlukan sinergi antar unit eselon I untuk mencapai *strategic outcome* Kemenkeu. **Fase kelima** yakni 2019 - saat ini merupakan Transformasi Digital menuju Kementerian Keuangan modern yang berbasis digital.

Reformasi Birokrasi dalam Kementerian Keuangan tentunya menjadi tonggak dan arah bagi reformasi Birokrasi Direktorat Jenderal Anggaran (DJA). Tiga agenda utama atau pilar reformasi birokrasi Kementerian Keuangan dan Reformasi Birokrasi Direktorat Jenderal Anggaran adalah (1) Penataan Organisasi, (2) Perbaikan Proses Bisnis, dan (3) Perbaikan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Rancangan Reformasi Birokrasi ini merujuk pada Keputusan Direktur Jenderal Anggaran No. KEP-02/AG/2007 tanggal 30 Januari 2007 dan KEP-21/AG/2008 tanggal 17 Maret 2008 tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi Direktorat Jenderal Anggaran. Adapun capaian program reformasi birokrasi dan transformasi kelembagaan Kementerian Keuangan, terdiri dari: birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang efektif dan efisien, dan birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas.

Agenda pilar pertama yakni penataan organisasi dilakukan melalui: a) penajaman tugas dan fungsi; b) pengelompokan tugas-tugas yang koheren; c) eliminasi tugas yang tumpang tindih; dan d) modernisasi kantor baik di bidang perpajakan, kepabeanan dan cukai, perbendaharaan, kekayaan negara, dan fungsi-fungsi keuangan negara lainnya. **Agenda pilar kedua yaitu perbaikan proses bisnis**, dilaksanakan melalui: a) penetapan dan penyempurnaan Prosedur Operasi Standar (*Standard Operating Procedure*) yang memberikan kejelasan dan memuat janji layanan; b) analisa dan evaluasi jabatan; c) penerapan sistem peringkat jabatan, dan pengelolaan kinerja berbasis *balance scorecard*;

serta e) pembangunan berbagai sistem aplikasi *e-government*. Sedangkan **agenda reformasi birokrasi pilar ketiga yakni perbaikan SDM** dilakukan melalui: a) peningkatan disiplin; b) pembangunan *assessment center*; c) diklat berbasis kompetensi; d) pelaksanaan *merit system*; e) penataan sumber daya manusia; f) pembangunan SIMPEG (sistem informasi manajemen kepegawaian); dan g) penerapan sistem *reward and punishment* secara konsekuen dan konsisten.

Terbangunnya tiga pilar ini memperkuat reformasi birokrasi untuk mewujudkan capaian indikator kinerja utama yakni **tata kelola yang baik, peningkatan kinerja berkelanjutan, pelayanan publik yang memuaskan dan terbangunnya kepercayaan publik yang kokoh dan kuat**. Capaian indikator kinerja utama ini menjadi tolak ukur keberhasilan reformasi birokrasi. Melalui upaya *monitoring* kualitas pelayanan ini secara berkala dilakukan dari waktu ke waktu sangat membantu perbaikan proses bisnis secara dinamis mengikuti kebutuhan dan permintaan *stakeholders*. Berikut adalah gambaran *Grand Design* Reformasi Birokrasi yang terus dibangun di dalam tubuh Kementerian Keuangan.



Gambar 1.1 Peta Strategi Kementerian Keuangan Tahun 2021

Reformasi birokrasi di Kementerian Keuangan pada umumnya dan Direktorat Jenderal Anggaran pada khususnya memberikan dampak positif dalam peningkatan kinerja pelaksanaan tugas, peningkatan pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Melalui Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024, gerakan Reformasi Birokrasi Kementerian Keuangan dan unit kerja di bawahnya bisa diintegrasikan dengan gerakan Reformasi Birokrasi Nasional.

Sasaran reformasi birokrasi, sebagaimana yang tercantum dalam **Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, mencakup tiga aspek** yaitu: (1) terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN; (2) terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; (3) meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Berkenaan dengan sasaran reformasi birokrasi tersebut, tingkat kepuasan pengguna layanan merupakan sebuah ukuran atas seberapa berkualitas layanan publik yang diberikan Direktorat Jenderal Anggaran dalam memenuhi harapan para pengguna layanan.

Kondisi di atas menjelaskan bahwa di tengah situasi yang tidak normal selama Pandemi COVID-19 organisasi Kementerian Keuangan melakukan transformasi proses bisnis agar tetap berjalan dan implementasi reformasi birokrasi dilakukan dengan berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui berbagai inovasi, salah satunya melalui transformasi digital. Transformasi Digital Kelembagaan Kementerian Keuangan di masa Pandemi COVID-19 semakin dirasakan perannya. Implementasi transformasi digital Kementerian Keuangan melalui *Enterprise Architecture (EA)* dapat mendorong perbaikan pada proses bisnis menjadi efisien dan meningkatkan kualitas layanan Kementerian Keuangan. Transformasi Digital Kelembagaan Kementerian Keuangan turut mengubah proses bisnis sektor publik pemerintah untuk mencari berbagai alternatif dalam melayani pelanggan dengan lebih baik. Salah satu inovasi proses bisnis yang dilakukan oleh layanan yang berada di bawah Kementerian Keuangan adalah penerapan *e-government* dalam pelayanan publiknya. Agrawal, Shah dan Wadhwa (2007) menyatakan bahwa inisiatif *e-governance* oleh pemerintah meliputi diantaranya menyediakan layanan *online* kepada masyarakat melalui portal web internet. Papadomichelaki dan Mentzas (2009) berpendapat bahwa elemen penting dalam layanan *e-government* adalah pengembangan media layanan *online* untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Untuk memberikan kualitas layanan yang unggul, pertama-tama harus dipahami bagaimana pengguna layanan mempersepsikan dan mengevaluasi *e-service* yang digunakannya.

Layanan publik (*public service*) merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Atas dasar paparan di atas, kajian Survei Kepuasan Pengguna Pelanggan (SKPL) oleh lembaga independen terus dilakukan secara konsisten oleh Direktorat Jenderal Anggaran untuk mengukur kualitas layanan publik berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu: (i) Kepentingan umum; (ii) Kepastian hukum; (iii) Kesamaan hak; (iv) Keseimbangan hak dan kewajiban; (v) Keprofesionalan; (vi)

Partisipatif; (vii) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (viii) Keterbukaan; (ix) Akuntabilitas; (x) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (xi) Ketepatan waktu; dan (xii) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

1.2. Rumusan Masalah

Memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman merupakan penjabaran dari nilai keempat dari lima nilai-nilai Kementerian Keuangan. Kelima nilai-nilai Kementerian Keuangan terdiri dari yakni 1) Integritas; 2) Profesionalisme; 3) Sinergi; 4) Pelayanan; dan 5) Kesempurnaan.

Guna memahami sejauh mana nilai pelayanan yang diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Anggaran saat ini dapat memuaskan para pengguna layanan dan membangun kepercayaan publik, maka diperlukan proses evaluasi secara periodik mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap sebelas aspek layanan sebagaimana diatur dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Survei kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) di Direktorat Jenderal Anggaran hanya menggunakan 9 (sembilan) dari 11 (sebelas) aspek. Adapun aspek layanan yang disurvei untuk Direktorat Jenderal Anggaran terdiri dari:

1. Keterbukaan/kemudahan akses informasi
2. Informasi Layanan
3. Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang Ditetapkan
4. Sikap Pegawai
5. Kemampuan dan Keterampilan Pegawai
6. Lingkungan Pendukung
7. Akses terhadap Layanan
8. Waktu Penyelesaian Layanan
9. Keamanan Lingkungan dan Layanan

Terdapat beberapa aspek yang tidak digunakan dalam Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Direktorat Jenderal Anggaran 2021 yakni aspek Pembayaran biaya sesuai aturan/ketentuan yang ditetapkan dan Pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran terhadap ketentuan layanan. Sedangkan untuk Layanan 2 (dua) dan Layanan 3 (tiga), terdapat 4 (empat) aspek lain yang tidak digunakan, yakni aspek Sikap pegawai, Kemampuan dan keterampilan pegawai, Lingkungan pendukung, dan Keamanan lingkungan dan layanan.

Sejak survei SKPL 2020 terdapat empat aspek layanan baru yang digunakan untuk mengukur respon masyarakat terkait inovasi pelayanan yang diberikan Kementerian

Keuangan dan Direktorat Jenderal Anggaran dalam bentuk pelayanan digital (*E-Service*). Keempat aspek layanan berkaitan dengan pelayanan *E-Service* yang ditambahkan yakni:

1. *Efficiency , Ease of use and Accessibility*
2. *Reliability*
3. *Customer Support*
4. *Security*

Dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Anggaran secara periodik baik di level Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Anggaran maupun jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran, diharapkan dapat menetapkan kebijakan secara taktis dan strategis guna meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.

Penilaian yang objektif terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan melalui penilaian unit-unit internal yang berada di lingkungan Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Anggaran, tetapi juga dilakukan kepada pihak eksternal pengguna jasa Kementerian Keuangan dan Direktorat Jenderal Anggaran baik itu individu, swasta, maupun lembaga lainnya. Oleh karena itu, untuk memastikan reformasi birokrasi dan transformasi proses bisnis berjalan dengan baik, penilaian terhadap lingkungan internal dan eksternal perlu dilakukan guna menganalisis pelayanan publik yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Anggaran sebagai bagian dari organisasi Kementerian Keuangan

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) publik di Kementerian Keuangan Republik Indonesia, unit kerja Direktorat Jenderal Anggaran tahun 2021 ini adalah sebagai berikut:

1.3.1. Maksud

Kajian ini dimaksudkan untuk mengukur indeks Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) publik atas pelayanan, pada masing-masing jenis layanan di lingkungan Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan. Indeks masing-masing layanan selanjutnya digunakan untuk mengukur indeks Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) publik pada Direktorat Jenderal Anggaran dan pada akhirnya digunakan untuk mengukur indeks kepuasan publik pada tingkat Kementerian Keuangan. Layanan yang disurvei pada tahun 2021 ini harus merefleksikan berbagai karakteristik yang berada pada masing-masing jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran yakni (1) layanan yang sepenuhnya digital tanpa interaksi fisik dengan manusia (*daring*); (2) layanan kombinasi antara fisik dan digital (*hybrid*). Sementara karakteristik layanan yang sepenuhnya interaksi fisik langsung dengan

manusia (luring) di masa pandemi ini tidak diberikan oleh jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran. Sedangkan karakteristik (1) layanan yang memberikan pengenaan biaya dan (2) layanan yang memberikan sanksi/denda, bukan merupakan karakteristik layanan Direktorat Jenderal Anggaran dan tidak digunakan dalam survei. Dengan demikian melalui kajian ini dapat diperoleh informasi kondisi kualitas pelayanan, harapan dan kepuasan para pengguna layanan/*stakeholders* sebagai dasar pengambilan kebijakan perbaikan proses bisnis di masa yang akan datang.

1.3.2. Tujuan Kajian

Berdasarkan maksud kajian di atas maka tujuan kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyusun Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) Direktorat Jenderal Anggaran :
 - a. IKPL masing-masing jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran dan perbedaan antar waktu.
 - b. IKPL Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan dan perbandingan antar waktu
2. Mengidentifikasi dan menganalisis aspek layanan apa yang sudah baik dan aspek layanan apa yang perlu ditingkatkan;
3. Menganalisis keterkaitan antara kinerja aspek-aspek layanan dan tingkat kepuasan *stakeholders*.
4. Memberikan saran dan rekomendasi manajerial dalam rangka peningkatan kepuasan pengguna layanan Direktorat Jenderal Anggaran.

1.4. Sasaran dan Ruang Lingkup Kajian

Sasaran dari kegiatan ini adalah *stakeholders* eksternal Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan yakni lembaga negara pemerintah pusat dengan penentuan responden yang dapat mewakili keseluruhan *stakeholders*.

1.4.1. Ruang Lingkup Kajian

Pertama, survei ini dilakukan pada tiga jenis layanan di Direktorat Jenderal Anggaran, Kementerian Keuangan yang dilakukan secara serentak pada jenis layanan di 10 (sepuluh) unit Eselon I dan 1 (satu) unit non Eselon lainnya di Kementerian Keuangan. Adapun ketiga jenis layanan yang disurvei untuk Direktorat Jenderal Anggaran tersaji pada tabel 1.1.

Kedua, survei dilakukan terhadap pihak-pihak eksternal pengguna layanan Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan yakni pada lembaga pemerintahan pusat.

Tabel 1.1 Jenis layanan Unit Direktorat Jenderal Anggaran yang Disurvei di tahun 2021

Unit	Jumlah Layanan	Jenis Layanan
Direktorat Jenderal Anggaran	3	Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA).
		Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (Non APBN-P) yang memerlukan penelaahan
		Layanan pembuatan kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI)

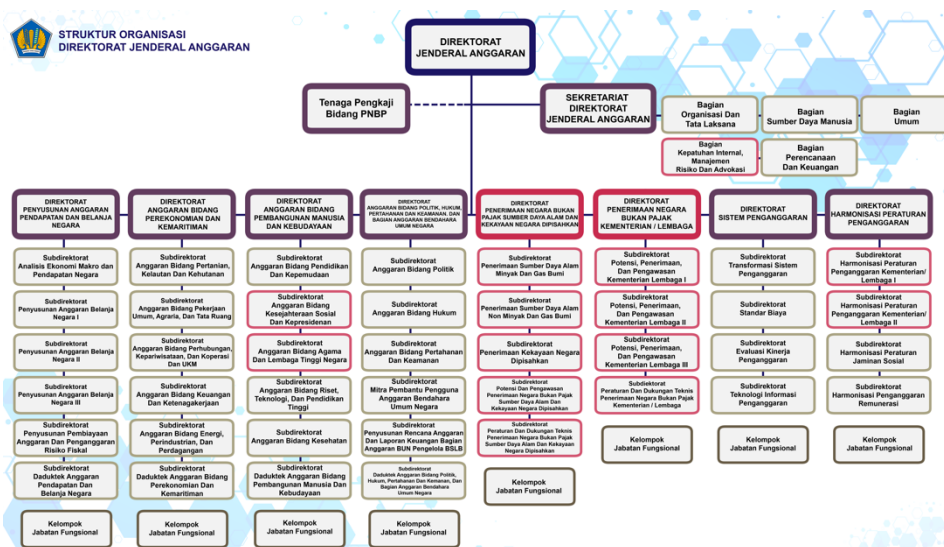
BAB 2

Gambaran Umum Direktorat Jenderal Anggaran (DJA)

BAB II | GAMBARAN UMUM DIREKTORAT JENDERAL ANGGARAN

2.1 Profil Organisasi

Direktorat Jenderal Anggaran dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Anggaran adalah salah satu unit eselon I yang melaksanakan sebagian fungsi dari Kementerian Keuangan. Peran Direktorat Jenderal Anggaran terletak pada tugasnya untuk merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang penganggaran. Struktur organisasi Direktorat Jenderal Anggaran terdiri atas: (1) Sekretariat Direktorat Jenderal, (2) Direktorat Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, (3) Direktorat Anggaran Bidang Perekonomian dan Kemaritiman, (4) Direktorat Anggaran Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan, (5) Direktorat Anggaran Bidang Politik, Hukum, Pertahanan dan Keamanan dan Bagian Anggaran Bendahara Umum Negara, (6) Direktorat Penerimaan Negara Bukan Pajak Sumber Daya Alam dan Kekayaan Negara Dipisahkan, (7) Direktorat Penerimaan Negara Bukan Pajak Kementerian/Lembaga, (8) Direktorat Sistem Penganggaran dan (9) Direktorat Harmonisasi Peraturan Penganggaran.



Gambar 2.1 Struktur dan Organisasi Direktorat Jenderal Anggaran

2.2 Tugas, Fungsi, dan Peran

2.2.1 Tugas

Tugas Direktorat Jenderal Anggaran yakni menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penganggaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.2 Fungsi dan Peran

Direktorat Jenderal Anggaran dalam menjalankan tugasnya memiliki fungsi dan peran di lingkungan organisasi Kementerian Keuangan adalah sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan di bidang penyusunan anggaran pendapatan negara, anggaran belanja negara, anggaran pembiayaan, standar biaya, dan penerimaan negara bukan pajak;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang penyusunan anggaran pendapatan negara, anggaran belanja negara, anggaran pembiayaan, standar biaya, dan penerimaan negara bukan pajak;
3. Penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang penyusunan anggaran pendapatan negara, anggaran belanja negara, anggaran pembiayaan, standar biaya, dan penerimaan negara bukan pajak;
4. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang penyusunan anggaran pendapatan negara, anggaran belanja negara, anggaran pembiayaan, standar biaya, dan penerimaan negara bukan pajak;
5. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang penyusunan anggaran pendapatan negara, anggaran belanja negara, anggaran pembiayaan, standar biaya, dan penerimaan negara bukan pajak;
6. Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Anggaran, dan
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Keuangan.

2.3 Visi dan Misi

Dalam mengemban tugas dan fungsi. Direktorat Jenderal Anggaran mempunyai **Visi** sebagai berikut:

Menjadi pengelola APBN yang profesional dan terpercaya untuk mewujudkan anggaran yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan tepat sasaran dalam rangka mendukung Visi

Kementerian Keuangan “Menjadi Pengelola Keuangan Negara untuk Mewujudkan Perekonomian Indonesia yang Produktif, Kompetitif, Inklusif, dan Berkeadilan.

Sedangkan dalam rangka mewujudkan visi yang telah ditetapkan tersebut, Direktorat Jenderal Anggaran mempunyai **Misi** sebagai berikut :

1. Menerapkan pengelolaan APBN yang berkualitas untuk mewujudkan kebijakan fiskal yang responsif dan berkelanjutan;
2. Mewujudkan PNPB yang optimal melalui tata kelola, pengawasan dan pelayanan yang efektif dan akuntabel;
3. Meningkatkan kualitas sistem, proses, dan sinergi penganggaran untuk mewujudkan belanja negara yang berkeadilan, efektif, efisien, dan produktif;
4. Menerapkan proses bisnis inti berbasis digital dan pengelolaan Sumber Daya Manusia yang adaptif sesuai kemajuan teknologi.

2.4 Unit dan Karakteristik Layanan yang Disurvei

Direktorat Jenderal Anggaran turut terlibat dalam Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) 2021 Kementerian Keuangan sebagai komitmen mewujudkan visi dan misi Kementerian Keuangan serta memenuhi kebutuhan *stakeholders* atas layanan yang prima. Layanan Direktorat Jenderal Anggaran yang menjadi bagian dalam survei SKPL 2021 adalah sebagaimana yang terdapat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Jenis Layanan Direktorat Jenderal Anggaran yang Disurvei Tahun 2021

No	Jenis Layanan
1	Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA).
2	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (Non APBN-P) yang memerlukan penelaahan
3	Layanan pembuatan kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI)

Tabel 2.2 Perbandingan Jenis Layanan Direktorat Jenderal Anggaran

Jenis Layanan 2020	Jenis Layanan 2021
Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA).	Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA).

Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (Non APBN-P) yang memerlukan penelaahan	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (Non APBN-P) yang memerlukan penelaahan
Layanan pembuatan kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI)	Layanan pembuatan kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI)

Tabel 2.2 menunjukkan bahwa pada pelaksanaan SKPL baik tahun 2020 dan 2021 jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran yang disurvei tidak mengalami perubahan.

Tabel 2.3 Perbandingan Jenis Layanan Direktorat Jenderal Anggaran

No	Jenis Layanan	ABN	BPN	JKT	MDN	MKS	SUB
	Layanan penerbitan surat pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA).	X	X	√	X	X	X
	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (Non APBN-P) yang memerlukan penelaahan	X	X	√	X	X	X
	Layanan pembuatan kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI)	X	X	√	X	X	X

Keterangan: ABN= Ambon; BPN = Balikpapan, JKT= Jakarta, MDN = Medan, MKS = Makassar, SUB = Surabaya.

Survei SKPL 2021 dilaksanakan serentak pada enam kota di Indonesia yakni Ambon, Balikpapan, Jakarta, Medan, Makassar dan Surabaya. Pada tabel 2.3 menunjukkan bahwa pada SKPL 2021 pada Direktorat Jenderal Anggaran hanya dilakukan di kota Jakarta, sesuai dengan lokasi kantor pusat lembaga pemerintah pusat selaku pengguna layanan Direktorat Jenderal Anggaran.

Tabel 2.4 Jenis Layanan dan Karakteristik Direktorat Jenderal Anggaran Tahun 2021

Jenis Layanan	Karakteristik Layanan				
	Berbiaya	Daring	Luring	Sanksi	Denda
Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA).	Tidak	Ya	Ya	Tidak	Tidak
Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (Non APBN-P) yang Memerlukan Penelaahan	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak
Layanan pembuatan kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI)	Tidak	Ya	Tidak	Tidak	Tidak

Jenis layanan Kementerian keuangan memiliki lima jenis karakteristik yakni : (1) layanan berbiaya, (2) layanan daring, (3) layanan luring, (4) layanan yang mengenakan sanksi, dan (5) layanan yang mengenakan denda. Dari kelima jenis karakteristik tersebut, jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran memiliki karakteristik masing-masing seperti yang tersaji pada tabel 2.5. yakni jenis Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) layanan diberikan secara daring dan luring. Sedangkan untuk jenis layanan penyelesaian revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (Non APBN-P) yang Memerlukan Penelaahan dan layanan pembuatan kode *Billing* Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak *Online* (SIMPONI), layanan diberikan secara daring. Dengan kondisi pandemi COVID-19 yang masih menjadi pandemi di tahun 2021 berdampak pada pemberian layanan Direktorat Jenderal Anggaran, dengan mengkombinasikan antara luring dan daring. Sementara ketiga jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran tidak memiliki karakteristik layanan berbiaya, sanksi, dan denda.

BAB 3

Landasan Teori

BAB III | LANDASAN TEORI

3.1 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Aspek pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut memuat sebelas (11) aspek layanan publik yang harus dimiliki oleh lembaga pemerintahan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Definisi kualitas layanan awalnya muncul dari kajian teoritis Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985. Kualitas layanan menurut para peneliti tersebut adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan layanan pelanggan. Liljander dan Strandvik (1993) sependapat dengan definisi tersebut, dengan menyatakan bahwa kualitas layanan diterima sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan sebelum layanan dan pengalaman setelah menerima layanan. Para praktisi percaya bahwa kualitas layanan dapat meningkatkan kinerja sebuah organisasi (Muturi, Sagwe, Cheruiyot & Maru, 2013). Studi sebelumnya menghubungkan konsep kualitas layanan dan kepuasan pelanggan satu sama lain (Ali & Raza, 2017). Temuan dari studi Raza, Jawaid, dan Hassan (2015) menunjukkan bahwa kualitas layanan berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima/ diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa

yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Parasuraman, Zeithaml dan Malhotra, 2005).

Meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) bergantung pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten memenuhi keinginan serta kebutuhan dari pengguna pelayanan publik dalam hal ini merupakan masyarakat. Beberapa manfaat menurut Hussain, Al Nasser dan Hussain (2015) dari meningkatnya pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan hubungan dengan pengguna pelayanan publik menjadi lebih kuat;
2. Memberikan dasar yang baik agar pengguna kembali menggunakan layanan yang tersedia (*reuse activities*);
3. Meningkatkan loyalitas pengguna;
4. Membuat rekomendasi dan citra (*branding*) yang positif terkait kualitas pelayanan dengan metode mulut ke mulut (*word-of-mouth*); dan
5. Meningkatkan reputasi penyedia layanan.

Transformasi digital dan disrupsi pandemi COVID 19 mengubah proses bisnis Kementerian Keuangan. Perubahan layanan dari luring ke daring tak lepas dari peran Kementerian Keuangan sebagai lembaga publik untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik. Mengukur persepsi kualitas *E-Service* pada sebuah pelayanan publik telah dilakukan di berbagai sektor termasuk unit layanan publik (Zaidi dan Qteishat, 2012). Persepsi kualitas *E-service* dapat diukur melalui berbagai aspek dimensi, termasuk layanan yang diberikan oleh pelayanan publik pemerintahan. Papadomichelaki dan Mentzas (2012) mengungkapkan bahwa *e-government service quality* terdiri dari enam dimensi utama yakni *Ease of Use*, *Trust*, *Functionality of the Interaction Environment*, *Reliability*, *Content and Appearance of Information*, dan *Citizen Support*. Studi lain yang dilakukan oleh Agrawal, Shah dan Wadhwa (2007) menyebutkan bahwa untuk mengukur kualitas *e-service* digunakan dimensi seperti *Responsiveness*, *Ease of use*, *Efficiency*, *Security*, *trust*, *Accessibility* dan *Reliability*. Studi untuk mengukur *e-service* menggunakan beberapa dimensi di atas dilakukan oleh Van Riel et al. (2001); Zeithaml (2002); Li, Tan and Xie (2002); Yang, Jun dan Peterson (2004); Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra (2005); Kaur et al. (2020).

Pada survei kepuasan pengguna layanan Kementerian Keuangan, pengukuran kualitas layanan menambahkan empat aspek layanan terkait layanan digital (*E-service*),

selain sebelas aspek layanan sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang No.25 tahun 2009. Sehingga evaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan tahun 2021 diperluas menjadi 15 (lima belas) aspek layanan. Keempat aspek layanan berkaitan dengan pelayanan *E-Service* yang ditambahkan sejak tahun 2020 dan hingga survei tahun 2021 ini masih digunakan yakni:

1. *Efficiency , Ease of use and Accessibility*
2. *Reliability*
3. *Customer Support*
4. *Security*

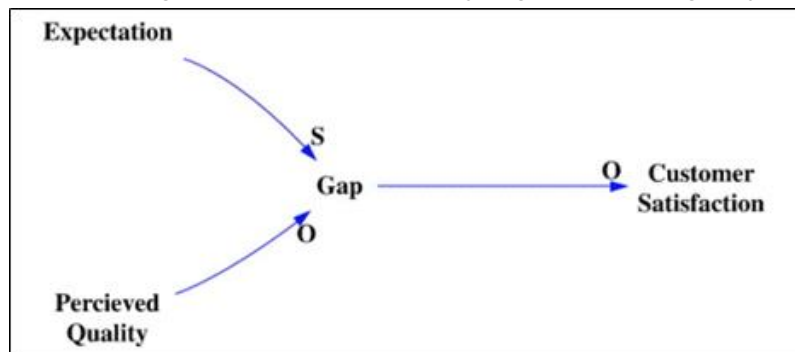
Efficiency mengukur tingkat kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs. Sementara *Ease of use* mengukur tingkat kemudahan situs Web bagi pengguna layanan untuk berinteraksi. *Accessibility* mengukur tingkat kemampuan untuk masuk ke situs dengan cepat. *Security* mengukur tingkat kepercayaan pengguna layanan terhadap situs web terkait risiko bahaya atau ketidaknyamanan selama proses layanan elektronik. *Reliability* atau keandalan untuk mengukur tingkat keakuratan, konsistensi dan ketepatan waktu layanan diberikan.

3.2 Persepsi Pengguna Layanan VS Harapan Pengguna Layanan

Persepsi pengguna sebuah layanan berbeda dengan harapan pengguna layanan atau pelanggan (*customer expectation*). Persepsi kualitas adalah ukuran evaluasi pelanggan melalui pengalaman konsumsi baru-baru ini terhadap kualitas produk atau layanan perusahaan. Kualitas diukur dalam hal kustomisasi, yaitu sejauh mana suatu produk atau layanan memenuhi kebutuhan individu pelanggan, dan keandalan, yang merupakan frekuensi terjadinya kesalahan dengan produk atau layanan tersebut. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2018) ekonomi maju dunia saat ini dan di masa yang akan datang didominasi oleh layanan, dan hampir semua organisasi memandang kualitas layanan sebagai hal penting untuk mempertahankan pengguna layanan mereka saat ini dan di masa depan. kualitas layanan menjadi bagian dari keunggulan kompetitif berkelanjutan di masa yang akan datang, dan mengikuti Snoj et al. (2004) *perceived quality*, merupakan hasil dari perbandingan harapan konsumen dengan kinerja aktual dari suatu merek atau produk.

Sementara, harapan pengguna layanan bersifat dinamis, yang harus dievaluasi secara periodik setiap saat karena berbeda dari waktu ke waktu, berbeda untuk setiap orang dan setiap budaya. Harapan pelanggan adalah ukuran antisipasi pelanggan terhadap kualitas

produk atau layanan perusahaan. Ekspektasi mewakili pengalaman konsumsi sebelumnya, yang mencakup beberapa informasi non-pengalaman seperti iklan dan dari mulut ke mulut, dan perkiraan kemampuan perusahaan untuk memberikan kualitas di masa depan. Harapan pelanggan dipandang sebagai prediksi yang dibuat oleh pelanggan tentang apa yang mungkin terjadi selama transaksi atau pertukaran yang akan datang (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1993). Konstruksi harapan pelanggan telah dipandang sebagai salah satu peran kunci dalam evaluasi kualitas layanan pelanggan. Kualitas layanan untuk harapan pengguna layanan sekarang berbeda untuk waktu yang akan datang. Layanan yang diterima



pengguna layanan (*customer perceived service*) dapat diartikan sebagai kualitas layanan yang berkaitan dengan pengalaman pelanggan atau pengguna layanan masing-masing (Zeithaml & Mary, 2000).

Gambar 3.1 Hubungan Antara Harapan dan Persepsi

Sumber : Yeon, Park & Kim (2005)

3.3 Kepuasan Pengguna Layanan

Pelayanan birokrasi harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan publik. Setiap unit kerja birokrasi harus mampu menempatkan orientasi pada kepuasan publik sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semangat reformasi birokrasi yang menyertakan komitmen terhadap kepuasan publik. Karena kunci utama untuk memenangkan kepuasan konsumen atau publik adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian jasa dan produk berkualitas. Menurut teori, kepuasan konsumen dalam konteks tulisan ini adalah pelayanan publik adalah "perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan" (Kotler, 2009). Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan konsumen sangatlah perlu demi kelangsungan sebuah entitas profit maupun non-profit. Kepuasan sebagai perasaan senang yang dialami pengguna layanan setelah menerima layanan yang memenuhi atau melampaui harapan pengguna tersebut. Kepuasan pengguna layanan diukur sebagai perbedaan antara harapan (*expectation*) dan pengalaman yang diterima. Menurut Song, Li, van der Veen, dan Chen

(2011), tingkat kepuasan yang berkaitan dengan suatu produk atau layanan ditentukan oleh tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan merujuk pada pemenuhan penuh harapan seseorang, yang berupa sikap atau perasaan yang dihasilkan dari penggunaan beberapa produk atau layanan kegiatan pemasaran secara langsung terkait dengan kepuasan pelanggan dan kadang-kadang dikaitkan dengan perilaku pembelian konsumen (Ali & Raza, 2017). Jika seorang pelanggan puas dengan suatu layanan atau produk setelah menggunakannya, maka kemungkinan yang terjadi adalah peningkatan dalam pembelian berulang atas layanan atau produk tersebut. Tidak hanya itu, pelanggan yang puas berbagi pengalaman positifnya dengan orang lain dan menjadi sumber periklanan dari mulut ke mulut. Di sisi lain, pelanggan yang tidak puas menghasilkan iklan negatif dari mulut ke mulut dan lebih mungkin untuk mengganti merek atau produk (Ali & Raza, 2017).

Persoalan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan jasa, adalah relatif lebih sulit dibandingkan pengukuran pada produk fisik atau barang. Para ahli pemasaran mendefinisikan kepuasan konsumen adalah: (Tjiptono, 2007)

1. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.
2. Mendefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
3. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.
4. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dampak dari pelaksanaan suatu layanan adalah kepuasan yang dirasakan oleh konsumen (pengguna layanan). Kepuasan merupakan indikator penting bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi terhadap produk dan jasa yang diberikan kepada konsumen. Oliver (1980) mendefinisikan kepuasan sebagai hasil evaluasi perbandingan berbasis persepsi individu antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Oliver menegaskan bahwa kepuasan merupakan sebuah bentuk pencapaian menyenangkan (*pleasurable fulfillment*) yakni konsumen merasa puas apabila layanan yang diterima dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan tujuan mereka.

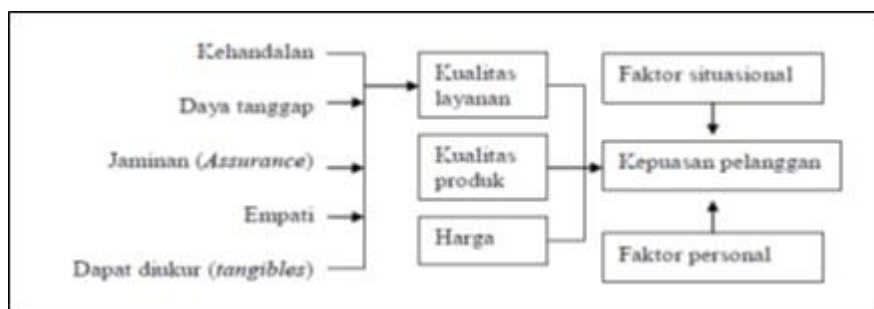
Perusahaan yang berorientasi pada konsumen akan selalu berupaya menciptakan nilai-nilai bagi konsumennya. Nilai tersebut kemudian disampaikan kepada pelanggan dengan harapan dapat membuat para konsumen merasa puas. Sehingga mereka akan menggunakan kembali layanan bersangkutan. Kepuasan pelanggan terhadap layanan yang digunakan dapat dijelaskan secara terintegrasi meliputi faktor-faktor pembentuk kepuasan dan faktor-faktor konsekuensi yang dihasilkan oleh kepuasan tersebut. Szymanski dan Henard (2001) menjelaskan 5 (lima) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Ekspektasi. Ekspektasi merupakan faktor pertama pembentuk kepuasan. Peran ekspektasi pada tingkat kepuasan dapat dimodelkan dalam 2 (dua) pola yaitu ekspektasi sebagai sebuah bentuk antisipasi dan ekspektasi sebagai sebuah acuan komparatif. Ekspektasi sebagai sebuah antisipasi, memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan tanpa melalui sebuah perbandingan dari kinerja senyatanya. Pelanggan membentuk ekspektasi secara konsisten mengacu pada kinerja perusahaan selama ini, kemudian ekspektasi tersebut menjadi sebuah *baseline* dalam menilai kinerja perusahaan.
2. Diskonfirmasi Atas Ekspektasi. Faktor kedua pembentuk kepuasan adalah diskonfirmasi atas ekspektasi. Ekspektasi dalam konteks ini adalah sebagai acuan komparatif yakni sebagai standar dalam mengevaluasi kinerja layanan yang diterima. Pelanggan dikatakan puas apabila kinerja layanan aktual melebihi ekspektasi atau disebut sebagai sebuah diskonfirmasi positif. Sebaliknya, apabila ekspektasi ternyata masih melebihi kinerja layanan aktual, maka pelanggan dikatakan tidak puas atau disebut sebagai sebuah diskonfirmasi negatif.
3. Kinerja. Faktor ketiga pembentuk kepuasan adalah kinerja. Kinerja merupakan elemen kedua pada proses diskonfirmasi selain ekspektasi. Konsumen menjadi lebih puas atas penawaran perusahaan bilamana mampu melayani kebutuhan dan keinginan konsumen melebihi biaya yang harus ditanggung (Szymanski dan Henard, 2001).
4. Afeksi. Faktor keempat pembentuk kepuasan adalah afeksi. Afeksi memiliki dua dimensi yang berpengaruh langsung pada tingkat kepuasan konsumen. Dimensi pertama adalah mengacu pada mekanisme pemrosesan afektif. Emosi yang muncul saat proses penggunaan layanan akan membentuk jejak afektif pada memori konsumen. Jejak tersebut akan kembali digunakan konsumen saat mengevaluasi kepuasan (Westbrook dan Oliver dalam Szymanski dan Henard, 2001). Dimensi kedua adalah mengacu pada teori atribusi (Weiner, 1986 dalam Szymanski dan Henard,

2001). Atribusi dapat membangkitkan afeksi tertentu mengikuti pengalaman pada penggunaan layanan apakah terjadi secara memuaskan atau tidak memuaskan. Dengan demikian afeksi bisa menjadi bentuk ekspresi pasca pembelian yang menjadi indikator penilaian kepuasan.

5. Keadilan. Faktor pembentuk kepuasan kelima adalah keadilan. Kepuasan merupakan sebuah keluaran langsung dari keadilan. Keadilan merupakan sebuah penilaian kesetaraan dan kesesuaian berkaitan dengan sesuatu yang diterima oleh pelanggan dibandingkan hal serupa yang diterima oleh pelanggan lain (Oliver, 1997 dalam Szymanski dan Henard, 2001). Keadilan ini dapat dihubungkan dengan tiga teori keadilan yaitu: (1) keadilan distributif yaitu harapan individu untuk menerima manfaat sesuai pengorbanan yang telah diberikan, (2) keadilan prosedural yakni berhubungan dengan perlakuan yang tepat dalam proses penyampaian layanan, dan (3) keadilan interaksional yaitu perlakuan yang tepat dalam konteks penghormatan, kesopanan, dan penghargaan.

Pengertian awam kepuasan pelanggan dan kualitas layanan adalah hal yang sama, tetapi sesungguhnya keduanya mempunyai arti yang berbeda. Kepuasan pelanggan mempunyai arti yang lebih luas, yang terdiri dari beberapa komponen yaitu kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor personal, dan faktor situasional (Zeithaml & Mary, 2000).



Gambar 3.2 Posisi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Layanan

Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa komponen yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan dapat diukur. Sedangkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan, kualitas produk, harga, faktor situasional, dan faktor personal.

3.4 Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*)

Dalam konteks institusi non-bisnis termasuk diantaranya adalah institusi pemerintah, kepuasan pelanggan atau pengguna layanan sangat penting untuk dievaluasi dan diukur

sehingga dapat meningkatkan kinerja instansi pemerintah. Kepuasan pengguna layanan pemerintahan merupakan amanat undang-undang pelayanan publik dan tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat. Upaya untuk mempertahankan kepuasan pelanggan salah satunya adalah memantau apa yang mereka inginkan dari produk/jasa yang disajikan.

Secara teoritis, kepuasan pelanggan secara signifikan merupakan bagian dari Barometer Kepuasan Nasional dimulai dari Swedia (Fornell, 1992), Amerika Serikat (Fornell, Johnson, Anderson, Cha, & Bryant, 1996), dan Norwegia (Andreassen & Lindestad, 1998). Indeks kepuasan pelanggan ini juga dikembangkan di New Zealand, Austria, Korea Selatan dan Uni Eropa, kemudian dikembangkan untuk tingkat ekonomi global. Validitas dan reliabilitas model dan metodologi indeks pengukuran kepuasan pelanggan dipelajari, diperbaiki dan dikembangkan secara terus menerus sepanjang waktu.

3.5 American Customer Satisfaction Index (ACSI)

Salah satu indeks kepuasan konsumen yang seringkali diadopsi adalah skala pengukuran kepuasan pelanggan di Amerika atau dikenal dengan *American Customer Satisfaction Index* (ACSI). ACSI menggunakan wawancara pengguna layanan atau pelanggan sebagai masukan untuk model ekonometrik multi-persamaan yang dikembangkan di Ross of Business School University of Michigan. Model ACSI adalah model sebab-akibat dengan indeks untuk *driver* kepuasan di sisi kiri (harapan pelanggan, kualitas yang dirasakan, dan nilai yang dirasakan), kepuasan (ACSI) di pusat, dan hasil dari kepuasan di sisi kanan (keluhan pelanggan dan loyalitas pelanggan, termasuk retensi pelanggan dan toleransi harga).

Indeks ACSI adalah komponen multi variabel yang diukur dengan beberapa pertanyaan yang tertimbang dalam model. Pertanyaan menilai evaluasi pelanggan dari faktor penentu dari setiap indeks. Indeks dilaporkan pada skala 0 hingga 100. Metodologi survei dan pemodelan mengkuantifikasi kekuatan pengaruh indeks di sebelah kiri dan yang ditunjukkan oleh tanda panah di sebelah kanan. Panah ini menunjukkan "dampak". Model ACSI adalah *self-weighting* untuk memaksimalkan penjelasan kepuasan pelanggan (ACSI) pada loyalitas pelanggan. Melihat indeks dan dampaknya, pengguna dapat menentukan pendorong kepuasan mana, jika ditingkatkan, yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.



Gambar 3.3 Model ACSI

Sumber : www.acsi.org

Skor indeks kepuasan pelanggan (ACSI) dihitung sebagai rata-rata tertimbang dari tiga pertanyaan survei yang mengukur berbagai aspek kepuasan dengan suatu produk atau layanan. Peneliti ACSI menggunakan teknologi perangkat lunak berpemilik untuk memperkirakan bobot untuk setiap pertanyaan. Kepuasan konsumen umumnya ditafsirkan sebagai evaluasi pasca konsumsi tergantung pada kualitas atau nilai yang dipersepsikan, harapan dan konfirmasi / *confirmation* dalam tingkat (jika ada) perbedaan antara kualitas aktual dan yang diharapkan (Anderson, Fornell, and Lehmann, 1994).

3.5.1 Komplain dan Kepercayaan Pengguna Layanan (*Customer Complaint and Trust*)

Keluhan pelanggan diukur sebagai jumlah responden yang menunjukkan bahwa mereka pernah mengeluh kepada entitas terkait secara langsung tentang produk atau layanan dalam jangka waktu tertentu. Kepuasan memiliki hubungan negatif dengan keluhan pelanggan, karena semakin puas pelanggan, semakin kecil kemungkinan mereka untuk mengeluh. Fornell, Morgeson, Hult dan Vanamburg (2020) memprediksi bahwa peningkatan kepuasan berhubungan negatif dengan tingkat komplain, yang berimplikasi bahwa perusahaan akan mengalami penurunan jumlah pengaduan seiring dengan peningkatan kepuasan.

Dua hasil terpenting dari perubahan tingkat kepuasan pelanggan yaitu perilaku konsumen masa depan yang diprediksikan akan mendorong keluhan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Fornell, Morgeson, Hult dan Vanamburg (2020) menyatakan bahwa peningkatan kepuasan diprediksi akan meningkat dan mengarah pada loyalitas pelanggan yang lebih tinggi. Pendapat ini konsisten dengan studi yang dilakukan Morgeson dan Petrescu (2011) yakni mencari apa yang mendorong kepuasan dan kepercayaan warga terhadap lembaga pemerintah federal AS. Studi ini memberi temuan bahwa terdapat perbedaan dalam faktor

penentu kepuasan dan kepercayaan, yang meliputi persepsi kualitas layanan yang dialami dan informasi yang diberikan, faktor demografis, harapan warga negara, dan adopsi *e-government*.

3.5.2 Aspek Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009

Aspek pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut memuat sebelas (11) aspek layanan publik yang harus dimiliki oleh lembaga pemerintahan. Kesebelas aspek layanan tersebut bisa dijabarkan sebagai berikut:

1. Keterbukaan/Kemudahan Akses terhadap Informasi

Aspek layanan "Keterbukaan/Kemudahan Akses terhadap Informasi" didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai kemudahan dan keterbukaan untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan prosedur, standar biaya, standar waktu proses dan hasil layanan. Aspek ini terdiri dari 6 (enam) unsur, yakni:

- a. Akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh;
- b. Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka;
- c. Akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan disampaikan secara terbuka;
- d. Akses informasi mengenai hasil layanan disampaikan secara terbuka;
- e. Akses informasi mengenai saluran resmi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (*complaint*) dapat diketahui dengan jelas;
- f. Akses informasi mengenai besarnya standar tarif/biaya resmi atas layanan disampaikan secara terbuka (khusus layanan yang mengenakan biaya).

2. Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.)

Aspek layanan "Informasi Layanan" didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan terhadap informasi mengenai persyaratan, prosedur dan petunjuk pengisian dokumen untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan. Terdapat 7 (tujuh) unsur pada aspek layanan ini, yaitu:

- a. Informasi layanan memuat semua persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan;
- b. Informasi layanan memuat semua petunjuk pengisian dokumen layanan;
- c. Informasi layanan memuat semua informasi terkait jenis/tipe layanan;

- d. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar waktu proses layanan;
- e. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar hasil layanan;
- f. Informasi layanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pengguna layanan;
- g. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar biaya resmi layanan (khusus untuk layanan yang mengenakan biaya).

3. Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang Ditetapkan

Aspek Layanan "Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang Ditetapkan" didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan mengenai kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan dalam hal keadilan dan tahapan alur layanan. Terdapat 3 (tiga) unsur pada aspek layanan ini, yaitu:

- a. Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ ketentuan;
- b. Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana sesuai dengan prosedur/ketentuan;
- c. Pelayanan diberikan sesuai petunjuk pelaksanaan/operasional layanan ini.

4. Sikap Pegawai

Aspek layanan "Sikap Pegawai" diterjemahkan sebagai persepsi pengguna layanan terhadap kesediaan, sikap, kedisiplinan serta penampilan pegawai dalam memberikan layanan. Aspek layanan sikap pegawai diwakili oleh 6 (unsur), yakni:

- a. Pegawai bersedia membantu pengguna layanan sesuai tugas yang diatur dalam ketentuan yang resmi;
- b. Pegawai bersikap sopan kepada pengguna layanan;
- c. Pegawai mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan;
- d. Pegawai cepat tanggap dalam memberikan layanan;
- e. Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan);
- f. Pegawai berpenampilan profesional/rapi (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan).

5. Kemampuan dan Keterampilan Pegawai

Aspek layanan "Kemampuan dan Keterampilan Pegawai" adalah persepsi pengguna layanan terhadap keahlian, kemampuan dan juga pemahaman pegawai dalam

memberikan layanan kepada pengguna layanan Kemenkeu. Terdapat 4 (empat) unsur pada aspek layanan ini, yaitu:

- a. Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan layanan;
- b. Pegawai cekatan dalam memberikan layanan;
- c. Pegawai memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan;
- d. Pegawai memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan.

6. Lingkungan Pendukung

Aspek layanan "Lingkungan Pendukung" adalah persepsi pengguna layanan terhadap sarana prasarana, desain tata ruang, sistem informasi teknologi yang digunakan, serta suasana kantor pelayanan. Terdapat 4 (empat) unsur pada aspek layanan ini, yakni:

- a. Layanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik;
- b. Layanan memiliki sistem informasi teknologi yang baik;
- c. Layanan didukung desain tata ruang tempat layanan yang baik (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan);
- d. Layanan berada di lingkungan yang nyaman (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan).

7. Akses terhadap Layanan

Aspek layanan "Akses terhadap Layanan" didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan terhadap lokasi, jam operasional dan kemudahan untuk mengakses layanan dengan berbagai cara, termasuk akses layanan secara daring. Sebanyak 4 (empat) unsur pada aspek layanan ini, sebagai berikut:

- a. Layanan dapat diperoleh di lokasi/tempat yang mudah dijangkau oleh penggunanya;
- b. Waktu/jam operasional layanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan;
- c. Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misalnya via surat, telepon, tatap muka, daring dan lain-lain);
- d. Kualitas akses daring terhadap layanan disediakan dengan baik (kecepatan, ramah bagi pengguna, dll.) (khusus untuk layanan yang menggunakan layanan daring).

8. Waktu Penyelesaian Layanan

Aspek layanan “Waktu Penyelesaian Layanan” didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan terhadap jadwal pelayanan, standar waktu dan sistem monitor proses tahapan layanan yang diajukan oleh pengguna layanan. Sebanyak 4 (empat) unsur pada aspek layanan ini, yaitu:

- a. Jadwal waktu pelayanan yang pasti;
- b. Layanan diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan;
- c. Layanan dapat dipantau penggunaannya tentang proses/tahapan penyelesaiannya;
- d. Sistem untuk memonitor tahapan proses penyelesaian layanan yang sedang dilalui (khusus untuk layanan yang menggunakan sistem/aplikasi daring).

9. Pembayaran Biaya Sesuai Aturan/Ketentuan yang Ditetapkan

Aspek layanan “Pembayaran Biaya Sesuai Aturan/Ketentuan yang Ditetapkan” didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan terhadap kesesuaian besaran biaya yang dikenakan kepada pengguna layanan dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh Kemenkeu. Terdapat 4 (empat) unsur pada aspek layanan ini, yaitu:

- a. Terdapat kejelasan informasi jumlah biaya resmi layanan ini;
- b. Besarnya biaya resmi layanan ini sesuai dengan aturan/ketentuan;
- c. Besarnya biaya resmi sesuai kewajiban;
- d. Besarnya biaya resmi sesuai dengan layanan yang dijanjikan.

10. Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran terhadap Ketentuan Layanan (Syarat/Prosedur)

Definisi operasional aspek layanan ini adalah persepsi pengguna layanan terhadap syarat dan prosedur pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran terhadap ketentuan layanan yang dilakukan pengguna layanan. Secara umum, terdapat 8 (delapan) unsur pada aspek layanan ini. Sebanyak 3 (tiga) unsur mewakili layanan yang memiliki sanksi dan 5 (lima) unsur yang mewakili layanan yang memiliki denda. Berikut delapan unsur aspek layanan ini:

- a. Khusus untuk layanan yang memiliki sanksi:
- b. Pengenaan sanksi sesuai dengan proses prosedur operasional standar;
- c. Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding dan/atau dispensasi terhadap sanksi yang diberikan;
- d. Aturan mengenai pengenaan sanksi dikomunikasikan secara transparan;
- e. Khusus untuk layanan yang memiliki denda:
- f. Pengenaan denda sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP);

- g. Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding terhadap denda yang diberikan;
- h. Aturan mengenai pengenaan denda dikomunikasikan secara transparan;
- i. Pembayaran denda sesuai dengan ketentuan layanan ini;
- j. Bilamana terdapat kelebihan pembayaran denda oleh pengguna, maka pengguna dapat dengan mudah untuk menagih kembali.

11. Keamanan Lingkungan dan Layanan

Aspek layanan "Keamanan Lingkungan dan Layanan" didefinisikan sebagai persepsi pengguna layanan terhadap keamanan lingkungan, satuan keamanan dan sarana prasarana yang mendukung keamanan. Aspek layanan ini diukur dengan 4 (empat) item, yaitu:

- a. Kantor layanan memiliki lingkungan yang aman;
- b. Kantor layanan memiliki petugas satuan keamanan yang baik;
- c. Kantor layanan memiliki sarana dan prasarana untuk mendukung keamanan;
- d. Kantor layanan memiliki sistem yang handal untuk memastikan keamanan layanan (proses, dokumen dan hasil layanan).

BAB 4

Metode Kajian

BAB IV | METODE KAJIAN

4.1 Tahapan Kajian

Kajian ini memiliki beberapa tahapan utama yang bertujuan untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) Direktorat Jenderal Anggaran (DJA) Kementerian Keuangan, yakni:

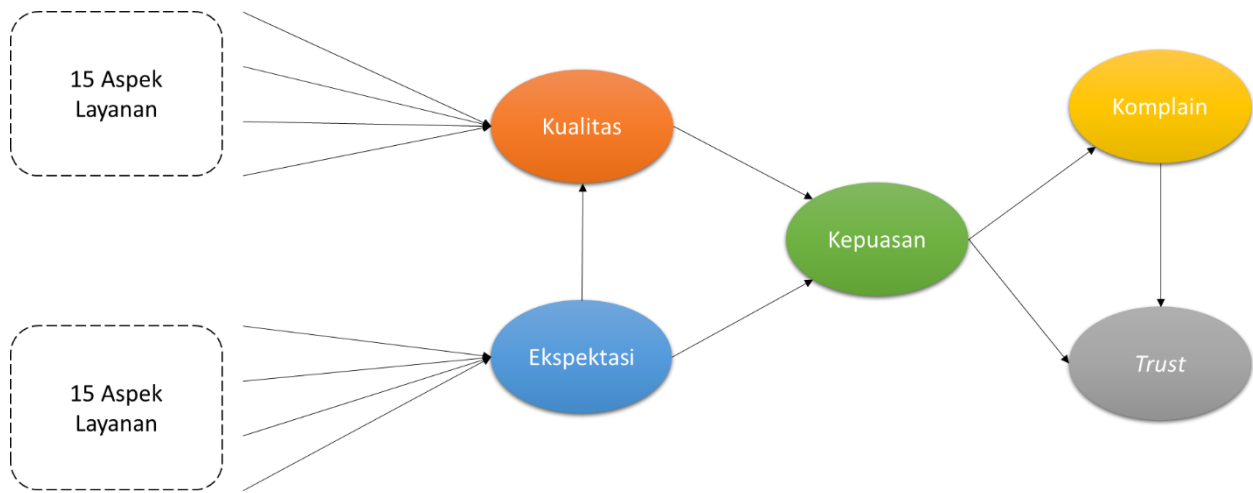
1. Pengembangan konseptual Model yang terdiri dari tahapan studi literatur,
2. Pengembangan instrumen penelitian (instrumen penelitian, uji validitas dan reliabilitas kuesioner).
3. Proses pengambilan data
4. Analisis data
 - a. Pemodelan Kepuasan Pengguna Layanan
 - b. Pembentukan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) per jenis Layanan Direktorat Jenderal Anggaran
 - c. Pembentukan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Agregat Direktorat Jenderal Anggaran dengan metode agregasi

4.2 Pengembangan Model Konseptual

4.2.1 Konstruksi Model Konseptual

Konseptualisasi model dibangun berdasarkan teori-teori yang terkait dengan kepuasan pelanggan, *perceived quality*, *customer expectation*, *customer satisfaction*, *customer complaint*, dan *customer trust*. Selain berdasarkan teori, pengembangan model juga berdasar pada undang-undang mengenai pelayanan publik yang berlaku. Model konseptual yang dikembangkan ini selanjutnya akan melewati tahap pengujian.

Model konseptual pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan Kementerian Keuangan secara umum dapat digambarkan melalui gambar berikut:



Gambar 4.1 Model Konseptual Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Kemenkeu

Terdapat dua variabel laten utama pembentuk kepuasan pengguna layanan yakni *perceived quality* dan *customer expectation*. Variabel laten *perceived quality* didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan pengguna layanan terkait pengalaman baru-baru ini menggunakan layanan dari instansi terakhir. *Perceived quality* dimanifestasi dalam 4 dimensi, yang mana masing-masing dimensi memiliki indikator. Sementara variabel laten *customer expectation* merupakan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden sebelum menggunakan layanan instansi terkait. Model kepuasan pengguna layanan sebagaimana ditunjukkan pada gambar 4.1, dikembangkan dengan menambahkan variabel laten lainnya yaitu *customer complaints* dan *customer trust*. *Customer complaints* merupakan keluhan dari pengguna layanan atas layanan yang didapat. Variable *customer complaints* juga mempengaruhi variable *customer trust*. Variabel *customer trust* diartikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna atas layanan yang diberikan instansi di masa yang akan datang dan apakah pengguna akan merekomendasikan layanan dari instansi terkait kepada orang lain.

4.3 Pengembangan Instrumen Penelitian

4.3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran

Studi ini menggunakan instrumen pengukuran yang disusun dalam bentuk kuesioner. Kuesioner tersebut dibangun menggunakan teori dan konsep yang relevan yang kemudian disesuaikan pada konteks Kementerian Keuangan. Terdapat tiga variabel yang menjadi indikator utama dalam mengukur kualitas pelayanan publik Kementerian Keuangan dan Unit Eselon I dan LNSW, yakni ekspektasi pengguna layanan (*customer expectation*), persepsi kualitas layanan (*perceived quality*), kepuasan pengguna layanan (*customer satisfaction*). Sementara dua variabel lainnya yakni komplain pengguna layanan (*customer complaint*) dan

kepercayaan pengguna layanan (*customer trust*) digunakan untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan sampai dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kementerian Keuangan dan unit eselonnya.

Ekspektasi pengguna layanan (*customer expectation*) mengukur seberapa tinggi harapan pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap layanan yang diberikan, persepsi kualitas layanan (*perceived quality*) mengukur seberapa besar penilaian pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap layanan yang diberikan, dan kepuasan (*satisfaction*) mengukur seberapa puas pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap keseluruhan (*overall*) layanan Kementerian Keuangan. Keseluruhan variabel tersebut diukur menggunakan skala pengukuran dalam rentang 1 sampai dengan 10, sebagaimana dijelaskan secara lebih rinci pada Tabel berikut.

Tabel 4.1 Definisi Operasional dan Variabel Pengukuran

Variabel	Definisi Operasional	Skala Pengukuran 1 -----10
<i>Customer Expectation</i>	Seberapa tinggi harapan pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap layanan yang diberikan	1 = Sangat rendah 10 = Sangat Tinggi
<i>Perceived Quality</i>	Seberapa besar penilaian pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap layanan yang diberikan	1 = Sangat rendah 10 = Sangat Tinggi
<i>Satisfaction</i>	Seberapa puas pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap keseluruhan (<i>overall</i>) layanan Kementerian Keuangan	1 = Sangat rendah 10 = Sangat Tinggi

Untuk menghitung Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) digunakan model formula ACSI sehingga skala pengukuran 1-10 dikonversi ke dalam skala 1-5. Sedangkan untuk perhitungan skor rata-rata, digunakan formula World Bank Economic untuk mengkonversi skala 1-10 menjadi skala 1-5, dengan formula sebagai berikut:

$$Y = (B - A) * (x - a) / (b - a) + A$$

dimana x = nilai skor saat ini (skala 1 - 10), A = 1 (nilai minimum) dan B = 5 (nilai maksimum) yang akan di konversi dari skala asal dengan a= 1 (nilai minimum) dan b = 10 (nilai maksimum).

Untuk menyeragamkan hasil IKPL 2020 dengan tahun-tahun sebelumnya, maka skala pengukuran saat kuesioner dikonversi menjadi 1-5 dengan keterangan kriteria skala pengukuran sebagai berikut:

Tabel 4.2 Kriteria Skala

Skor Interval	Kriteria Evaluasi
1,00 – 1,79	Sangat tidak puas
1,80 – 2,59	Tidak puas
3,60 – 3,39	Cukup
3,40 – 4,19	Puas
4,20 – 5,00	Sangat puas

Sumber: Celik dan Oral (2016)

Pengukuran SKPL 2021 Direktorat Jenderal Anggaran menggunakan 9 (sembilan) aspek layanan untuk layanan satu, dan 5 (lima) aspek untuk layanan dua dan tiga yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan 4 (empat) aspek *E-Service* yakni *efficiency, ease of use & accessibility, reliability, customer support* dan *security* yang dibangun melalui proses *literatur mapping* dan validasi diskusi kelompok terfokus dengan para panelis.

Tabel 4.3 merupakan operasionalisasi variabel dari model kepuasan pengguna layanan terhadap *customer complaint* dan *customer trust*. Dari 11 Aspek layanan yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, SKPL 2021 Direktorat Jenderal Anggaran menggunakan sembilan aspek layanan pada jenis layanan satu dan lima aspek layanan pada jenis layanan dua dan tiga yang diukur dan empat aspek *e-service*, seperti tersebut dibawah ini.

Tabel 4.3 Operasionalisasi Variabel

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
<i>Perceived Quality</i>	Akses informasi layanan	Kemudahan akses informasi tentang prosedur layanan
		Kemudahan akses informasi mengenai ada atau tidak adanya biaya layanan
		Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan
		Kemudahan akses informasi mengenai hasil layanan

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
		Kemudahan akses informasi mengenai saluran resmi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (<i>complaint</i>)
		Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar biaya resmi layanan (khusus layanan yang mengenakan biaya)
	Informasi layanan	Kelengkapan informasi layanan terkait persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan
		Kelengkapan informasi layanan terkait petunjuk pengisian dokumen layanan
		Kelengkapan informasi layanan terkait informasi jenis/tipe layanan
		Kelengkapan informasi layanan terkait standar waktu proses layanan
		Kelengkapan Informasi layanan terkait standar hasil layanan
		Kemudahan pemahaman bahasa pada informasi layanan oleh pengguna layanan
		Kelengkapan informasi layanan terkait standar biaya resmi layanan (khusus untuk layanan yang mengenakan biaya)
		Ketersediaan informasi narahubung yang dapat dihubungi

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
		Kelengkapan informasi layanan terkait konsekuensi hukum apabila menyampaikan data/dokumen yang tidak benar
	Akses terhadap layanan	Kemudahan penjangkauan lokasi layanan oleh pengguna layanan
		Kesesuaian waktu operasional dengan kebutuhan pengguna layanan
		Kemudahan akses layanan dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misalnya melalui surat, telepon, tatap muka, daring, dan lain-lain)
		Kualitas akses daring terhadap layanan (kecepatan, ramah bagi pengguna) (khusus untuk layanan yang menggunakan layanan daring)
		Jangkauan akses layanan bagi semua segmen pelanggan
	Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan	Keadilan pemberian layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
		Kesederhanaan alur layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
		Kesesuaian pemberian pelayanan diberikan dengan petunjuk operasional layanan
	Waktu penyelesaian layanan	Kepastian jadwal waktu pelayanan
		Ketepatan waktu pemberian layanan sesuai standar yang ditetapkan

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
		Ketersediaan pemantauan proses layanan oleh pengguna layanan
		Ketersediaan pemantauan tahapan proses penyelesaian layanan melalui sistem oleh pengguna layanan daring (khusus untuk layanan yang menggunakan sistem aplikasi daring)
		Efisiensi waktu penyelesaian layanan
		Fleksibilitas dan atau adaptabilitas pemberian layanan
	Sikap pegawai	Kesediaan pegawai dalam membantu pengguna layanan sesuai tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan
		Kesopanan pegawai bersikap terhadap pengguna layanan
		Sikap pegawai saat mendengarkan informasi yang disampaikan pengguna layanan
		Cepat-tanggap pegawai dalam memberikan layanan
		Kesiapan pegawai dalam melayani pada waktu dan tempat yang ditentukan (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan)
		Pegawai berpenampilan rapi
		Keandalan pegawai dalam memberikan layanan

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
	Kemampuan dan keterampilan pegawai	Kecekatan pegawai dalam memberikan layanan
		Keahlian pegawai dalam memberikan layanan
		Pemahaman pegawai terkait substansi layanan yang diberikan
		Kemampuan pegawai dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pengguna layanan
	Lingkungan Pendukung	Dukungan sarana prasarana layanan
		Kememadaan sistem teknologi informasi layanan
		Kenyamanan tata ruang layanan (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan)
		Kenyamanan suasana pelayanan (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan)
	Keamanan lingkungan	Kantor layanan memiliki lingkungan yang aman
		Ketersediaan petugas satuan keamanan yang andal pada kantor layanan
		Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung keamanan pada kantor layanan

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
	<i>E-Service - Efficiency-ease of use</i>	Ketersediaan sistem yang andal untuk memastikan keamanan layanan pada kantor layanan
		Kelengkapan dan kemudahan pemahaman struktur situs/aplikasi layanan daring
		Efektifitas fitur pencarian pada situs/aplikasi layanan
		Pengelolaan situs/aplikasi layanan daring
		Pemenuhan kebutuhan pengguna layanan oleh situs/aplikasi layanan daring
		Akurasi Informasi layanan daring
		Pembaharuan informasi layanan daring secara berkala
		Tautan (<i>link</i>) situs layanan mudah diingat
	<i>E-Service -Reliability</i>	Kemudahan pengunduhan formulir yang ada di situs/aplikasi layanan daring
		Kemudahan akses situs/aplikasi layanan daring di manapun dan kapanpun
		Kecepatan pelayanan situs/aplikasi layanan daring berdasarkan permintaan yang masuk
		Ketepatan waktu pelayanan situs/aplikasi layanan daring
		Kecepatan akses situs/aplikasi layanan daring

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
		Konektibilitas/kompatibilitas situs layanan daring dengan mesin penjelajah (<i>browser</i>) yang digunakan pengguna layanan
		Pembaharuan situs/aplikasi layanan daring selalu sesuai perkembangan layanan
		Situs/aplikasi tidak sering bermasalah
		Peta situs (<i>sitemap</i>) mudah didapat/dicari/dilacak lewat mesin pencari
	<i>E-Service Customer support</i>	Profesionalisme pegawai dalam menyelesaikan masalah pengguna layanan daring
		Cepat-tepat jawaban pegawai atas pertanyaan pengguna layanan daring
		Pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna layanan daring
		Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang terpercaya
	<i>E-Service-Security</i>	Ketersediaan jaminan keamanan akun pengguna layanan (<i>username</i> dan <i>password</i>) yang digunakan untuk mengakses situs/aplikasi layanan
		Ketersediaan jaminan keamanan data pribadi pengguna layanan untuk proses autentikasi
		Penyimpanan data yang diberikan oleh pengguna layanan di situs layanan oleh sistem

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
		Data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan
		Data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan
		Kerahasiaan data pengguna layanan terjaga ketika mengakses situs layanan
		Jaminan keamanan tanda tangan elektronik bagi pengguna layanan
		Jaminan keamanan transaksi melalui portal e-service
<i>Customer Expectation</i>	Dimensi sama dengan pada variabel <i>perceived quality</i>	Indikator sama dengan indikator <i>perceived quality</i>
<i>Customer Satisfaction</i>		1. Kepuasan kinerja layanan secara keseluruhan yang dirasakan dari waktu ke waktu 2. Kinerja layanan melebihi atau kurang dari harapan 3. Kinerja layanan sesuai dengan kualitas layanan organisasi yang ideal
<i>Customer Complain</i>		1. Penyampaian komplain secara formal terhadap layanan Kementerian Keuangan 2. Penyampaian komplain secara informal terhadap layanan Kementerian Keuangan
<i>Customer Trust</i>		1. Kepercayaan pengguna layanan terhadap Kementerian Keuangan secara keseluruhan

	Dimensi/Aspek	Indikator/Unsur
		2. Komitmen Kementerian Keuangan atas layanan yang diberikan 3. Integritas Kementerian Keuangan atas layanan yang diberikan 4. Kompetensi Kementerian Keuangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan

4.3.2 Struktur Kuesioner

Instrumen kajian yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang dominan bersifat tertutup, dan sisanya sebagian kecil bersifat terbuka. Pada pertanyaan tertutup, responden diminta untuk mengisi dan memberikan penilaian terhadap pernyataan dalam kuesioner berdasarkan pilihan jawaban yang telah ditentukan berbasis skala pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, serta data nominal. Pertanyaan terbuka digunakan untuk menampung catatan mengenai opini, kritik, dan saran responden terhadap aspek aspek layanan yang disurvei.

Kuesioner selengkapnya terdiri dari delapan bagian, yaitu:

1. Bagian A: Bertujuan untuk melakukan *screening* calon responden;
2. Bagian B: Bertujuan untuk memperoleh gambaran sosiodemografi responden;
3. Bagian C: Bertujuan untuk mengukur kinerja kualitas layanan dan harapan pengguna layanan kementerian keuangan;
4. Bagian D: Bertujuan untuk memperoleh gambaran kepuasan terhadap kinerja layanan secara umum;
5. Bagian E: Bertujuan untuk memperoleh gambaran keluhan pengguna layanan;
6. Bagian F: Bertujuan untuk memperoleh gambaran kepercayaan pengguna layanan;
7. Bagian G: Bertujuan untuk memperoleh gambaran hal hal khusus yang ditanyakan tiap eselon I. Pada SKPL 2021 hanya dua Unit Eselon I dan satu unit Non Eselon yakni SETJEN, DJP, dan LNSW yang memiliki bagian ini;
8. Bagian H bertujuan untuk memperoleh gambaran integritas penyediaan layanan oleh Kementerian Keuangan.

4.3.3 Pengujian Instrumen: Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas atas kuesioner untuk memastikan apakah kuesioner yang digunakan dalam studi ini terbukti valid yakni mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Cooper dan Schindler, 2014). Studi menggunakan metode *content validity* dan metode *Average Variance Extracted* (AVE). *Content validity* didasarkan pada penilaian mengenai kesesuaian antara item-item pengukuran dan teori atau konsep yang mendasari, serta UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dirujuk. Hasil penilaian secara cermat oleh tim peneliti menunjukkan bahwa kuesioner dapat dinyatakan sebagai valid. Kemudian diperkuat dengan metode AVE yang merupakan koefisien yang menjelaskan varians di dalam indikator.

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi hasil 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. Uji reliabilitas pada kuesioner dilakukan dengan metode *Cronbach's alpha*.

Setelah dilakukan *pretest* kuesioner, diketahui bahwa seluruh item pengukuran variabel kepentingan dan kepuasan untuk aspek layanan Direktorat Jenderal Anggaran memiliki nilai Cronbach's alpha di atas 0.80 (skala 0 s.d. 1) yang bermakna memiliki tingkat reliabilitas cukup tinggi dan AVE di atas 0.5 yang menandakan validitas instrumen.

4.4 Metode Survei

4.4.1 Jenis Responden Survei

Survei dilakukan kepada responden pengguna layanan Direktorat Jenderal Anggaran (DJA) Kementerian Keuangan yang terdiri dari sejumlah lembaga negara pemerintah pusat sesuai dengan *longlist* yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Anggaran. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 95 responden.

4.4.2 Desain Pengambilan Sampel

Populasi dalam studi ini adalah seluruh pengguna layanan yang menggunakan layanan Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Responden yang akan diwawancarai adalah para pengguna yang menerima layanan dalam rentang waktu Juli 2020 hingga Juni 2021.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* yakni menggunakan metode *purposive sampling* (Cooper dan Schindler, 2014). Berbasis metode tersebut, studi memilih sampel riset berdasarkan kesesuaian dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai, dan kemudian ukurannya ditentukan dengan mempertimbangkan jumlah

pengguna layanan dan keterwakilan dari masing masing jenis layanan yang menjadi objek survei di Direktorat Jenderal Anggaran (DJA).

Ukuran sampel ditentukan berdasarkan proporsi terhadap jumlah daftar responden yang disediakan oleh Kementerian Keuangan sesuai SKPL 2021. Kemudian guna memastikan keterwakilan masing-masing Unit Eselon I & LNSW, kota, dan jenis layanan, studi menentukan bahwa ukuran sampel minimal adalah : Tiga puluh responden untuk setiap jenis layanan (kecuali data daftar responden memang tidak mencukupi). Jumlah sampel yang diambil untuk layanan penerbitan surat pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) adalah sebanyak 30 responden, layanan penyelesaian revisi DIPA Non APBN-P yang memerlukan penelaahan sebanyak 30 responden dan untuk layanan pembuatan kode Billing Sistem Informasi PNPB Online atau (SIMPONI) sebanyak 35 responden.

4.4.3 Lokasi Survei



Gambar 4.2 Lokasi Survei

SKPL 2021 dilakukan serentak di enam kota di Indonesia yakni Ambon, Balikpapan, Jakarta, Medan, Makassar dan Surabaya. Khusus untuk jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran (DJA), survei hanya dilaksanakan di Jakarta.

4.4.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam riset ini yakni data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari survei dan data sekunder didapat dari dokumen digital dan dokumen non-

digital yakni berupa informasi gambaran organisasi, struktur organisasi dan Undang-Undang serta peraturan-peraturan serta hasil survei periode sebelumnya.

Data primer diperoleh melalui metode survei yang dilakukan dengan teknik wawancara secara daring kepada para pengguna layanan yang dipilih dari daftar induk responden (*longlist*) yang disediakan Kementerian Keuangan. Kuesioner yang digunakan pada studi ini adalah kuesioner berbentuk aplikasi dalam sistem Kementerian Keuangan yang dapat diakses oleh enumerator sebagai tim pengambil data melalui komputer atau tablet yang dirancang untuk kegiatan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Kementerian Keuangan Tahun 2021.

4.5 Metode Analisis

Jenis metode penelitian yang akan dilakukan dalam riset ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif, karena selain termasuk jenis penelitian deskriptif, dimana riset dilakukan untuk tujuan mendapatkan gambaran tingkat kepuasan *stakeholders* atas semua layanan pada berbagai level di Kementerian Keuangan juga untuk melakukan pengujian hipotesis (verifikatif) untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan layanan di Kementerian Keuangan dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) berbasis *component* atau *variance-PLS (soft modeling)*. Adapun penelitian ini memiliki dua metode analisis utama:

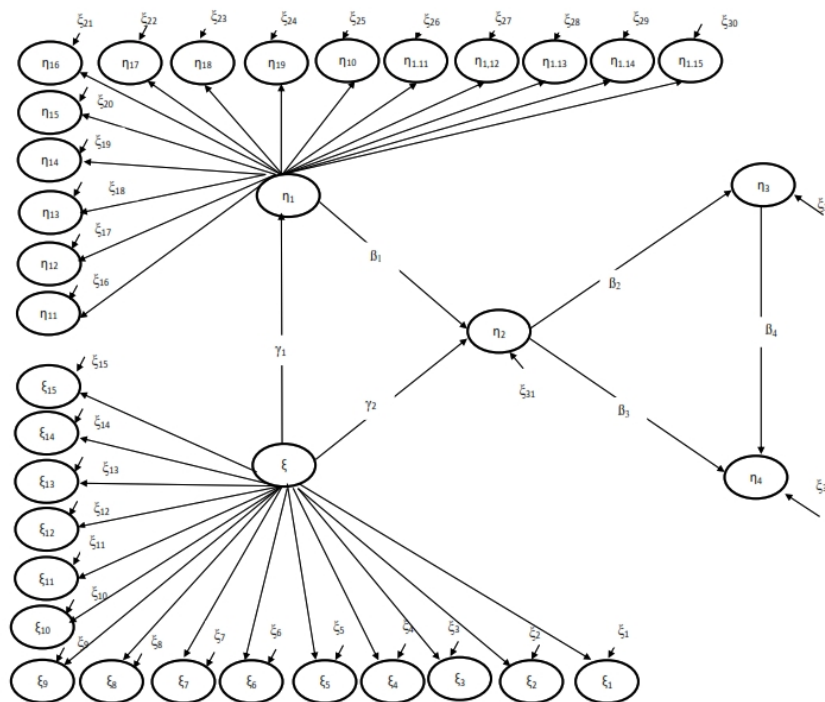
1. Pemodelan Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS);
2. Penyusunan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL);
3. Penyusunan Matriks Harapan (*expectation*) dan Kinerja (*Perceived Quality*).

4.5.1 Pemodelan SEM-PLS

Untuk mengetahui tingkat kepuasan *stakeholders* atas semua layanan pada berbagai level di Kementerian Keuangan, diperlukan sebuah metode indeksasi. Indeks kepuasan pengguna layanan, selanjutnya disebut IKPL dapat menjadi alat untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan tersebut. IKPL merupakan indeks komposit (kombinasi linier dari beberapa variabel) yang terdiri dari tiga *measurement variables (overall satisfaction, confirmation to expectation, dan distance to ideal)* dengan mempertimbangkan 11 aspek yang merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan empat aspek tambahan tentang *e-service*. Pembentukan IKPL merujuk pada model pembentukan indeks yang dikembangkan oleh Fornell, et al (1996) yang dimodifikasi sesuai kebutuhan dan menyesuaikan dengan aspek kepuasan pengguna layanan sesuai UU No. 25 Tahun 2009.

4.5.1.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian model pengukuran dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel laten yakni persepsi kualitas, harapan pengguna layanan dan kepuasan pengguna layanan dengan variabel teramati (*Observed Variable*) yakni unsur layanan melalui aspek layanan/dimensi. Evaluasi dilihat dari nilai *loading* faktor standarnya (*standardized loading factor*) pada indikator atau unsur layanan dengan ketentuan lebih besar dari atau sama dengan nilai kritis sebesar 0.7. (Hair et al., 2014:623). Jika riset dalam tahap pengembangan nilai *loading factor* 0.5 sampai 0.6 masih dapat diterima. Model Pengukuran juga dievaluasi



menggunakan *construct reliability* (CR) *measures* dan *average variance extracted* (AVE) dengan kriteria CR lebih besar 0.7 dan AVE lebih besar dari 0.5 (Hair et al., 2014). Lebih lanjut hasil konstruksi model pengukuran tersaji dalam lampiran.

4.5.1.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Inner model pada gambar 4.2 di bawah ini menunjukkan hubungan antar variabel laten atau konstruk berdasarkan pada teori *customer satisfaction*. Evaluasi model struktural dilihat dari Nilai t *loading* faktor standarnya (*standardized loading factor*) lebih besar atau sama dengan nilai kritisnya sebesar 1.96 untuk signifikansi 5% (Hair et al., 2014).

Gambar 4.3 Model Struktural

Keterangan:

ξ = *Customer Expectation*

ξ_1 = Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi

ξ_3 = Akses terhadap Layanan

ξ_5 = Waktu Penyelesaian Layanan

ξ_7 = Sanksi/Denda

ξ_9 = Kemampuan dan Keterampilan Pegawai

ξ_{11} = Keamanan Lingkungan

ξ_{13} = *Accessibility*

ξ_{15} = *E-service Customer support*

ξ_2 = Informasi Layanan

ξ_4 = Kesesuaian Prosedur

ξ_6 = Biaya

ξ_8 = Sikap Pegawai

ξ_{10} = Lingkungan Pendukung

ξ_{12} = *E-service -Efficiency-Ease of use,*

ξ_{14} = *E-service-Reliability*

η_1 = *Perceived Quality*

$\eta_{1.1}$ = Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi

$\eta_{1.3}$ = Akses terhadap Layanan

$\eta_{1.5}$ = Waktu Penyelesaian Layanan

$\eta_{1.7}$ = Sanksi/Denda

$\eta_{1.9}$ = Kemampuan dan Keterampilan Pegawai

$\eta_{1.12}$ = *E-service -Efficiency-Ease of use,*

$\eta_{1.13}$ = *Accessibility*

$\eta_{1.15}$ = *E-service Customer support*

$\eta_{1.2}$ = Informasi Layanan

$\eta_{1.4}$ = Kesesuaian Prosedur

$\eta_{1.6}$ = Biaya

$\eta_{1.8}$ = Sikap Pegawai

$\eta_{1.10}$ = Lingkungan Pendukung

$\eta_{1.11}$ = Keamanan Lingkungan

$\eta_{1.14}$ = *E-service-Reliability*

η_2 = *Customer Satisfaction (IKPL)*

η_3 = *Customer Complaint*

η_4 = *Customer trust*

Adapun persamaan untuk *inner model* dapat dituliskan sebagai berikut:

$$\eta_1 = \gamma_1 \xi_1 + \zeta_1 \quad (12)$$

$$\eta_2 = \beta_1 \eta_1 + \gamma_2 \xi_2 + \zeta_2 \quad (13)$$

$$\eta_3 = \beta_2 \eta_2 + \zeta_3 \quad (14)$$

$$\eta_4 = \beta_3 \eta_2 + \beta_4 \eta_3 + \zeta_4 \quad (15)$$

Di mana:

η_i = Variabel laten endogen

ξ_i = Variabel laten eksogen

ζ_i = Variabel residual

β_i = Koefisien pengaruh variabel endogen terhadap variabel endogen

4.5.2 Metode Pembentukan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan

Dalam membentuk IKPL agregat Kementerian Keuangan, menggunakan metode agregasi yang merupakan rata-rata dari IKPL sepuluh unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan dan satu unit non-eselon (LNSW). Sementara itu indeks masing-masing Eselon I dibentuk dari agregasi yang merupakan rata-rata dari nilai indeks (IKPL) per jenis layanan di masing-masing Eselon I dan LNSW. Dalam membentuk IKPL per jenis layanan, kajian ini menggunakan konsep ACSI (*American Customer Satisfaction Index*).

4.5.2.1 Pembentukan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan per Jenis Layanan

IKPL merupakan indeks komposit (kombinasi linier dari beberapa variabel) yang terdiri dari tiga *measurement variables* (*overall satisfaction*, *confirmation to expectation*, dan *distance to ideal*). Pembentukan IKPL merujuk pada model pembentukan indeks yang dikembangkan oleh Fornell, et al (1996) yang dimodifikasi sesuai kebutuhan dan menyesuaikan dengan aspek kepuasan pengguna layanan sesuai UU No. 25 Tahun 2009 dan hasil studi literatur tentang layanan e-service. Persamaan umum dari model ACSI (IKPL) adalah sebagai berikut:

$$IKPL = \frac{E[\xi] - Min[\xi]}{Max[\xi] - Min[\xi]} \times maximum\ score \quad (1)$$

Di mana ξ merupakan variabel laten IKPL, sementara notasi $E[\xi]$, $Max[\xi]$ dan $Min[\xi]$ Masing-masing merupakan nilai ekspektasi dan nilai maksimum - minimum dari setiap variabel. Nilai minimum dan maksimum yang ditentukan oleh pengukuran *measurement variables* dari variabel laten IKPL. Di mana:

$$Max[\xi] = \sum_{i=1}^n = w_i Max[x_i] \quad (2)$$

$$Min[\xi] = \sum_{i=1}^n = w_i Min[x_i] \quad (3)$$

Di mana x_i merupakan nilai *measurement variable* berdasarkan jawaban kuesioner, w_i merupakan bobot dan n merupakan jumlah ukuran variabel. Dalam menghitung IKPL bobot yang tidak terstandar (*unstandardized weights*) digunakan jika ukuran variabel yang tidak standar digunakan. Dalam pembentukan IKPL, terdapat tiga *measurement variables* yakni *overall satisfaction*, *confirmation to expectancy*, dan *distance to ideal service* dengan rentang skala (likert) 1-10. Kemudian rumus perhitungan IKPL dari persamaan (1) dapat disimplifikasi menjadi persamaan (4). Indeks disajikan dalam skala 1-5 di mana 1 berarti "sangat tidak puas" dan 5 berarti "sangat puas".

$$IKPL = \frac{\sum_{i=1}^3 w_i \times x_i - \sum_{i=1}^3 w_i}{9 \sum_{i=1}^3 w_i} \times 5 \quad (4)$$

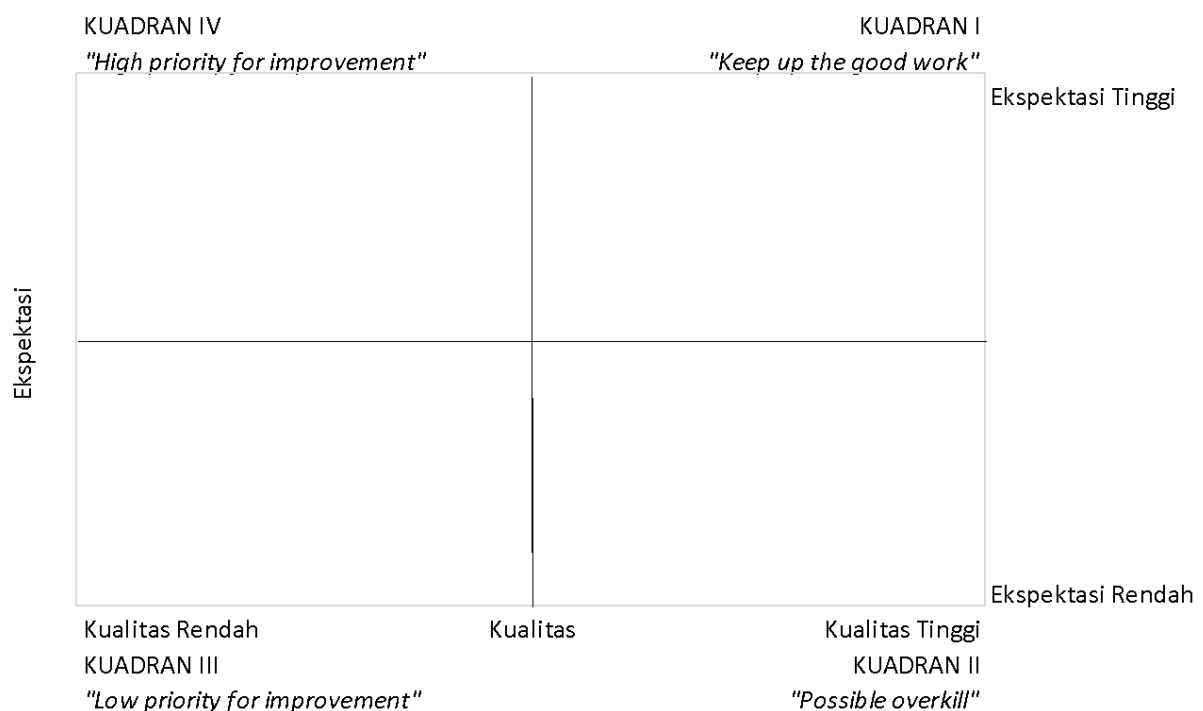
Dimana w_i merupakan bobot yang tidak terstandar, yang diperoleh dari *loading factor measurement variabel* dari variabel laten IKPL. Bobot tersebut, didapatkan dari estimasi model SEM-PLS.

4.5.2.2 Pembentukan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Agregat Unit Eselon I & LNSW dan Kementerian Keuangan

Pembentukan IKPL agregat unit Eselon I dan unit non-eselon (LNSW) menggunakan metode agregasi yang merupakan rata-rata dari nilai indeks per jenis layanan di masing-masing unit Eselon I dan LNSW. Sementara pembentukan IKPL agregat Kementerian keuangan berdasarkan nilai agregasi IKPL sepuluh unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan dan LNSW.

Analisis kepuasan pelanggan difokuskan pada analisis indeks kepuasan dari model persamaan struktural dan dilengkapi oleh analisis deskriptif dan kuantitatif berdasarkan model persamaan struktural.

4.6 Analisis Matriks Ekspektasi-Kualitas



Gambar 4.4 Matriks Ekspektasi - Kualitas

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dalam suatu matrik *Expectation-Performance Analysis* (EPA) yang diadaptasi dari matrik *importance-performance analysis* (Martilla dan James, 1977) untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh Kementerian Keuangan untuk memenuhi kepuasan pengguna layanan maka EPA digunakan dengan membandingkan penilaian pelanggan terhadap tingkat

kepentingan yang menggambarkan harapan dengan kinerja kualitas pelayanan yang menggambarkan persepsi. Hasil penilaian dari pengguna layanan terhadap kedua aspek tersebut kemudian digambarkan dalam *Expectation-Performance Matrix*, dimana sumbu axis (X) merupakan tingkat kinerja (persepsi) sedangkan sumbu ordinat (Y) merupakan tingkat kepentingan/harapan pelanggan dari aspek kepuasan pengguna layanan.

BAB 5

HASIL DAN

PEMBAHASAN

BAB V | HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Profil Responden

5.1.1 Aspek Demografi

Aspek demografi responden SKPL 2021 Direktorat Jenderal Anggaran (DJA) meliputi jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan dan status responden (Tabel 5.1).

Data aspek demografi ini disajikan dalam bentuk agregat **3 (tiga) jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran yang disurvei** yakni: layanan penerbitan surat pengesahan daftar isian pelaksanaan anggaran (DIPA) (**jenis layanan 1**), layanan penyelesaian revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara perubahan (non-APBN-P) yang memerlukan penelaahan (**jenis layanan 2**), dan layanan pembuatan kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI) (**jenis layanan 3**). Tabel berikut menunjukkan profil demografi responden SKPL Direktorat Jenderal Anggaran 2021. Penjelasan demografi dibagi ke dalam jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, dan status responden.

Tabel 5.1 Demografi Responden SKPL Direktorat Jenderal Anggaran 2021

Aspek Demografi	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	67	70,52%
Perempuan	28	29,48%
Usia		
21-30 tahun	4	4,21%
31 – 40 tahun	57	60%
41 – 50 tahun	22	23,16%
51 – 60 tahun	12	12,63%
Latar Belakang Pendidikan		
Diploma (D1-D3)	3	3,16%
Strata 1	46	48,42%
Pascasarjana (S2 dan S3)	46	48,42%
Status Responden		
Individu (WNI maupun non WNI)	0	0%

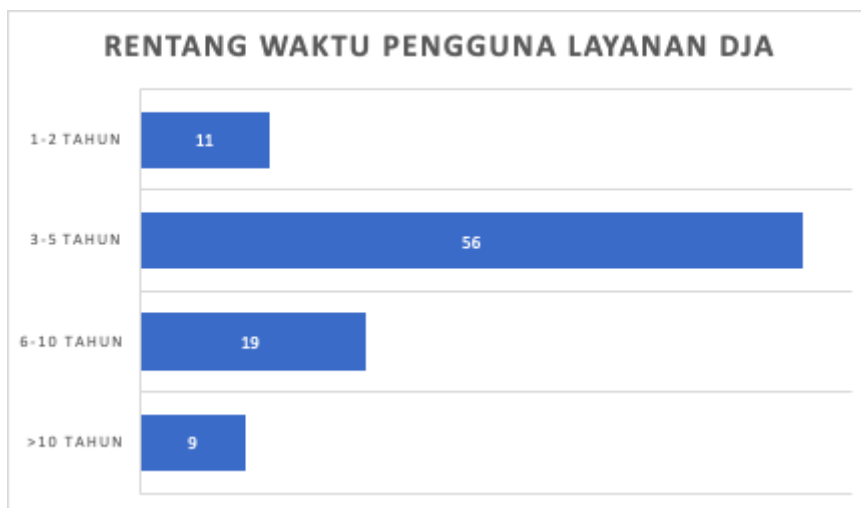
Aspek Demografi	Jumlah	Persentase
Perusahaan Nasional	0	0%
Perusahaan Asing	0	0%
Pemerintah daerah	0	0%
Perusahaan BUMN	0	0%
Kementerian/Lembaga Pemerintah Pusat	95	100%

Jumlah responden SKPL 2021 Direktorat Jenderal Anggaran (DJA) adalah sebanyak 95 orang (3% dari total 3473 responden). Dari jumlah responden Direktorat Jenderal Anggaran tersebut, sebanyak 67 responden adalah laki-laki (70,52%) sedangkan 28 responden lainnya adalah perempuan (29,48%). Mayoritas responden masuk dalam kelompok usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 57 responden (60%). Sebanyak 22 responden masuk dalam kelompok usia 41-50 tahun (23,16%) dan sisanya yakni sebanyak 12,63% masuk dalam kategori usia 51 – 60 tahun serta sebanyak 4,21% masuk dalam kelompok usia 21 -30 tahun. Untuk latar belakang pendidikan responden, tingkat pendidikan strata 1 dan Pascasarjana (S2 dan S3) memiliki jumlah responden yang sama yaitu masing-masing sebanyak 46 responden (48,42%). Sisanya sebanyak tiga responden berlatar belakang pendidikan diploma. Berdasarkan Tabel 5.1 dapat ditarik kesimpulan bahwa responden Direktorat Jenderal Anggaran pada SKPL 2021 ini

mayoritas responden adalah laki-laki dimana seluruh responden 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 ini dapat menjadi salah satu dasar atas validitas data berdasarkan face validity pada survei yang dilakukan.

5.1.2 Aspek Interaksi Layanan

Aspek interaksi layanan SKPL 2021 terdiri dari (1) Rentang waktu penggunaan layanan, (2) Media Akses Layanan, (3) Sumber informasi layanan, dan (4) Frekuensi menggunakan layanan dalam satu tahun terakhir. Penjelasan empat aspek ini dibahas pada bagian berikut.

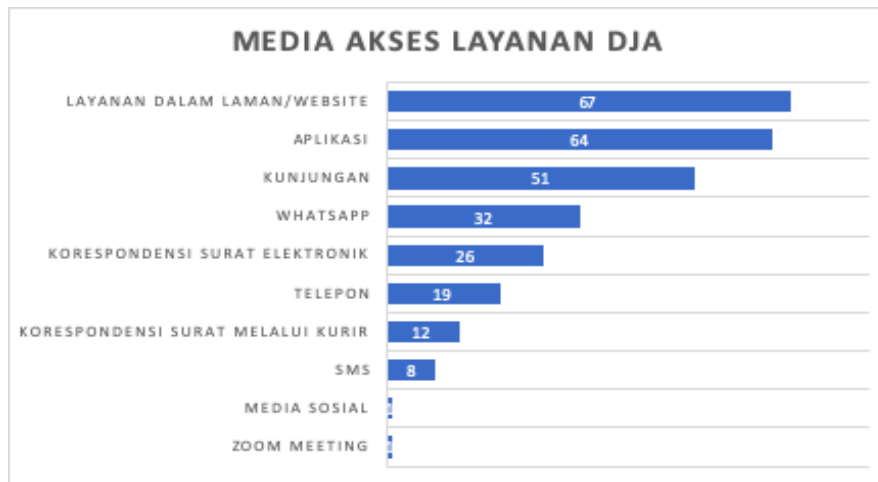


Gambar 5.1 Rentang Waktu Penggunaan Layanan Direktorat Jenderal Anggaran

Gambar 5.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah lama menggunakan layanan Direktorat Jenderal Anggaran, hal ini terlihat dari mayoritas responden yaitu sejumlah 56 responden (58,9%) telah menggunakan layanan selama 3-5 tahun; 19 responden menggunakan layanan selama 6-10 tahun (20%) , dan sebanyak 11,6% dan 9,5% responden menggunakan layanan pada rentang waktu 1-2 tahun dan diatas 10 tahun.

Berdasarkan hasil survei pada aspek rentang waktu penggunaan layanan Direktorat Jenderal Anggaran dapat disimpulkan bahwa:

Aspek interaksi layanan SKPL 2021 pada komponen Rentang waktu penggunaan layanan, Direktorat Jenderal Anggaran mendapat respons dari pengguna layanan , mayoritas dari mereka adalah yang telah menggunakan layanan pada selama 3-5 tahun. Lamanya mengakses layanan ini menunjukkan bahwa responden memiliki kapasitas memadai untuk menilai layanan Direktorat Jenderal Anggaran.



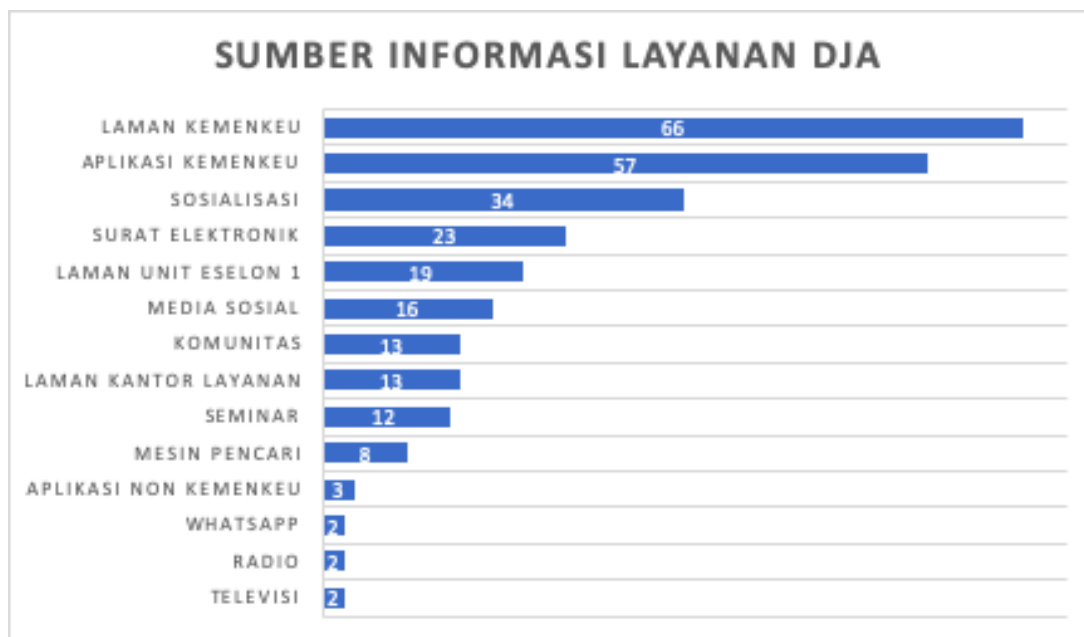
Gambar 5.2 Media Akses Layanan Direktorat Jenderal Anggaran

Gambar 5.2 memberikan gambaran media akses layanan yang digunakan dan responden dapat memilih lebih dari satu pilihan. Gambar tersebut menjelaskan bahwa dalam hal mengakses layanan, mayoritas responden mengakses layanan melalui layanan dalam laman atau *website* dan melalui aplikasi. Kemudian juga responden mengakses layanan Direktorat Jenderal Anggaran melalui kunjungan, *whatsapp*, dan melalui email maupun surat melalui kurir. Media akses layanan yang relatif kurang banyak digunakan yakni SMS, media sosial, dan *zoom meeting*.

Berdasarkan hasil jawaban pertanyaan terbuka terdapat beberapa masukan dan saran dari responden yang berkaitan dengan media akses layanan ini, sebagai berikut:

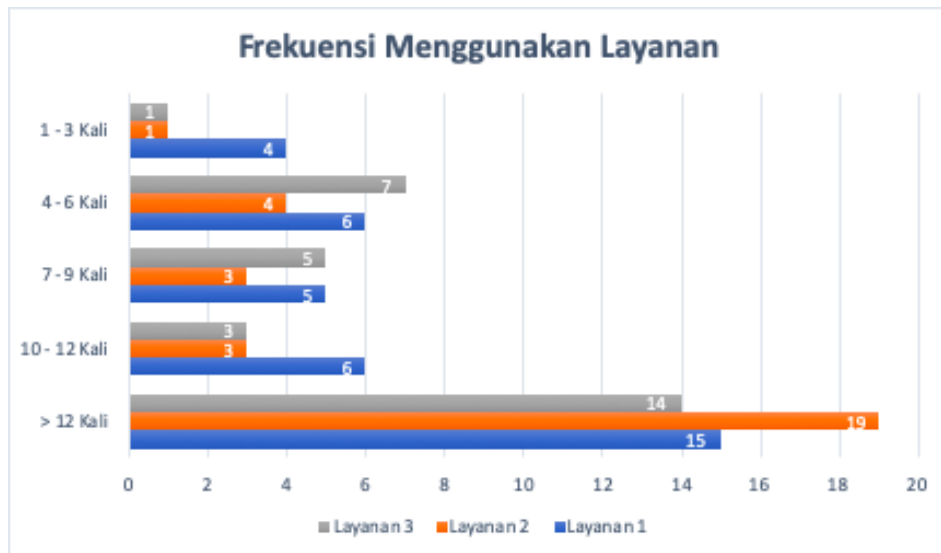
1. Aplikasi layanan belum memiliki fitur pencarian;
2. Aplikasi tidak dapat mendeteksi pagu minus;
3. Situs/aplikasi dirasakan terkadang terdapat kendala dalam kecepatan akses, loading lama seperti misalnya aplikasi SMART DJA yang disebutkan susah diakses pada saat penggunaan padat; aplikasi SATU DJA disebutkan *down* pada saat penyampaian revisi memasuki masa batas waktu dan jika update atau maintenance dari Sistem SIMPONI dapat diterbitkan surat dari Dirjen Anggaran terkait *downtime* sistem SIMPONI dan diumumkan di Web Resmi SIMPONI;
4. Situs/aplikasi memerlukan kejelasan dalam penyampaian informasi dan pembaharuan informasi, seperti informasi jenis pelatihan, peraturan, dan surat edaran terkait JDIH;
5. Edukasi penggunaan aplikasi diperlukan oleh responden khususnya pada aplikasi-aplikasi baru;
6. Menu Situs/aplikasi dirasakan belum *user friendly*.

Berdasarkan hasil survei pada aspek media akses layanan Direktorat Jenderal Anggaran, dapat disimpulkan bahwa mayoritas media akses layanan adalah website dan aplikasi, untuk itu peningkatan kualitas layanan pada media akses layanan ini perlu diperhatikan terkait kecepatan, kejelasan informasi, kapasitas server dan kemudahan akses.



Gambar 5.3 Sumber informasi layanan Direktorat Jenderal Anggaran

Berdasarkan hasil survei yang ditunjukkan pada gambar 5.3, kepercayaan responden pada informasi layanan Direktorat Jenderal Anggaran yang disampaikan melalui laman Kementerian Keuangan dan aplikasi Kementerian Keuangan ditunjukkan oleh mayoritas media yang digunakan oleh responden dalam memperoleh informasi mengenai layanan di Direktorat Jenderal Anggaran adalah diperoleh dari kedua media tersebut. Media lain yang juga sering digunakan responden untuk mengakses informasi tentang Direktorat Jenderal Anggaran adalah melalui sosialisasi dan surat elektronik atau email. Informasi terkini dan terpercaya merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam penyajian informasi pada saluran media informasi layanan Direktorat Jenderal Anggaran. Saat ini Pusat Layanan Direktorat Jenderal Anggaran memberikan informasi melalui *website*, aplikasi, dan media komunikasi lainnya termasuk email ke pusatlayanan.dja@kemenkeu.go.id dan hai.anggaran@kemenkeu.go.id, pesan melalui *WhatsApp*, dan saluran telepon.



Gambar 5.4 Frekuensi menggunakan layanan dalam satu tahun terakhir Direktorat Jenderal Anggaran

Selanjutnya yaitu mengenai frekuensi penggunaan layanan Direktorat Jenderal Anggaran dalam satu tahun terakhir. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden dapat dikatakan sering menggunakan layanan. Dapat dilihat dalam gambar 5.4. bahwa mayoritas responden baik yang menggunakan layanan 1, layanan 2 maupun layanan 3, dalam satu tahun terakhir menggunakan layanan Direktorat Jenderal Anggaran sebanyak lebih dari 12 kali.

Berdasarkan hasil survei mengenai interaksi layanan yang ditunjukkan pada Gambar 5.1 sampai dengan 5.4 dapat ditarik kesimpulan bahwa responden Direktorat Jenderal Anggaran pada SKPL 2021 ini

Mendapatkan cukup informasi yang memadai dari laman Kementerian Keuangan dan aplikasi Kementerian Keuangan. Hasil survei menunjukkan bahwa kedua media tersebut sudah cukup efektif dalam memberikan informasi mengenai layanan kepada pengguna layanan Direktorat Jenderal Anggaran. Meskipun terdapat usulan saran perbaikan terkait kecepatan, kejelasan informasi, kapasitas server, dan kemudahan akses. Hasil survei menunjukkan rentang waktu penggunaan layanan yang digunakan oleh responden juga cukup lama yaitu 3-5 tahun serta frekuensi penggunaan layanan sering dilakukan yaitu lebih dari 12 kali untuk semua layanan Direktorat Jenderal Anggaran dalam satu tahun terakhir. Hasil menunjukkan bahwa responden Direktorat Jenderal Anggaran adalah pihak-pihak yang telah lama dan intensif menggunakan layanan Direktorat Jenderal Anggaran. Data-data tersebut dapat memperkuat validitas atas sumber data dari survei ini.

Tabel 5.2 Jenis Layanan dan Karakteristik Biaya, Sanksi, Denda, Sistem Daring, Sistem Luring

Jenis Layanan yang Disurvei	Biaya	Sanksi	Denda	Sistem Daring	Sistem Luring
Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA).	Tidak	Tidak	Tidak	Ada	Ada
Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (Non APBN-P) yang memerlukan penelaahan	Tidak	Tidak	Tidak	Ada	Tidak
Layanan pembuatan kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI)	Tidak	Tidak	Tidak	Ada	Tidak

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa karakteristik pada tiga jenis layanan di Direktorat Jenderal Anggaran pada SKPL 2021 ini memiliki kesamaan yakni pada jenis layanan 1 (satu), layanan diberikan dengan sistem daring dan luring. Sementara untuk jenis layanan 2 (dua) dan 3 (tiga) layanan diberikan dengan sistem daring. Informasi pemberian layanan ini disampaikan melalui laman *website* Direktorat Jenderal Anggaran pada jendela menu [COVID-19](#). Dari ketiga jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran tidak ada yang memiliki karakteristik layanan yang mengenakan biaya maupun mengenakan sanksi dan denda.

5.2 Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Anggaran

Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) 2021 untuk Direktorat Jenderal Anggaran melakukan analisis indeks kepuasan pengguna layanan (IKPL) per jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran dan perbandingan nilainya dengan tahun 2020. Data perbandingan IKPL Direktorat Jenderal Anggaran 2021 dan perbandingannya dengan tahun 2020 dapat dilihat pada Tabel 5.3. Tabel ini menjelaskan IKPL Direktorat Jenderal Anggaran tahun 2021 dan

selisihnya dengan IKPL agregat Kementerian Keuangan (gap). Gap ini kemudian dibandingkan dengan nilainya pada tahun 2020.

Tabel 5.3 Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Jenderal Anggaran

No	Layanan	2021			2020			Δ Gap	Δ IKPL
		Σ Resp	IKPL	Δ Gap	Σ Resp	IKPL	Δ Gap		
1	Layanan penerbitan surat pengesahan daftar isian pelaksanaan anggaran (DIPA)	35	4,38	-0,02	30	4,29	-0,03	0,01	0,09
2	Layanan penyelesaian revisi DIPA non anggaran pendapatan dan belanja negara perubahan (non-APBN-P) yang memerlukan penelaahan	30	4,57	0,17	29	4,17	-0,15	0,32	0,4
3	Layanan pembuatan kode billing sistem informasi penerimaan negara bukan pajak online (SIMPONI)	30	4,26	-0,14	30	4,28	-0,04	-0,08	-0,02
Agregat Kemenkeu			4,40			4,34			
Agregat DJA			4,40			4,25			

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa secara umum, Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) Direktorat Jenderal Anggaran per jenis layanan adalah sangat memuaskan pengguna layanan, karena berada di atas angka empat yang dalam skala likert 1-5 berarti "sangat puas". IKPL masing-masing jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran yang disurvei adalah: (1) Layanan Penerbitan Surat Pengesahan DIPA dengan angka indeks 4,38, (2) Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P) yang memerlukan penelaahan dengan angka indeks 4,57, dan (3) Layanan Pembuatan Kode Billing SIMPONI dengan angka indeks 4,26. Berdasarkan tabel 5.3, dapat dilihat bahwa dari tiga jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran yang dinilai menunjukkan bahwa semua aspek layanan dinilai berkinerja baik.

Berdasarkan Tabel 5.3 juga dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) Direktorat Jenderal Anggaran tahun 2021 dan selisihnya dengan IKPL Kementerian Keuangan atau gap, mempunyai nilai selisih yang semakin mendekati nilai IKPL Kementerian Keuangan. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan dari waktu ke waktu yakni selama tahun 2020 dan 2021. Berdasarkan gap jarak IKPL 2021 dan 2020 terhadap IKPL Kementerian Keuangan menunjukkan terjadinya peningkatan kinerja yang cukup signifikan sepanjang tahun 2021, khususnya Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P) yang memerlukan penelaahan, memiliki IKPL yang melebihi IKPL Kementerian Keuangan.

*Berdasarkan hasil analisis perbandingan IKPL tahun 2020 dan 2021 yang ditunjukkan pada Tabel 5.3 dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja Direktorat Jenderal Anggaran pada SKPL 2021 dinilai baik oleh pengguna layanan dan mengalami peningkatan kinerja di tahun 2021. Hal ini ditunjukkan dengan angka IKPL pada ketiga jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran berada pada kategori "**sangat puas**".*

5.3 Analisis Aspek Layanan

Informasi terperinci terkait indeks kepentingan dan indeks kepuasan pada semua aspek layanan Direktorat Jenderal Anggaran ditunjukkan pada Tabel 5.4, dimana Indeks Ekspektasi Direktorat Jenderal Anggaran adalah 4,79 sedangkan Indeks Kualitas Direktorat Jenderal Anggaran adalah 4,46. Untuk informasi lebih lengkap dapat dilihat pada tabel 5.4 berikut ini:

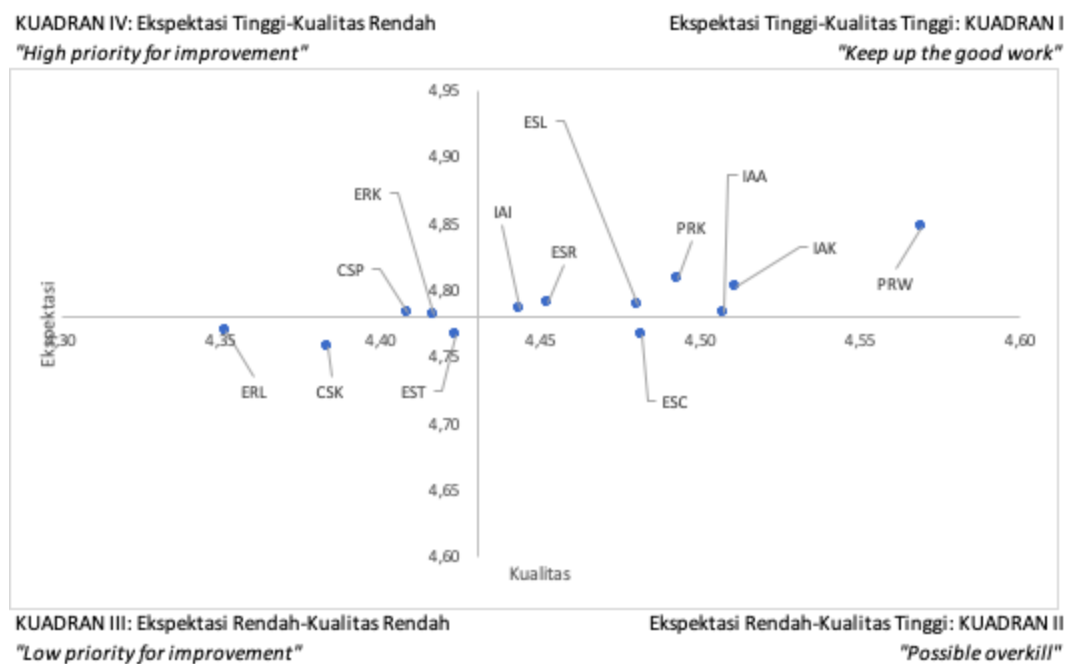
Tabel 5.4 Skor Ekspektasi Pengguna Layanan dan Kualitas Layanan Direktorat Jenderal Anggaran

Kode	Aspek Layanan	Layanan 1			Layanan 2			Layanan 3			Agregat DJA			
		Exp.	Qual.	Delta 2021	Exp.	Qual.	Delta 2021	Exp.	Qual.	Delta 2021	Exp.	Qual.	Delta 2021	Delta 2020
IAK	Keterbukaan/ Kemudahan Akses Informasi	4,80	4,47	0,33	4,81	4,60	0,21	4,80	4,47	0,33	4,80	4,51	0,29	0,28
IAI	Informasi Layanan	4,78	4,39	0,39	4,80	4,55	0,24	4,78	4,39	0,39	4,79	4,44	0,34	0,31
IAA	Akses terhadap Layanan	4,75	4,48	0,27	4,85	4,57	0,28	4,75	4,48	0,27	4,78	4,51	0,28	0,25
PRK	Kesesuaian Prosedur	4,79	4,44	0,36	4,84	4,60	0,24	4,79	4,44	0,36	4,81	4,49	0,32	0,25
PRW	Waktu Penyelesaian Layanan	4,85	4,52	0,33	4,84	4,67	0,18	4,85	4,52	0,33	4,85	4,57	0,28	0,30
PRP	Biaya	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
PRS	Sanksi/Denda	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CSP	Sikap Pegawai	4,78	4,41	0,38	-	-	-	-	-	-	4,78	4,41	0,38	0,20
CSK	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	4,76	4,38	0,38	-	-	-	-	-	-	4,76	4,38	0,38	0,18
ERL	Lingkungan Pendukung	4,77	4,35	0,42	-	-	-	-	-	-	4,77	4,35	0,42	0,15
ERK	Keamanan Lingkungan	4,78	4,42	0,36	-	-	-	-	-	-	4,78	4,42	0,36	-0,26
ESL	E-Service - Efficiency- Ease of Use, Accessibility	4,79	4,43	0,36	4,82	4,56	0,26	4,76	4,45	0,31	4,79	4,48	0,31	0,08
ESR	E-Service- Reliability	4,76	4,45	0,31	4,84	4,56	0,27	4,77	4,34	0,43	4,79	4,45	0,34	-0,20
ESC	E-Service Customer support	4,77	4,34	0,43	4,78	4,47	0,31	4,75	4,46	0,29	4,77	4,42	0,34	0,28
EST	E-Service- Security	4,75	4,46	0,29	4,81	4,53	0,29	4,75	4,46	0,29	4,77	4,48	0,29	-0,44
Rata-rata Indeks		4,78	4,43		4,82	4,57		3,31	3,08		4,79	4,46		

Tabel 5.4 menjadikan skor ekspektasi pengguna layanan (*exp.*) dan kualitas layanan (*qual.*). Selisih ekspektasi-kualitas (*delta*) juga disajikan dalam bentuk perbandingan tahun 2021 dengan tahun 2020. Skor disajikan secara per layanan untuk tiga layanan Direktorat Jenderal Anggaran yang disurvei pada tahun 2021: Layanan penerbitan surat pengesahan daftar isian pelaksanaan anggaran (DIPA) (layanan 1); layanan penyelesaian revisi DIPA non anggaran pendapatan dan belanja negara perubahan (non-APBN) yang memerlukan penelaahan Direktorat Jenderal Anggaran (layanan 2); dan layanan pembuatan kode billing

sistem informasi penerimaan negara bukan pajak online (layanan 3). Skor dan selisih secara agregat Direktorat Jenderal Anggaran juga disajikan di dalam tabel ini.

Berdasarkan Tabel 5.4 di atas, dapat dibentuk matriks yang membandingkan ekspektasi pengguna layanan dan kualitas layanan (Matriks Ekspektasi-Kualitas, Matriks EK). Bagian berikut menyajikan analisis Matriks EK agregat Direktorat Jenderal Anggaran dan Matriks EK setiap jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran.



Gambar 5.5 Matriks Ekspektasi-Kualitas Direktorat Jenderal Anggaran

Keterangan: IAK =Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi; IAI =Informasi Layanan; IAA = Akses terhadap Layanan; PRK=Kesesuaian Prosedur; PRW=Waktu Penyelesaian Layanan; CSP= Sikap Pegawai; CSK=Kemampuan dan Keterampilan Pegawai; ERL=Lingkungan Pendukung; ERK=Keamanan Lingkungan; ESL= E-Service -Efficiency-Ease of Use, Accessibility; ESR=E-Service-Reliability; EST=E-Service Customer support; ESC= E-Service-Security.

Gambar 5.5 menunjukkan Matriks Ekspektasi-Kualitas agregat Direktorat Jenderal Anggaran. Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matriks merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan agregat Direktorat Jenderal Anggaran. Matriks ini dibagi ke dalam empat kuadran: kuadran 1 (*high expectation-high quality*, kanan atas), kuadran 2 (*low expectation-high quality*, kanan bawah), kuadran 3 (*low expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran 4 (*high expectation-low quality*, kiri atas). Matriks ini menunjukkan *relative expectation and quality* dari 13 aspek layanan.

Gambar 5.5 menjelaskan bahwa terdapat 7 (tujuh) aspek layanan yang berada pada kuadran I, satu aspek layanan berada pada kuadran II, tiga aspek layanan berada pada kuadran III serta dua aspek layanan berada pada kuadran IV. Aspek layanan yang dapat dipertahankan yakni aspek Informasi Layanan (IAI), Akses Terhadap Layanan (IAA),

Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi (IAK), Kesesuaian Prosedur (PRK), Waktu Penyelesaian Layanan (PRS), *E-Service- Efficiency-Ease of Use* (ESL), *Accessibility* dan *E-Service Reliability* (ESR) yakni berada pada kuadran I, sudah menunjukkan performa yang tinggi dan harapan yang tinggi. Indikator yang berada pada kuadran I dapat terus dipertahankan. Sementara aspek yang penting untuk menjadi fokus prioritas perbaikan adalah aspek Sikap Pegawai dan Keamanan Lingkungan dimana aspek-aspek tersebut berada pada kuadran IV. Untuk dapat melihat perubahan kinerja dari tahun sebelumnya maka aspek-aspek yang dijelaskan pada setiap kuadran dapat dibandingkan dengan tahun 2020, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.5 Perbandingan Aspek Layanan DJA Tahun 2020 dan 2021

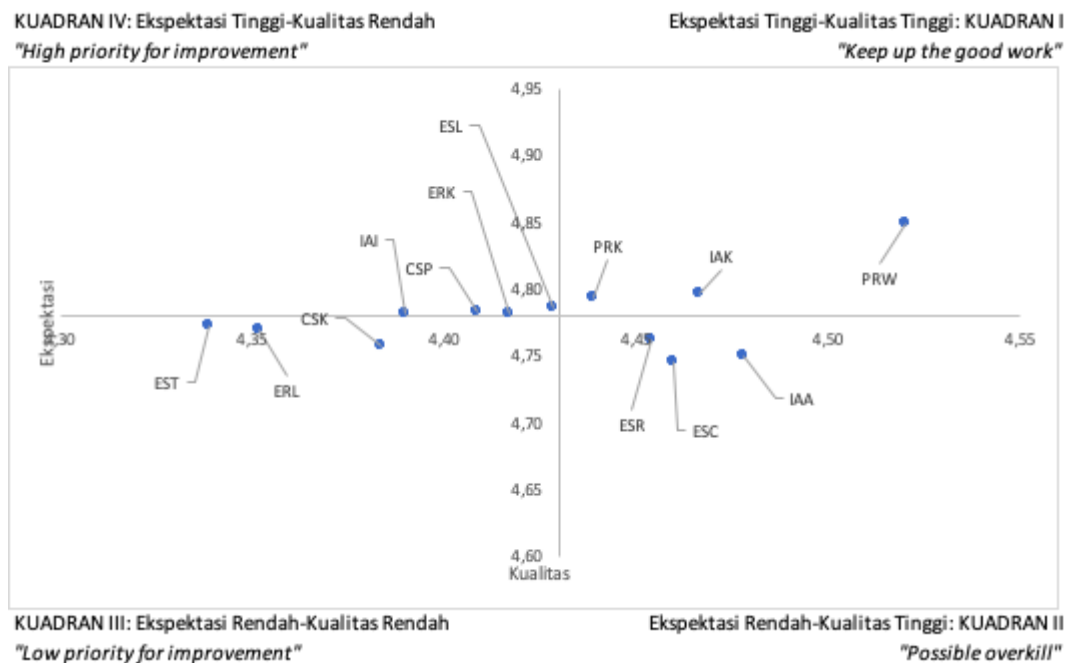
Aspek		Tahun		Kesimpulan
Kode (Huruf)	Keterangan	2020	2021	
IAK	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	K4	K1	Adanya improvement sehingga ekspektasi tinggi-kualitas tinggi (<i>keep up the good work</i>)
IAI	Informasi Layanan	K3	K1	Terjadi peningkatan sehingga ekspektasi tinggi-kualitas tinggi (<i>keep up the good work</i>)
IAA	Akses Terhadap Layanan	K1	K1	Aspek layanan masih memiliki nilai yang sama yaitu ekspektasi tinggi-kualitas tinggi (<i>keep up the good work</i>)
PRK	Kesesuaian Prosedur	K1	K1	Aspek layanan masih memiliki nilai yang sama yaitu ekspektasi tinggi-kualitas tinggi (<i>keep up the good work</i>)
PRW	Waktu Penyelesaian Layanan	K4	K1	Terjadi peningkatan yang cukup signifikan sehingga ekspektasi tinggi-kualitas tinggi (<i>keep up the good work</i>)
PRP	Pembayaran Biaya Sesuai Aturan/Ketentuan yang ditetapkan	-	-	-
PRS	Sanksi/Denda	-	-	-
CSP	Sikap Pegawai	K1	K4	Terjadi penurunan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah
CSK	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	K1	K3	Terjadi penurunan ekspektasi dan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah

Aspek		Tahun		Kesimpulan
Kode (Huruf)	Keterangan	2020	2021	
ERL	Lingkungan Pendukung	K2	K3	Terjadi penurunan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah
ERK	Keamanan Lingkungan	K2	K4	Terjadi peningkatan ekspektasi dari yang tadinya rendah menjadi tinggi namun adanya penurunan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah
ESL	<i>E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility</i>	K3	K1	Terjadi <i>improvement</i> yang cukup baik menjadi ekspektasi tinggi dan kualitas tinggi (<i>keep up the good work</i>)
ESR	<i>E-Service Reliability</i>	K4	K1	Terjadi <i>improvement</i> yang cukup baik menjadi ekspektasi tinggi dan kualitas tinggi (<i>keep up the good work</i>)
ESC	<i>E-Service Customer Support</i>	K4	K2	Terjadi peningkatan kualitas menjadi tinggi namun terjadi penurunan ekspektasi dari yang tadinya tinggi menjadi rendah
EST	<i>E-Service Security</i>	K1	K3	Terjadi penurunan ekspektasi dan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah

Berdasarkan hasil analisis **Matriks Ekspektasi-Kualitas Agregat Direktorat Jenderal Anggaran** selama 2020 dan 2021 yang ditunjukkan pada Tabel 5.4 dan 5.5 serta Gambar 5.5 dapat diperoleh informasi bahwa aspek Informasi Layanan (IAI), Akses Terhadap Layanan (IAA), Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi (IAK), Kesesuaian Prosedur (PRK), Waktu Penyelesaian Layanan (PRS), E-Service- Efficiency-Ease of Use (ESL), Accessibility dan E-Service Reliability (ESR) merupakan aspek layanan yang dapat dipertahankan karena aspek ini telah memenuhi harapan konsumen. Sedangkan aspek sikap pegawai dan keamanan Lingkungan yang perlu menjadi fokus perbaikan karena kedua aspek ini dipersepsikan menurun kualitas kinerjanya dibandingkan tahun lalu dan berada pada kuadran IV di tahun ini. Berdasarkan Tabel 5.5 ditunjukkan aspek perbaikan telah banyak dilakukan oleh Direktorat Jenderal Anggaran pada tahun 2021, hal ini ditunjukkan oleh 6 aspek yang bergeser ke kuadran I dan satu aspek yang memiliki kinerja yang mampu dipertahankan yakni aspek kesesuaian prosedur. Tiga aspek yang sangat signifikan mengalami perbaikan yakni keterbukaan/Kemudahan akses informasi, waktu penyelesaian layanan dan E-Service

Reliability. Dimana ketiga aspek ini berada di kuadran IV di tahun 2020 dan bergeser ke kuadran I pada tahun 2021.

5.3.1 Analisis Ekspektasi-Kepuasan Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)



Gambar 5.6 Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan 1 Direktorat Jenderal Anggaran

Keterangan: IAK =Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi; IAI =Informasi Layanan; IAA = Akses terhadap Layanan; PRK=Kesesuaian Prosedur; PRW=Waktu Penyelesaian Layanan; CSP= Sikap Pegawai; CSK=Kemampuan dan Keterampilan Pegawai; ERL=Lingkungan Pendukung; ERK=Keamanan Lingkungan; ESL= E-Service -Efficiency-Ease of Use, Accessibility; ESR=E-Service-Reliability; EST=E-Service Customer support; ESC= E-Service-Security.

Gambar 5.6 menunjukkan Matriks Ekspektasi-Kualitas layanan penerbitan surat pengesahan daftar isian pelaksanaan anggaran (DIPA) (Layanan 1). Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matrik merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan 1 Direktorat Jenderal Anggaran. Matriks ini dibagi ke dalam empat kuadran: kuadran 1 (*high expectation-high quality*, kanan atas), kuadran 2 (*low expectation-high quality*, kanan bawah), kuadran 3 (*low expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran 4 (*high expectation-low quality*, kiri atas). Matriks ini menunjukkan *relative expectation and quality* dari 13 aspek layanan.

Gambar 5.6 menjelaskan bahwa terdapat tiga aspek layanan yang berada pada kuadran I, tiga aspek layanan berada pada kuadran II, tiga aspek layanan berada pada

kuadran III, dan empat aspek layanan berada pada kuadran IV. Aspek layanan yang dapat dipertahankan yakni aspek Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi (IAK), Kesesuaian Prosedur (PRK), Waktu Penyelesaian Layanan (PRW) yakni berada pada kuadran I, sudah menunjukkan performa yang tinggi dan harapan yang tinggi sehingga semua aspek layanan ini dapat dipertahankan (*keep up the good work*). Sementara aspek yang penting untuk menjadi fokus prioritas perbaikan adalah aspek aspek Informasi Layanan (IAI), Sikap Pegawai (CSP), *E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility* (ESL), dan aspek Keamanan Lingkungan (ERK) dimana aspek-aspek layanan tersebut berada pada kuadran IV. Untuk dapat melihat perubahan kinerja yang dilakukan Layanan 1 DJA dari tahun sebelumnya maka aspek-aspek yang dijelaskan pada setiap kuadran dapat dibandingkan dengan tahun 2020, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.6 Perbandingan Aspek Layanan 1 DJA Tahun 2020 dan 2021

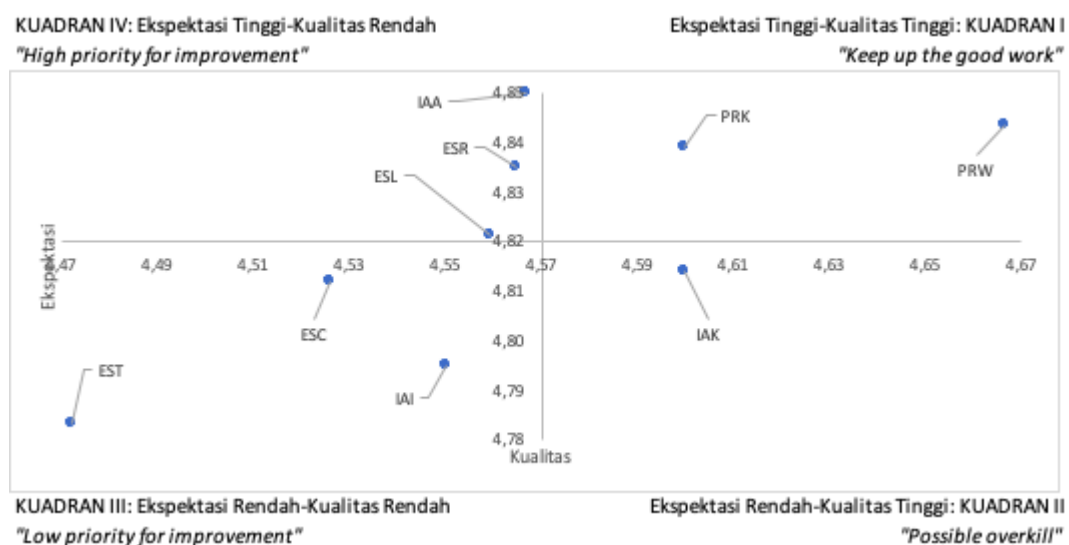
Aspek		Tahun		Kesimpulan
Kode (Huruf)	Keterangan	2020	2021	
IAK	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	K1	K1	Aspek layanan masih memiliki ekspektasi dan kualitas tinggi
IAI	Informasi Layanan	K3	K4	Terjadi peningkatan ekspektasi dari yang tadinya rendah menjadi tinggi
IAA	Akses Terhadap Layanan	K2	K2	Aspek layanan masih memiliki ekspektasi rendah dan kualitas tinggi
PRK	Kesesuaian Prosedur	K1	K1	Aspek layanan masih memiliki ekspektasi dan kualitas tinggi
PRW	Waktu Penyelesaian Layanan	K1	K1	Aspek layanan masih memiliki ekspektasi dan kualitas tinggi
PRP	Pembayaran Biaya Sesuai Aturan/Ketentuan yang ditetapkan	-	-	-
PRS	Sanksi/Denda	-	-	-

Aspek		Tahun		Kesimpulan
Kode (Huruf)	Keterangan	2020	2021	
CSP	Sikap Pegawai	K1	K4	Terjadi penurunan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah
CSK	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	K1	K3	Terjadi penurunan ekspektasi dan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah
ERL	Lingkungan Pendukung	K2	K3	Terjadi penurunan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah
ERK	Keamanan Lingkungan	K2	K4	Terjadi peningkatan ekspektasi dari yang tadinya rendah menjadi tinggi namun terjadi penurunan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah
ESL	E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility	K4	K4	Aspek layanan masih memiliki ekspektasi yang tinggi namun kualitas rendah
ESR	E-Service Reliability	K4	K2	Terjadi peningkatan kualitas dari yang tadinya rendah menjadi tinggi
ESC	E-Service Customer Support	K4	K2	Terjadi peningkatan kualitas dari yang tadinya rendah menjadi tinggi
EST	E-Service Security	K1	K3	Terjadi penurunan ekspektasi dan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah

Berdasarkan hasil analisis **Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan 1 Direktorat Jenderal Anggaran** selama 2020 dan 2021 yang ditunjukkan pada Tabel 5.5 dan 5.6 serta Gambar 5.6 dapat diperoleh informasi bahwa aspek Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi (IAK), Kesesuaian Prosedur (PRK), Waktu Penyelesaian Layanan (PRW) merupakan aspek yang mampu bertahan dan dapat dipertahankan. Ketiga aspek ini tetap berada pada kuadran I disurvei 2020 dan 2021. Sedangkan aspek yang menjadi fokus perbaikan adalah aspek aspek Informasi Layanan (IAI), Sikap Pegawai (CSP), E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility (ESL), dan aspek Keamanan

Lingkungan (ERK). Diantara 5 (lima) aspek ini penting penting untuk menjadi fokus prioritas perbaikan adalah Sikap Pegawai (CSP), yang mana di survei tahun 2020 berada di kuadran I (satu) dan di tahun 2021 berada di kuadran IV (empat).

5.3.2 Analisis Ekspektasi-Kepuasan Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Perubahan (Non-APBN-P) Yang Memerlukan Penelaahan



Gambar 5.7 Ekspektasi-Kualitas Layanan 2 Direktorat Jenderal Anggaran

Keterangan: IAK =Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi; IAI =Informasi Layanan; IAA = Akses terhadap Layanan; PRK=Kesesuaian Prosedur; PRW=Waktu Penyelesaian Layanan; ESL= E-Service - Efficiency-Ease of Use, Accessibility; ESR=E-Service-Reliability; EST=E-Service Customer support; ESC= E-Service-Security.

Gambar 5.7 menunjukkan Matriks Ekspektasi-Kualitas layanan penyelesaian revisi DIPA non anggaran pendapatan dan belanja negara perubahan (Non-APBN) yang memerlukan penelaahan (Layanan 2). Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matrik merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan 2 Direktorat Jenderal Anggaran. Matriks ini dibagi ke dalam empat kuadran: kuadran 1 (*high expectation-high quality*, kanan atas), kuadran 2 (*high expectation-low quality*, kiri atas), kuadran 3 (*low expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran 4 (*high quality-low expectation*). Matriks ini menunjukkan *relative expectation and quality* dari 9 aspek layanan.

Gambar 5.7 menjelaskan bahwa terdapat dua aspek layanan yang berada pada kuadran I, satu aspek layanan berada di kuadran II, tiga aspek layanan berada pada kuadran III serta tiga aspek layanan berada pada kuadran IV. Aspek layanan yang dapat dipertahankan yakni aspek Kesesuaian Prosedur (PRK) dan Waktu Penyelesaian Layanan (PRW) yakni berada pada kuadran I, sudah menunjukkan performa yang tinggi dan harapan yang tinggi sehingga semua aspek layanan ini

dapat dipertahankan (*keep up the good work*). Sementara aspek yang penting untuk menjadi fokus prioritas perbaikan adalah aspek Akses Terhadap Layanan (IAA), *E-Service Reliability* (ESR) dan *E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility* (ESL) dimana aspek layanan tersebut berada pada kuadran IV. Pada tahun 2020, layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Perubahan (Non-APBN-P) Yang Memerlukan Penelaahan masih menggunakan layanan secara luring, sedangkan tahun 2021 layanan 2 di Direktorat Jenderal Anggaran ini hanya menggunakan layanan daring. Sehingga pada tahun ini, aspek yang dianalisis hanya terdapat 9 aspek layanan di layanan 2 Direktorat Jenderal Anggaran. Untuk dapat melihat perubahan kinerja yang dilakukan Layanan 2 DJA dari tahun sebelumnya maka aspek-aspek yang dijelaskan pada setiap kuadran dapat dibandingkan dengan tahun 2020, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

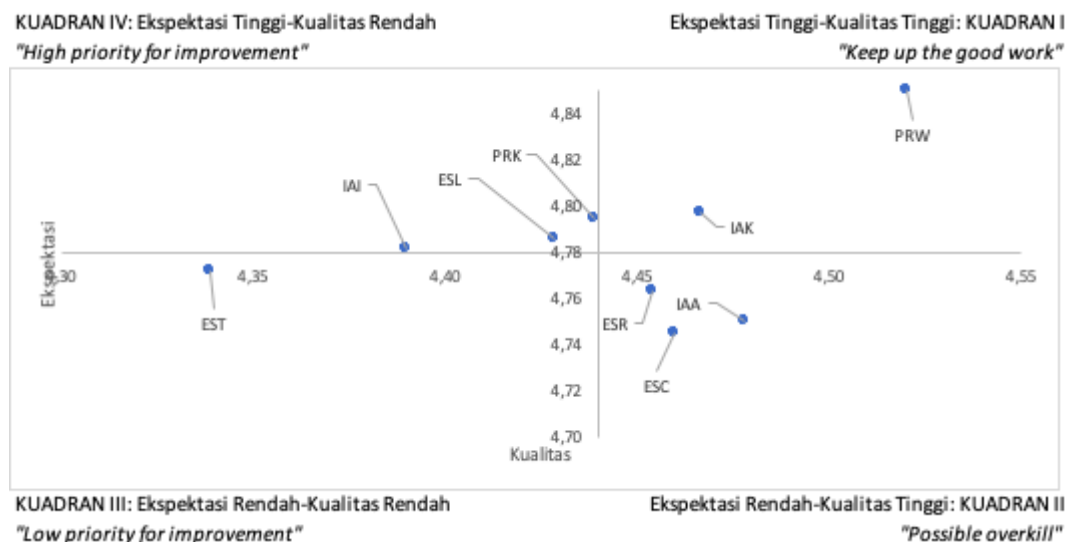
Tabel 5.7 Perbandingan Aspek Layanan 2 DJA Tahun 2020 dan 2021

Aspek		Tahun		Kesimpulan
Kode (Huruf)	Keterangan	2020	2021	
IAK	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	K1	K2	Terjadi penurunan ekspektasi dari yang tadinya tinggi menjadi rendah
IAI	Informasi Layanan	K3	K3	Tidak ada peningkatan ekspektasi dan kualitas yang masih rendah dari sebelumnya
IAA	Akses Terhadap Layanan	K1	K4	Terjadi penurunan kualitas dari yang tadinya rendah menjadi tinggi
PRK	Kesesuaian Prosedur	K1	K1	Aspek layanan masih memiliki ekspektasi dan kualitas tinggi
PRW	Waktu Penyelesaian Layanan	K1	K1	Aspek layanan masih memiliki ekspektasi dan kualitas tinggi
PRP	Pembayaran Biaya Sesuai Aturan/Ketentuan yang ditetapkan	-	-	-
PRS	Sanksi/Denda	-	-	-

Aspek		Tahun		Kesimpulan
Kode (Huruf)	Keterangan	2020	2021	
CSP	Sikap Pegawai	K1	-	-
CSK	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	K1	-	-
ERL	Lingkungan Pendukung	K2	-	-
ERK	Keamanan Lingkungan	K2	-	-
ESL	<i>E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility</i>	K3	K4	Terjadi peningkatan ekspektasi dari yang tadinya rendah menjadi tinggi
ESR	<i>E-Service Reliability</i>	K3	K4	Terjadi peningkatan ekspektasi dari yang tadinya rendah menjadi tinggi
ESC	<i>E-Service Customer Support</i>	K1	K3	Terjadi penurunan ekspektasi dan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah
EST	<i>E-Service Security</i>	K4	K3	Terjadi peningkatan ekspektasi dari yang tadinya rendah menjadi tinggi

Berdasarkan hasil analisis **Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan 2 Direktorat Jenderal Anggaran** selama 2020 dan 2021 yang ditunjukkan pada Tabel 5.5 dan 5.7 serta Gambar 5.7 dapat diperoleh informasi bahwa aspek kesesuaian Prosedur (PRK) dan Waktu Penyelesaian Layanan (PRW) dapat dipertahankan kinerjanya di tahun 2021 dan dapat tetap dipertahankan untuk kinerja kedepannya, karena sudah menunjukkan performa yang tinggi dan harapan yang tinggi selama tahun 2020 dan 2021. Sementara aspek yang penting menjadi fokus perbaikan adalah aspek Akses Terhadap Layanan (IAA), E-Service Reliability (ESR) dan E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility (ESL). Diantara 4 (empat) aspek yang penting menjadi fokus prioritas perbaikan adalah Akses Terhadap Layanan (IAA), yang mana di survei tahun 2020 berada di kuadran 1 (satu) dan di tahun 2021 berada di kuadran IV (empat).

5.3.3 Analisis Ekspektasi-Kepuasan Layanan Pembuatan Kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI)



Gambar 5.8 Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan 3 Direktorat Jenderal Anggaran

Keterangan: IAK =Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi; IAI =Informasi Layanan; IAA = Akses terhadap Layanan; PRK=Kesesuaian Prosedur; PRW=Waktu Penyelesaian Layanan; ESL= E-Service - Efficiency-Ease of Use, Accessibility; ESR=E-Service-Reliability; EST=E-Service Customer support; ESC= E-Service-Security.

Gambar 5.8 menunjukkan Matriks Ekspektasi-Kualitas layanan pembuatan kode *billing* sistem informasi penerimaan negara bukan pajak online (Layanan 3). Titik perpotongan sumbu vertikal dan horizontal pada matriks merupakan nilai rata-rata ekspektasi dan kualitas layanan 3 Direktorat Jenderal Anggaran. Matriks ini dibagi ke dalam empat kuadran: kuadran 1 (*high expectation-high quality*, kanan atas), kuadran 2 (*high expectation-low quality*, kiri atas), kuadran 3 (*low expectation-low quality*, kiri bawah), dan kuadran 4 (*high quality-low expectation*). Matriks ini menunjukkan *relative expectation and quality* dari 9 aspek layanan.

Gambar 5.8 menjelaskan bahwa terdapat dua aspek layanan yang berada pada kuadran I, tiga aspek layanan berada di kuadran II, satu aspek layanan berada pada kuadran III serta tiga aspek layanan berada pada kuadran IV. Aspek layanan yang dapat dipertahankan yakni aspek Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi (IAK) dan Waktu Penyelesaian Layanan (PRW) yakni berada pada kuadran I, sudah menunjukkan performa yang tinggi dan harapan yang tinggi sehingga semua aspek layanan ini dapat dipertahankan (*keep up the good work*). Sementara aspek yang penting untuk menjadi fokus prioritas perbaikan adalah aspek Informasi Layanan (IAI), Kesesuaian Prosedur (PRK) dan aspek E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility (ESL), dimana aspek-aspek layanan tersebut

berada pada kuadran IV. Sama seperti layanan 2, pada tahun 2020 layanan Pembuatan Kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI) juga masih menggunakan layanan secara luring, sedangkan tahun 2021 layanan 3 di Direktorat Jenderal Anggaran ini hanya menggunakan layanan daring. Sehingga pada tahun ini, aspek yang dianalisis hanya terdapat 9 aspek layanan di layanan 3 Direktorat Jenderal Anggaran. Untuk dapat melihat perubahan kinerja yang dilakukan Layanan 3 DJA dari tahun sebelumnya maka aspek-aspek yang dijelaskan pada setiap kuadran dapat dibandingkan dengan tahun 2020, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.8 Perbandingan Aspek Layanan 3 DJA Tahun 2020 dan 2021

Aspek		Tahun		Kesimpulan
Kode (Huruf)	Keterangan	2020	2021	
IAK	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	K3	K1	Terjadi peningkatan ekspektasi dan kualitas dari yang tadinya rendah menjadi tinggi
IAI	Informasi Layanan	K4	K4	Tidak ada improvement ekspektasi dan kualitas yang rendah
IAA	Akses Terhadap Layanan	K2	K2	Tidak ada peningkatan ekspektasi rendah dan kualitas tinggi
PRK	Kesesuaian Prosedur	K1	K4	Terjadi penurunan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah
PRW	Waktu Penyelesaian Layanan	K3	K1	Terjadi peningkatan ekspektasi dan kualitas dari yang tadinya rendah menjadi tinggi
PRP	Pembayaran Biaya Sesuai Aturan/Ketentuan yang ditetapkan	-	-	-
PRS	Sanksi/Denda	-	-	-
CSP	Sikap Pegawai	K2	-	-
CSK	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	K3	-	-
ERL	Lingkungan Pendukung	K2	-	-
ERK	Keamanan Lingkungan	K1	-	-

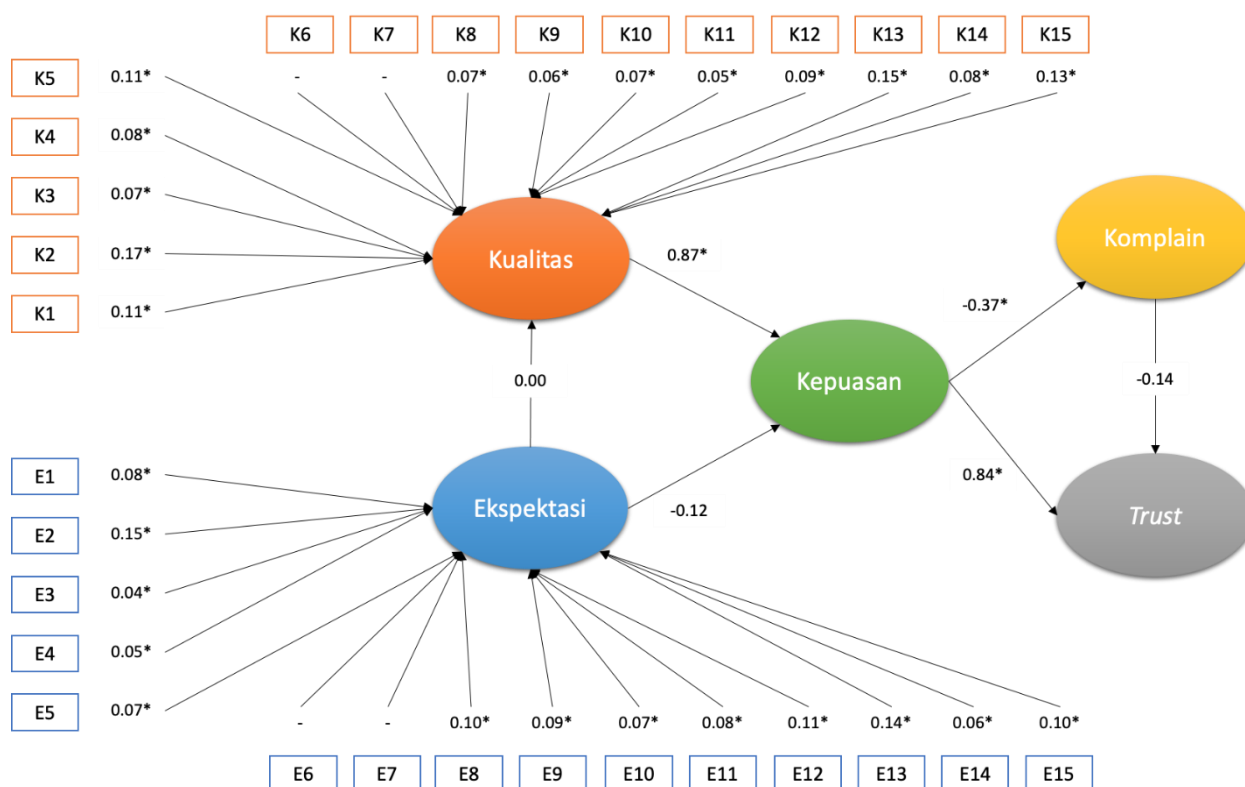
Aspek		Tahun		Kesimpulan
Kode (Huruf)	Keterangan	2020	2021	
ESL	<i>E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility</i>	K3	K4	Terjadi peningkatan ekspektasi dari yang tadinya rendah menjadi tinggi
ESR	<i>E-Service Reliability</i>	K4	K2	Terjadi peningkatan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah namun terjadi penurunan ekspektasi dari tinggi menjadi rendah
ESC	<i>E-Service Customer Support</i>	K4	K2	Terjadi peningkatan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah namun terjadi penurunan ekspektasi dari tinggi menjadi rendah
EST	<i>E-Service Security</i>	K1	K3	Terjadi penurunan ekspektasi dan kualitas dari yang tadinya tinggi menjadi rendah

Berdasarkan hasil analisis **Matriks Ekspektasi-Kualitas Layanan 3 Direktorat Jenderal Anggaran** selama 2020 dan 2021 yang ditunjukkan pada Tabel 5.5 dan 5.8 serta Gambar 5.8 dapat diperoleh informasi bahwa aspek keterbukaan/kemudahan akses informasi (IAK) dan waktu penyelesaian layanan (PRW) mengalami perubahan harapan dan kinerja di tahun 2021 oleh pengguna layanan. Kedua aspek ini bergeser dari kuadran III (harapan dan ekspektasi rendah) ke kuadran I (harapan dan ekspektasi tinggi). Sementara fokus perbaikan disarankan diberikan pada aspek Informasi Layanan (IAI), Kesesuaian Prosedur (PRK) dan aspek *E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility* (ESL). Dimana fokus prioritas perbaikan adalah kesesuaian prosedur (PRK) yang mengalami penurunan kinerja dari kuadran I bergeser ke kuadran IV. Sedangkan aspek *E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility* mengalami pergeseran ekspektasi yang mana di tahun 2020 rendah, menjadi berada di kuadran IV atau ekspektasi tinggi. Aspek ini dinilai penting untuk mendapat fokus prioritas perbaikan untuk layanan 3.

5.4 Analisis Keterkaitan Aspek Layanan dan Kepuasan Pengguna Layanan

Bagian berikut menjelaskan dampak aspek layanan terhadap kepuasan pengguna layanan Direktorat Jenderal Anggaran. Analisis dilakukan dengan pendekatan model struktural *Partial Least Square-Structural Equation Modelling*. Analisis dilakukan pada level layanan. Sub-bagian berikut menjadikan analisis dimaksud.

5.4.1 Analisis Keterkaitan Aspek dan Kepuasan Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)



Gambar 5.9 Model Struktural Pengaruh Aspek Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Layanan 1 Direktorat Jenderal Anggaran

Keterangan: K1/E1=Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi; K2/E2 =Informasi Layanan; K3/E3= Akses terhadap Layanan; K4/E4=Kesesuaian Prosedur; K5/E5=Waktu Penyelesaian Layanan; K6/E6=Biaya; K7/E7=Sanksi/Denda; K8/E8 = Sikap Pegawai; K9/E9 =Kemampuan dan Keterampilan Pegawai; K10/E10 =Lingkungan Pendukung; K11/E11 =Keamanan Lingkungan; K12/E12 = *E-Service -Efficiency-Ease of Use, Accessibility*; K13/E13 =*E-Service-Reliability*; K14&E14 =*E-Service Customer support*; K15&E15 = *E-Service-Security*.

Gambar 5.9. Menunjukkan bahwa berdasarkan estimasi model struktural untuk layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA), kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan (pada tingkat signifikansi 10%) terhadap

kepuasan pengguna layanan, sedangkan ekspektasi terhadap layanan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi juga kepuasan pengguna layanan, sedangkan semakin tinggi ekspektasi terhadap layanan semakin rendah kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pengguna layanan berpengaruh negatif dan signifikan pada tingkat komplain dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*, dimana tanda bintang (*) menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna layanan maka semakin rendah komplain yang diberikan oleh pengguna layanan dan semakin tinggi *trust* dari pengguna layanan. Sedangkan hubungan komplain dan *trust* memiliki hubungan yang negatif sehingga semakin tinggi komplain maka semakin rendah *trust* yang didapatkan dari pengguna layanan. Lima aspek layanan yang paling berpengaruh atau memberikan kontribusi tertinggi pada kualitas yaitu informasi layanan yaitu sebesar 2,89% ($=0.17^2$), *e-service-reliability* yaitu sebesar 2,25% ($=0.15^2$), *e-service-security* yaitu sebesar 1,69% ($=0.13^2$), waktu penyelesaian layanan dan keterbukaan/kemudahan akses informasi masing-masing sebesar 1,21% ($=0.11^2$).

Kemudian, dalam rangka mengetahui tingkat kepentingan dan kontribusi dari unsur-unsur dari aspek-aspek diatas, maka dilakukan pemeringkatan dari *loading factor* dan skor kontribusi dari setiap unsur. Hal tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5.9 Kontribusi Unsur layanan/Indikator Kualitas Unit Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)

Kode		Aspek Layanan	LF Qual.	Kontribusi	Rangking Per Aspek
Informasi Layanan	Aspek 2				
	IAI1	Kelengkapan informasi layanan terkait persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan	0,84	0,485	10
	IAI 2	Kelengkapan informasi layanan terkait petunjuk pengisian dokumen layanan	0,86	0,499	7

	IAI 3	Kelengkapan informasi layanan terkait informasi jenis/tipe layanan	0,88	0,514	4
	IAI 4	Kelengkapan informasi layanan terkait standar waktu proses layanan	0,86	0,495	8
	IAI 5	Kelengkapan Informasi layanan terkait standar hasil layanan	0,88	0,508	6
	IAI 6	Kemudahan pemahaman bahasa pada informasi layanan oleh pengguna layanan	0,87	0,522	3
	IAI 7	Kelengkapan dan kemudahan akses informasi layanan terkait pengaduan layanan	0,91	0,534	2
	IAI 8	Ketersediaan informasi narahubung yang dapat dihubungi	0,92	0,536	1
	IAI 9	Kemudahan untuk menghubungi narahubung	0,84	0,493	9
	IAI 10	Kelengkapan Informasi layanan memuat semua informasi tentang konsekuensi apabila menyampaikan data/dokumen persyaratan yang tidak lengkap	0,88	0,512	5
E-Service-Reliability	Aspek 13				

	ESR1	Kemudahan pengunduhan formulir yang ada di situs/aplikasi layanan daring	0,91	0,648	1
	ESR2	Kemudahan akses situs/aplikasi layanan daring di manapun dan kapanpun	0,80	0,519	6
	ESR3	Kecepatan pelayanan situs/aplikasi layanan daring berdasarkan permintaan yang masuk	0,73	0,411	7
	ESR4	Ketepatan waktu pelayanan situs/aplikasi layanan daring	0,91	0,645	2
	ESR5	Kecepatan akses situs/aplikasi layanan daring	0,88	0,595	3
	ESR6	Konektibilitas/kompatibilitas situs layanan daring dengan mesin penjelajah (<i>browser</i>) yang digunakan pengguna layanan	0,81	0,526	5
	ESR7	Pembaharuan situs/aplikasi layanan daring selalu sesuai perkembangan layanan	0,85	0,569	4
	ESR8	Situs/Aplikasi tidak sering bermasalah	0,68	0,340	8
	ESR9	Peta Situs (Sitemap) mudah didapat/dicari/dilacak lewat mesin pencari\	0,57	0,267	9
E-Service-Security	Aspek 15				

	EST1	Ketersediaan jaminan keamanan akun pengguna layanan (<i>username</i> dan <i>password</i>) yang digunakan untuk mengakses situs/aplikasi layanan	0,83	0,652	5
	EST2	Ketersediaan jaminan keamanan data pribadi pengguna layanan untuk proses autentikasi	0,88	0,734	2
	EST3	Penyimpanan data yang diberikan oleh pengguna layanan di situs layanan oleh sistem	0,85	0,677	4
	EST4	Data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan	0,89	0,755	1
	EST5	Kerahasiaan data pengguna layanan terjaga ketika mengakses situs layanan	0,87	0,712	3
	EST6	Jaminan keamanan tanda tangan elektronik bagi pengguna layanan	0,74	0,500	6
	EST7	Jaminan keamanan transaksi melalui portal e-service	0,74	0,500	7
Akses Informasi Layanan	Aspek 1				
	IAK1	Kemudahan akses informasi tentang prosedur layanan	0,90	0,755	4

	IAK2	Kemudahan akses informasi mengenai ada atau tidak adanya biaya layanan	0,91	0,806	1
	IAK 3	Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan	0,85	0,689	6
	IAK 4	Kemudahan akses informasi mengenai hasil layanan	0,89	0,767	3
	IAK 5	Kemudahan akses informasi mengenai saluran resmi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (<i>complaint</i>)	0,90	0,774	2
	IAK 6	Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar biaya resmi layanan (khusus layanan yang mengenakan biaya)	0,88	0,734	5
Waktu Penyelesaian Layanan	Aspek 5				
	PRW1	Kejelasan informasi jadwal waktu pelayanan	0,91	0,783	2
	PRW2	Ketepatan waktu pemberian layanan sesuai standar yang ditetapkan	0,87	0,728	4
	PRW3	Ketersediaan pemantauan tahapan proses layanan oleh pengguna layanan baik daring dan / atau luring	0,93	0,830	1

	PRW4	Efisiensi waktu penyelesaian layanan	0,88	0,747	3
	PRW5	Pelayanan diberikan secara merata atau tidak diskriminatif terhadap golongan tertentu	0,63	0,403	5

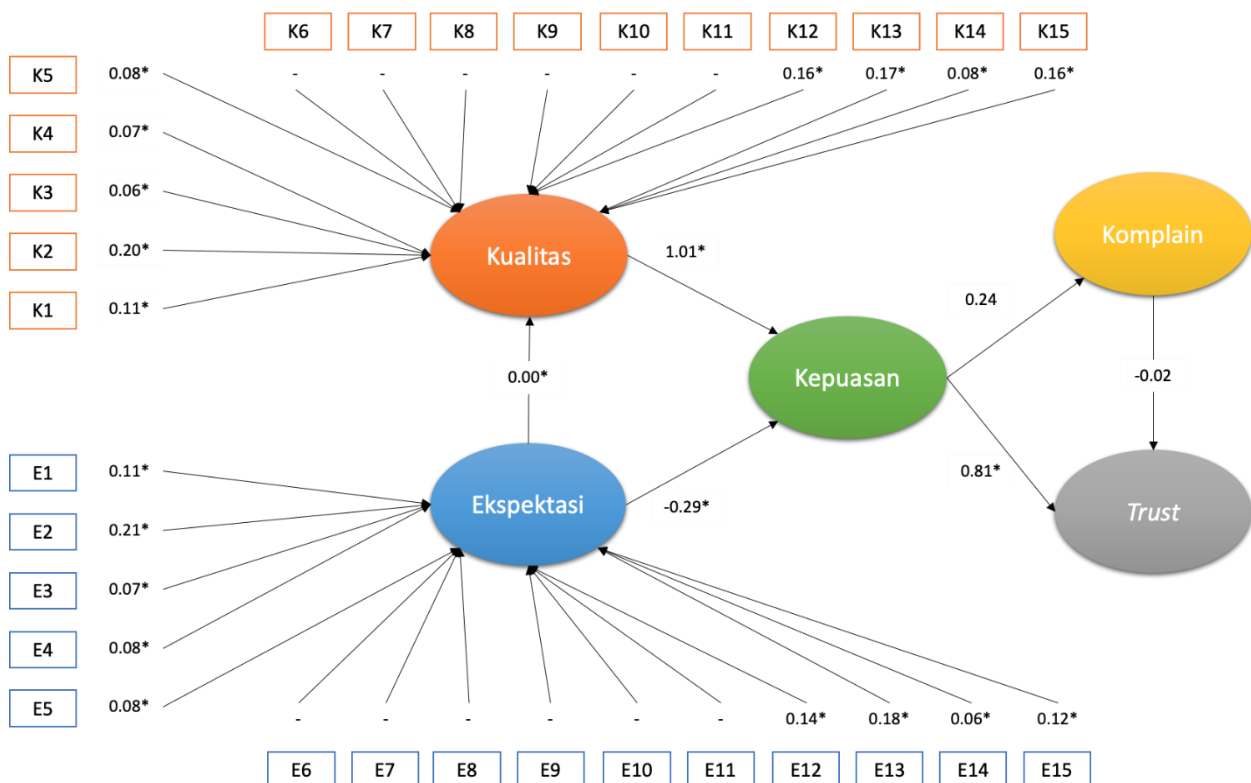
Pada aspek Informasi Layanan, unsur yang memberikan kontribusi terbesar adalah unsur ketersediaan informasi narahubung yang dapat dihubungi. Pada aspek *E-Service-Reliability* kontribusi terbesar adalah unsur kemudahan pengunduhan formulir yang ada di situs/aplikasi layanan daring. Pada aspek *E-Service-Security* kontribusi terbesar adalah unsur data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan. Pada aspek Akses Informasi Layanan kontribusi terbesar ada pada unsur kemudahan akses informasi mengenai ada atau tidak adanya biaya layanan. Dan untuk aspek Waktu Penyelesaian Layanan adalah unsur ketersediaan pemantauan tahapan proses layanan oleh pengguna layanan baik daring dan / atau luring. Dengan demikian, dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna layanan maka unsur-unsur yang memiliki kontribusi terbesar di setiap aspek dan aspek-aspek pelayanan tersebut harus dipertahankan dan diprioritaskan untuk terus ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Sebaliknya, empat aspek layanan yang memberikan kontribusi terendah terhadap kualitas berasal dari Keamanan Lingkungan (0,25%), Kemampuan dan Keterampilan Pegawai (0,36%), Akses Terhadap Layanan (0,49%), dan Sikap Pegawai (0,49%). Aspek-aspek tersebut bukan menjadi aspek yang perlu menjadi prioritas perbaikan karena memiliki pengaruh yang kecil untuk peningkatan kualitas layanan.

Berdasarkan gambar 5.9 dan Tabel 5.9 dapat diketahui bahwa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan 1 yakni pada aspek Informasi Layanan yakni ketersediaan informasi narahubung yang dapat dihubungi adalah indikator penting yang

dipersepsikan paling berpengaruh pada informasi layanan yang diterima. Sementara faktor lainnya yang juga berpengaruh adalah E-Service-Reliability E-Service-Security, Akses Informasi Layanan dan aspek waktu Penyelesaian Layanan.

5.4.2 Analisis Keterkaitan Aspek dan Kepuasan Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Perubahan (Non-APBN-P) Yang Memerlukan Penelaahan



Gambar 5.10 Model Struktural Pengaruh Aspek Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Layanan 2 Direktorat Jenderal Anggaran

Keterangan: K1/E1=Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi; K2/E2 =Informasi Layanan; K3/E3= Akses terhadap Layanan; K4/E4=Kesesuaian Prosedur; K5/E5=Waktu Penyelesaian Layanan; K6/E6=Biaya; K7/E7=Sanksi/Denda; K8/E8 = Sikap Pegawai; K9/E9 =Kemampuan dan Keterampilan Pegawai; K10/E10 =Lingkungan Pendukung; K11/E11 =Keamanan Lingkungan; K12/E12 = E-Service -Efficiency-Ease of Use, Accessibility; K13/E13 =E-Service-Reliability; K14&E14 =E-Service Customer support; K15&E15 = E-Service-Security.

Gambar 5.10 Menunjukkan bahwa berdasarkan estimasi model struktural untuk layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Perubahan (Non-APBN-P) Yang Memerlukan Penelaahan, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan (pada tingkat signifikansi 10%) terhadap kepuasan pengguna

layanan, sedangkan ekspektasi terhadap layanan memiliki pengaruh negatif dan signifikan. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi juga kepuasan pengguna layanan, sedangkan semakin tinggi ekspektasi terhadap layanan semakin rendah kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pengguna layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan pada tingkat komplain, namun kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan semakin tinggi komplain namun tidak signifikan, sedangkan semakin tinggi kepuasan semakin tinggi *trust* dengan signifikan. Sedangkan hubungan komplain dan *trust* berpengaruh negatif dan tidak signifikan yang berarti semakin tinggi komplain maka semakin rendah *trust* dari pengguna layanan. Lima aspek layanan yang paling berpengaruh atau memberikan kontribusi tertinggi pada kualitas yaitu informasi layanan yaitu sebesar 4% ($=0.20^2$), *e-service-reliability* yaitu sebesar 2,89% ($=0.17^2$), *e-service-security* yaitu sebesar 2,56% ($=0.16^2$), waktu penyelesaian layanan sebesar 1,21% ($=0.11^2$), dan keterbukaan/kemudahan akses informasi sebesar 0,6% ($=0.08^2$).

Kemudian, dalam rangka mengetahui tingkat kepentingan dan kontribusi dari unsur-unsur dari aspek-aspek di atas, maka dilakukan pemeringkatan skor kontribusi dari setiap unsur. Hal tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5.10 Kontribusi Unsur layanan/Indikator Kualitas Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Perubahan (Non-APBN-P) Yang Memerlukan Penelaahan

Kode		Aspek Layanan	LF Qual.	Kontribusi	Rangking Per Aspek
Informasi Layanan	Aspek 2				
	IAI1	Kelengkapan informasi layanan terkait persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan	0,95	0,505	4
	IAI 2	Kelengkapan informasi layanan terkait petunjuk pengisian dokumen layanan	0,95	0,507	3
	IAI 3	Kelengkapan informasi layanan terkait informasi jenis/tipe layanan	0,96	0,512	1

Kode		Aspek Layanan	LF Qual.	Kontribusi	Rangking Per Aspek
	IAI 4	Kelengkapan informasi layanan terkait standar waktu proses layanan	0,93	0,504	5
	IAI 5	Kelengkapan Informasi layanan terkait standar hasil layanan	0,91	0,488	9
	IAI 6	Kemudahan pemahaman bahasa pada informasi layanan oleh pengguna layanan	0,92	0,494	8
	IAI 7	Kelengkapan dan kemudahan akses informasi layanan terkait pengaduan layanan	0,93	0,497	7
	IAI 8	Ketersediaan informasi narahubung yang dapat dihubungi	0,82	0,442	10
	IAI 9	Kemudahan untuk menghubungi narahubung	0,96	0,507	2
	IAI 10	Kelengkapan Informasi layanan memuat semua informasi tentang konsekuensi apabila menyampaikan data/dokumen persyaratan yang tidak lengkap	0,93	0,501	6
<i>E-Service-Reliability</i>	Aspek 13				
	ESR1	Kemudahan pengunduhan formulir yang ada di situs/aplikasi layanan daring	0,75	0,441	8

Kode		Aspek Layanan	LF Qual.	Kontribusi	Rangking Per Aspek
	ESR2	Kemudahan akses situs/aplikasi layanan daring di manapun dan kapanpun	0,80	0,510	4
	ESR3	Kecepatan pelayanan situs/aplikasi layanan daring berdasarkan permintaan yang masuk	0,78	0,468	6
	ESR4	Ketepatan waktu pelayanan situs/aplikasi layanan daring	0,79	0,482	5
	ESR5	Kecepatan akses situs/aplikasi layanan daring	0,88	0,587	3
	ESR6	Konektibilitas/kompatibilitas situs layanan daring dengan mesin penjelajah (<i>browser</i>) yang digunakan pengguna layanan	0,89	0,622	2
	ESR7	Pembaharuan situs/aplikasi layanan daring selalu sesuai perkembangan layanan	0,90	0,634	1
	ESR8	Situs/Aplikasi tidak sering bermasalah	0,74	0,405	9
	ESR9	Peta Situs (Sitemap) mudah didapat/dicari/dilacak lewat mesin pencari\	0,76	0,465	7
E-Service-Security	Aspek 15	E-Service-Security			
	EST1	Ketersediaan jaminan keamanan akun pengguna layanan (<i>username</i> dan	0,87	0,634	5

Kode		Aspek Layanan	LF Qual.	Kontribusi	Rangking Per Aspek
		password) yang digunakan untuk mengakses situs/aplikasi layanan			
	EST2	Ketersediaan jaminan keamanan data pribadi pengguna layanan untuk proses autentikasi	0,92	0,704	4
	EST3	Penyimpanan data yang diberikan oleh pengguna layanan di situs layanan oleh sistem	0,93	0,717	3
	EST4	Data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan	0,96	0,762	2
	EST5	Kerahasiaan data pengguna layanan terjaga ketika mengakses situs layanan	0,97	0,778	1
	EST6	Jaminan keamanan tanda tangan elektronik bagi pengguna layanan	0,77	0,476	7
	EST7	Jaminan keamanan transaksi melalui portal e-service	0,80	0,516	6
Akses Informasi Layanan	Aspek 1				
	IAK1	Kemudahan akses informasi tentang prosedur layanan	0,84	0,752	5
	IAK2	Kemudahan akses informasi mengenai ada atau tidak adanya biaya layanan	0,78	0,665	6

Kode		Aspek Layanan	LF Qual.	Kontribusi	Rangking Per Aspek
	IAK 3	Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan	0,87	0,811	2
	IAK 4	Kemudahan akses informasi mengenai hasil layanan	0,89	0,849	1
	IAK 5	Kemudahan akses informasi mengenai saluran resmi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (<i>complaint</i>)	0,88	0,796	3
	IAK 6	Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar biaya resmi layanan (khusus layanan yang mengenakan biaya)	0,85	0,767	4
Waktu Penyelesaian Layanan	Aspek 5				
	PRW1	Kejelasan informasi jadwal waktu pelayanan	0,88	0,833	3
	PRW2	Ketepatan waktu pemberian layanan sesuai standar yang ditetapkan	0,98	1,013	1
	PRW3	Ketersediaan pemantauan tahapan proses layanan oleh pengguna layanan baik daring dan / atau luring	0,94	0,953	2
	PRW4	Efisiensi waktu penyelesaian layanan	0,88	0,830	4

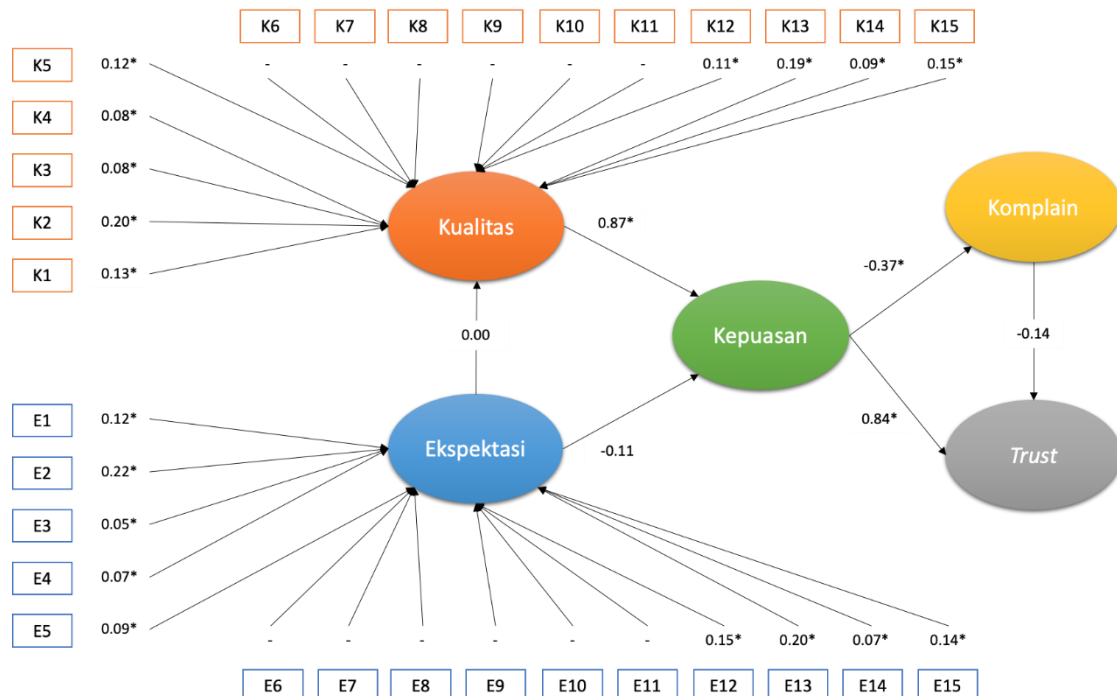
Kode		Aspek Layanan	LF Qual.	Kontribusi	Rangking Per Aspek
	PRW5	Pelayanan dibagikan secara merata atau tidak diskriminatif terhadap golongan tertentu	0,66	0,485	5

Pada aspek Informasi Layanan, unsur yang memberikan kontribusi terbesar adalah unsur kelengkapan informasi layanan terkait informasi jenis/tipe layanan. Pada aspek *E-Service-Reliability* kontribusi terbesar adalah unsur Pembaharuan situs/aplikasi layanan daring selalu sesuai perkembangan layanan. Pada aspek *E-Service-Security* kontribusi terbesar adalah unsur kerahasiaan data pengguna layanan terjaga ketika mengakses situs layanan. Pada aspek Akses Informasi Layanan kontribusi terbesar ada pada unsur kemudahan akses informasi mengenai hasil layanan. Dan untuk aspek Waktu Penyelesaian Layanan adalah unsur ketepatan waktu pemberian layanan sesuai standar yang ditetapkan. Dengan demikian, dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna layanan maka unsur-unsur yang memiliki kontribusi terbesar di setiap aspek dan aspek-aspek pelayanan tersebut harus dipertahankan dan diprioritaskan untuk terus ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Sebaliknya, empat aspek layanan yang memberikan kontribusi terendah terhadap kualitas berasal dari Akses Terhadap Layanan (0,36%), Kesesuaian Prosedur (0,49%), Waktu Penyelesaian Layanan (0,64%), dan *E-Service Customer Support* (0,64%). Aspek-aspek tersebut bukan menjadi aspek yang perlu menjadi prioritas perbaikan karena memiliki pengaruh yang kecil untuk peningkatan kualitas layanan.

Berdasarkan gambar 5.10 dan Tabel 5.10 dapat diketahui bahwa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan 2 yakni pada aspek E-Service-Reliability E-Service-Security. Selain itu Akses Informasi dan Waktu Penyelesaian Layanan juga dibuktikan memberikan pengaruh terbesar pada kepuasan pengguna layanan.

5.4.3 Analisis Keterkaitan Aspek dan Kepuasan Layanan Pembuatan Kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI)



Gambar 5.11 Model Struktural Pengaruh Aspek Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Layanan 3 Direktorat Jenderal Anggaran

Keterangan: K1/E1=Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi; K2/E2 =Informasi Layanan; K3/E3= Akses terhadap Layanan; K4/E4=Kesesuaian Prosedur; K5/E5=Waktu Penyelesaian Layanan; K6/E6=Biaya; K7/E7=Sanksi/Denda; K8/E8 = Sikap Pegawai; K9/E9 =Kemampuan dan Keterampilan Pegawai; K10/E10 =Lingkungan Pendukung; K11/E11 =Keamanan Lingkungan; K12/E12 = E-Service -Efficiency-Ease of Use, Accessibility; K13/E13 =E-Service-Reliability; K14&E14 =E-Service Customer support; K15&E15 = E-Service-Security.

Gambar 5.11 Menunjukkan bahwa berdasarkan estimasi model struktural untuk layanan Pembuatan Kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan (pada tingkat signifikansi 10%) terhadap kepuasan pengguna layanan, sedangkan ekspektasi memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi juga kepuasan pengguna layanan, sedangkan sebaliknya jika semakin tinggi ekspektasi maka semakin rendah kepuasan pengguna layanannya. Kepuasan pengguna layanan berpengaruh negatif dan signifikan pada tingkat komplain, namun berpengaruh positif dan signifikan pada *trust*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna layanan, tingkat komplain semakin rendah dan semakin tinggi kepuasan pengguna layanan maka semakin tinggi *trust* yang didapatkan dari pengguna layanan. Lima aspek layanan yang paling berpengaruh atau memberikan kontribusi tertinggi pada kualitas yaitu informasi layanan yaitu sebesar 4%

($=0.20^2$), *e-service-reliability* yaitu sebesar 3,61% ($=0.19^2$), *e-service-security* yaitu sebesar 2,25% ($=0.15^2$), waktu penyelesaian layanan sebesar 1,69% ($=0.13^2$), dan keterbukaan/kemudahan akses informasi sebesar 1,44% ($=0.12^2$).

Kemudian, dalam rangka mengetahui tingkat kepentingan dan kontribusi dari unsur-unsur dari aspek-aspek di atas, maka dilakukan pemeringkatan skor kontribusi dari setiap unsur. Hal tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 5.11 Kontribusi Unsur layanan/Indikator Kualitas Layanan Pembuatan Kode Billing Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI)

Kode		Aspek Layanan	LF Qual.	Kontribusi	Rangking Per Aspek
Informasi Layanan	Aspek 2				
	IAI 1	Kelengkapan informasi layanan terkait persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan	0,85	0,483	7
	IAI 2	Kelengkapan informasi layanan terkait petunjuk pengisian dokumen layanan	0,86	0,484	8
	IAI 3	Kelengkapan informasi layanan terkait informasi jenis/tipe layanan	0,88	0,501	5
	IAI 4	Kelengkapan informasi layanan terkait standar waktu proses layanan	0,86	0,484	9
	IAI 5	Kelengkapan Informasi layanan terkait standar hasil layanan	0,88	0,501	4
	IAI 6	Kemudahan pemahaman bahasa pada informasi layanan oleh pengguna layanan	0,87	0,546	2

Kode		Aspek Layanan	LF Qual.	Kontribusi	Rangking Per Aspek
	IAI 7	Kelengkapan dan kemudahan akses informasi layanan terkait pengaduan layanan	0,91	0,566	1
	IAI 8	Ketersediaan informasi narahubung yang dapat dihubungi	0,92	0,528	3
	IAI 9	Kemudahan untuk menghubungi narahubung	0,84	0,482	10
	IAI 10	Kelengkapan Informasi layanan memuat semua informasi tentang konsekuensi apabila menyampaikan data/dokumen persyaratan yang tidak lengkap	0,87	0,500	6
E-Service-Reliability	Aspek 13				
	ESR1	Kemudahan pengunduhan formulir yang ada di situs/aplikasi layanan daring	0,90	0,634	2
	ESR2	Kemudahan akses situs/aplikasi layanan daring di manapun dan kapanpun	0,79	0,505	5
	ESR3	Kecepatan pelayanan situs/aplikasi layanan daring berdasarkan permintaan yang masuk	0,73	0,410	7
	ESR4	Ketepatan waktu pelayanan situs/aplikasi layanan daring	0,91	0,647	1

Kode		Aspek Layanan	LF Qual.	Kontribusi	Rangking Per Aspek
	ESR5	Kecepatan akses situs/aplikasi layanan daring	0,88	0,591	3
	ESR6	Konektibilitas/kompatibilitas situs layanan daring dengan mesin penjelajah (<i>browser</i>) yang digunakan pengguna layanan	0,80	0,501	6
	ESR7	Pembaharuan situs/aplikasi layanan daring selalu sesuai perkembangan layanan	0,84	0,552	4
	ESR8	Situs/Aplikasi tidak sering bermasalah	0,69	0,348	8
	ESR9	Peta Situs (Sitemap) mudah didapat/dicari/dilacak lewat mesin pencari\	0,57	0,261	9
E-Service-Security	Aspek 15	E-Service-Security			
	EST1	Ketersediaan jaminan keamanan akun pengguna layanan (<i>username</i> dan <i>password</i>) yang digunakan untuk mengakses situs/aplikasi layanan	0,83	0,646	5
	EST2	Ketersediaan jaminan keamanan data pribadi pengguna layanan untuk proses autentikasi	0,88	0,720	2
	EST3	Penyimpanan data yang diberikan oleh pengguna layanan di situs layanan oleh sistem	0,85	0,672	4

Kode		Aspek Layanan	LF Qual.	Kontribusi	Rangking Per Aspek
	EST4	Data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan	0,89	0,743	1
	EST5	Kerahasiaan data pengguna layanan terjaga ketika mengakses situs layanan	0,87	0,718	3
	EST6	Jaminan keamanan tanda tangan elektronik bagi pengguna layanan	0,74	0,499	7
	EST7	Jaminan keamanan transaksi melalui portal e-service	0,74	0,502	6
Akses Informasi Layanan	Aspek 1				
	IAK1	Kemudahan akses informasi tentang prosedur layanan	0,90	0,734	4
	IAK2	Kemudahan akses informasi mengenai ada atau tidak adanya biaya layanan	0,91	0,777	1
	IAK 3	Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan	0,85	0,676	6
	IAK 4	Kemudahan akses informasi mengenai hasil layanan	0,89	0,741	3
	IAK 5	Kemudahan akses informasi mengenai saluran resmi bagi	0,90	0,754	2

Kode		Aspek Layanan	LF Qual.	Kontribusi	Rangking Per Aspek
		pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (<i>complaint</i>)			
	IAK 6	Kemudahan akses informasi mengenai besarnya standar biaya resmi layanan (khusus layanan yang mengenakan biaya)	0,87	0,708	5
Waktu Penyelesaian Layanan	Aspek 5				
	PRW1	Kejelasan informasi jadwal waktu pelayanan	0,91	0,786	2
	PRW2	Ketepatan waktu pemberian layanan sesuai standar yang ditetapkan	0,88	0,731	4
	PRW3	Ketersediaan pemantauan tahapan proses layanan oleh pengguna layanan baik daring dan / atau luring	0,93	0,812	1
	PRW4	Efisiensi waktu penyelesaian layanan	0,88	0,735	3
	PRW5	Pelayanan diberikan secara merata atau tidak diskriminatif terhadap golongan tertentu	0,62	0,384	5

Pada aspek Informasi Layanan, unsur yang memberikan kontribusi terbesar adalah unsur kelengkapan dan kemudahan akses informasi layanan terkait pengaduan layanan . Pada aspek *E-Service-Reliability* kontribusi terbesar adalah unsur ketepatan waktu pelayanan situs/aplikasi layanan daring. Pada aspek *E-Service-Security* kontribusi terbesar adalah unsur data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan

kebutuhan. Pada aspek Akses Informasi Layanan kontribusi terbesar ada pada unsur kemudahan akses informasi mengenai hasil layanan. Dan untuk aspek Waktu Penyelesaian Layanan adalah unsur ketersediaan pemantauan tahapan proses layanan oleh pengguna layanan baik daring dan / atau luring. Dengan demikian, dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna layanan maka unsur-unsur yang memiliki kontribusi terbesar di setiap aspek dan aspek-aspek pelayanan tersebut harus dipertahankan dan diprioritaskan untuk terus ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Sebaliknya, empat aspek layanan yang memberikan kontribusi terendah terhadap kualitas berasal dari Akses Terhadap Layanan (0,64%), Kesesuaian Prosedur (0,64%), *E-Service Customer Support* (0,81%), dan *E-Service-Efficiency-Ease of Use, Accessibility* (1,21%) . Aspek-aspek tersebut bukan menjadi aspek yang perlu menjadi prioritas perbaikan karena memiliki pengaruh yang kecil untuk peningkatan kualitas layanan.

Berdasarkan gambar 5.11 dan Tabel 5.11 dapat diketahui bahwa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan 3 yakni pada aspek E-Service-Reliability ;E-Service-Security; Akses Informasi dan Waktu Penyelesaian Layanan juga dibuktikan memberikan pengaruh terbesar pada kepuasan pengguna layanan.

5.5 Integritas Penyediaan Layanan

Pada identifikasi aspek peran jasa perantara, seluruh responden sebanyak 95 orang menyatakan tidak pernah menggunakan jasa perantara. Terkait biaya di luar ketentuan resmi, seluruh responden pengguna jasa layanan Direktorat Jenderal Anggaran tidak ada yang pernah membayar biaya di luar ketentuan resmi. Demikian halnya terkait pemberian gratifikasi petugas selama periode layanan yang di survei yakni Juli 2020- Juni 2021, tidak ada pemberian gratifikasi petugas dari pengguna layanan.

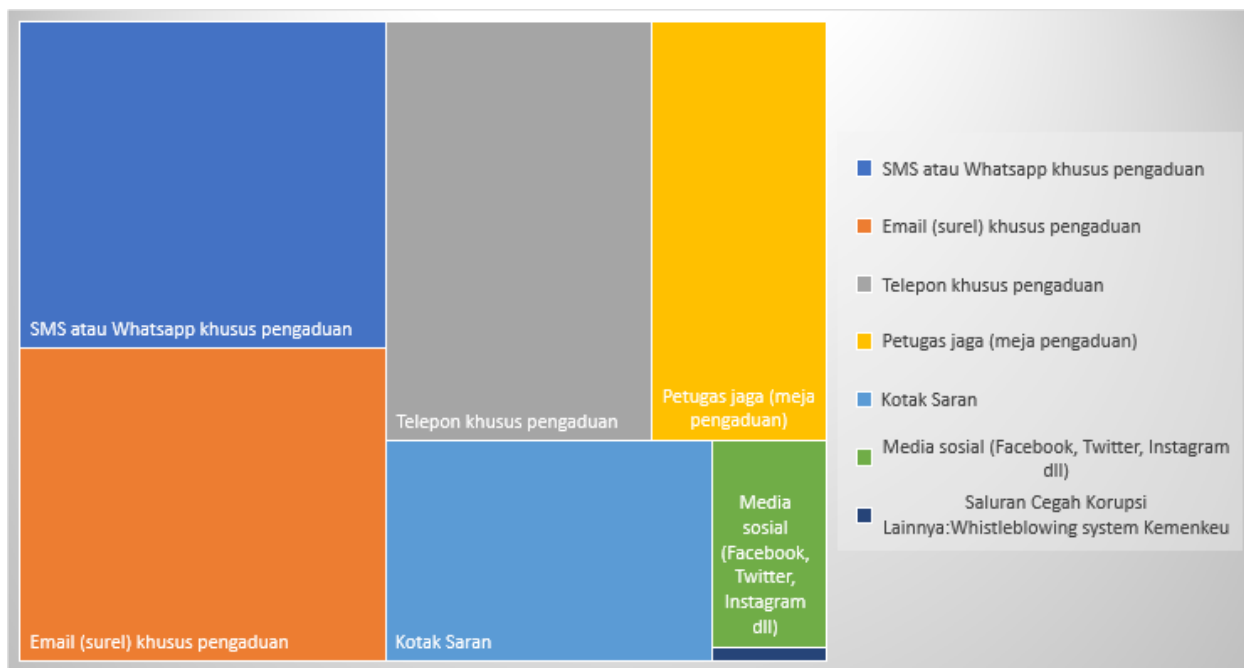
5.6 Saluran Pengaduan, Saluran Cegah Praktik Korupsi dan Saran Program Pencegahan Praktik Korupsi

Hasil identifikasi saluran pengaduan diketahui bahwa sebagian besar responden yakni sebanyak 60% mengetahui adanya saluran pengaduan dan sebanyak 40% responden tidak mengetahuinya. Dari sebanyak 40% responden ini menyampaikan bahwa tidak

mengetahuinya karena selama ini pelayanan yang diterima sudah baik dan tidak pernah melakukan pengaduan. Apabila responden tidak memahami dan kurang mengerti maka dibantu oleh mitra terkait untuk menyelesaikannya. Sedangkan dari sebanyak 60% yang mengetahui adanya saluran pengaduan menyebutkan bahwa bahwa saluran pengaduan yang diketahuinya adalah:

1. Hai DJA
2. Website
3. Aplikasi Satu DJA
4. Call Center
5. Email pusat layanan
6. Sapa Anggaran
7. Aplikasi Pelayanan Pengaduan
8. Kota khusus pengaduan
9. Pegawai Kementerian Keuangan DJA

Sementara saluran pengaduan yang digunakan dengan jumlah terbanyak yakni 63% menggunakan Website (kemenkeu.go.id/hubungi-kami); sebanyak 31% menggunakan Web (wise.kemenkeu.go.id) dan sebanyak 6% menggunakan e-mail. Sebagian besar responden mengetahui saluran pengaduan yang digunakan dan belum pernah menggunakan karena kualitas layanan yang diterima sudah baik.



Gambar 5.12 Saluran Cegah Korupsi

Gambar 5.12 menunjukkan bahwa pilihan saluran cegah praktik korupsi yang dipilih oleh responden tiga saluran terbanyak adalah SMS atau *Whatsapp* khusus pengaduan, email (surel) khusus pengaduan dan telepon khusus pengaduan dan telepon khusus pengaduan. Jika dilihat hasil ini menunjukkan bahwa responden lebih menyukai bentuk saluran pengaduan secara daring atau *online* daripada secara langsung yakni kotak saran dan petugas jaga dan kotak saran. Sementara saluran melalui media sosial dan *whistleblowing system* Kementerian Keuangan memiliki persentase terkecil pada saluran cegah korupsi. Terkait hal ini beberapa saran dan tanggapan yang diberikan responden survei untuk peningkatan pengawasan praktik korupsi pada masing masing jenis layanan antara lain:

Layanan 1. Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	
No	Tanggapan Responden
1	Pelayanan secara <i>online</i>
2	Program Pengaduan Secara Digital seperti menggunakan Media Sosial
3	Penguatan integritas dan tata Kelola untuk mencegah korupsi melalui aturan formal
4	Tidak memperbolehkan tatap muka antara petugas dan pengguna layanan
5	Pengaduan dan lebih tepatnya <i>full online</i>
6	Integritas dan komitmen yang kuat pegawai
7	Dengan cara tanpa tatap muka mengurangi adanya korupsi
8	Dengan cara <i>online</i>
9	Diperbanyak layanan untuk semua daringnya
10	Whistle Blowing system, kejelasan sanksi
11	Layanan yang diberikan sudah via <i>online</i> sehingga meminimalisir korupsi
12	Salah satunya menurut saya menghindari tatap muka
13	Secara <i>full online</i>
14	Dengan adanya sistem ini sudah sangat baik sangat kecil untuk korupsi
15	Disiplin dengan diri pribadi untuk tidak melakukan hal-hal yang kurang terpuji
16	Layanan jangan langsung artinya jangan tatap muka walaupun langsung aturan – aturan sangat jelas, kemudian harus ada cctv kalau kena harus kena sanksi kalau misalnya ketahuan

Layanan 1. Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	
17	Edukasi Hukum/Pemahaman Agama yang baik dan benar serta pemberian <i>Reward & Punishment</i> yang tepat
18	Mungkin ada kaya lebih gencar mensosialisasikan portal portal untuk praktek korupsi dan ada layanan mungkin portal khusus pengaduan
19	<i>Whistle blowing</i>
20	Sejauh ini sudah sangat bagus
21	Dengan online sudah bisa mencegah adanya korupsi
22	Menghindarkan pertemuan langsung jadi pertemuannya melalui online sehingga menghindari korupsi kalau dulu masih suka tatap muka
23	Layanan melalui <i>online</i> sangat menghindari korupsi, mungkin kecepatan akses dalam layanan <i>online</i> untuk mungkin perlu ditingkatkan
24	Dengan layanan melalui aplikasi, online dan terekam oleh sistem dan meminimalisir tatap muka saya rasa bisa mengurangi dan mencegah korupsi
25	Sebetulnya sudah bagus ya rata – rata menyediakan channel komunikasi yang dapat dimonitor oleh pihak yang berkepentingan , misalnya <i>whatsapp public</i> jadi nanti pimpinan kita bisa lihat dengan mitranya jadi komunikasi disitu kemudian harus ada larangan
26	Yang pertama melalui komunikasi secara daring sangat bagus yang kedua untuk aplikasi – aplikasinya sudah jelas untuk pengkodean tidak memungkinkan pihak lain tidak mungkin melakukan intervensi kemudian untuk syarat – syarat sudah sangat jelas. Sehingga sangat sulit untuk melakukan korupsi. Kemudian tidak ada penekanan untuk mengeluarkan biaya apapun yang kita lakukan seperti penambahan anggaran atau revisi sudah <i>clear</i> dan jelas tidak dipersulit sehingga tidak mungkin melakukan korupsi. Sop sudah jelas ketika revisi syarat sudah lengkap kalau tidak lengkap akan usul ulang lagi.
27	Lebih transparansi saja
28	Meningkatkan integritas petugas layanan kemudian meminimalisir pertemuan di luar pertemuan formal.
29	Pelayanan yang transparan dan mudah tidak dipersulit tidak pusing tidak ada ujungnya kalau tidak ada jalan keluar untuk melakukan gratifikasi tidak mungkin terjadi

Layanan 1. Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	
30	tidak terlalu sering bertatap muka , kalau <i>online</i> semua tidak ada pemikiran ke sana juga toh juga jalur pengaduan segala bisa diakses tidak ada upayanya sudah reformasi birokrasi nepotisme sudah jelas kalau di internal kami dalam permintaan layanan terbuka semua tidak ada yang sembunyi – sembunyi

Layanan 2. Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (Non APBN-P) yang memerlukan Penelaahan	
No	Tanggapan Responden
1	Meskipun pandemi Covid-19 sudah membaik, tapi pelayanan tetap menggunakan akses digital
2	Sosialisasi Layanan, Transparansi Proses Layanan
3	Digitalisasi layanan yang telah dilakukan oleh DJA, sehingga menghindari pertemuan langsung antara Stakeholder dan pihak DJA.
4	Sudah cukup bagus. Karena lingkungan dan sistem sudah mendukung untuk mencegah terjadinya praktek korupsi.
5	Tatap muka diminimalisir
6	Pelaksanaan pelayanan melalui media elektronik.
7	Membuat menu khusus pengaduan dalam aplikasi
8	Jangan memberikan dan menjanjikan hadiah kepada petugas layanan.
9	Dalam rangka melakukan transaksi data, diskusi, revisi dll. Tidak bisa langsung ke ruangan tempat bekerja, tetapi ada ruangan tatap muka untuk berdiskusi. Hal ini sudah menunjukkan sikap pencegahan korupsi.
10	Meminimalisir tatap muka
11	Sudah cukup kalau menurut saya , kemudian sudah ada <i>whistleblowing</i>
12	Dengan cara online sangat kecil kemungkinan adanya korupsi
13	Sudah beralih ke teknologi kemungkinan kecil untuk korupsi

Layanan 2. Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (Non APBN-P) yang memerlukan Penelaahan	
14	Lebih ditingkatkan lagi secara <i>online</i>
15	Melalui sistem segala sesuatu yang dilakukan secara sistem secara terbuka dan transparan dan Menghindari proses yang dilakukan secara manual artinya apabila segala sesuatu yang dilakukan dengan by system dan dijalankan insha allah tidak akan terjadi korupsi
16	Meminimalisir kontak dalam artian semua dengan by sistem
17	Pembinaan karakter pegawai yang melayani
18	Mungkin adanya pelayanan satu pintu mengendalikannya adanya monitoring lebih mudah
19	Disiplin dengan diri pribadi untuk tidak melakukan hal-hal yang kurang terpuji
20	dengan adanya secara online sudah bagus
21	Pengawasan internal harus lebih digiatkan di kantor layanan
22	Diberikan sop yang jelas seperti di websitenya dipasang di kantornya banner alur – alur pelayanan harus sudah tahu alurnya kemana sudah jelas
23	Sosialisasi pencegahan korupsi
24	Sejauh ini sudah bagus dengan adanya online
25	Meminimalisir petugas layanan yang memohon pemberi layanan, kalau online ini sangat baik sudah bagus
26	Selama ini tidak ada biaya pungli biaya biaya yang diminta kementerian keuangan sama sekali tidak ada biaya untuk pengajuan revisi
27	Lebih banyak penggunaannya dengan teknologi digital dan setiap jawaban tertulis lewat sistem digital jadi <i>terecord</i> terekam
28	Secara online layanan pengaduan, itu saja
29	Menurut saya, <i>full online</i>
30	Mengurangi tatap muka

Layanan 3. Pelayanan pembuatan kode billing sistem informasi penerimaan negara bukan pajak online (SIMPONI)	
No	Tanggapan Responden
1	Kerjasama dengan KPK, Informasi/himbauan di setiap Aplikasi Kemenkeu, Brosur dan Pengawasan dari Internal dan Eksternal Kemenkeu
2	CCTV, petugas
3	Prinsipnya, program/aplikasi itu merupakan implementasi niat pemberantasan korupsi. sebab pada aplikasi pasti sudah membatasi ruang gerak personil, dan pola kewenangan/ kebijakannya juga sudah baku tertera dalam referensi pada program. Jadi kalau memang niat ingin memberantas korupsi lebih kecil lagi, sistem/aplikasi nya lebih ditambahkan lagi fitur-fitur nya aja, sehingga pegawai lebih terbatas lagi lingkup kewenangannya
4	Bisa dimulai dari <i>inner circle</i> lingkungan kita untuk menghindari adanya korupsi. Semoga dengan kegiatan positif kecil dapat membesar dan berpengaruh terhadap lingkungan lainnya.
5	Meningkatkan integritas petugas layanan kemudian meminimalisir pertemuan diluar pertemuan formal.
6	Sudah bagus tidak ada gratifikasi
7	Sudah bagus sejauh ini
8	<i>Full online</i>
9	Transparansi biaya
10	Program pengentasan korupsi dengan cara memberikan arahan untuk pencegahan korupsi, memperbaiki system untuk menutup celah korupsi dan mengubah budaya untuk tidak melakukan korupsi
11	Full online hindari tatap muka langsung

Layanan 3. Pelayanan pembuatan kode billing sistem informasi penerimaan negara bukan pajak online (SIMPONI)	
12	Peningkatan Integritas Pegawai, karena Korupsi tidak bisa dicegah/dihindari jika tidak ada Integritas dari Pegawainya dan Kliennya
13	Pelayanan via daring melalui aplikasi dan meminimalisir pertemuan luring/tatap muka langsung
14	Pembentukan akhlak baru untuk bisa lebih konsisten
15	<i>Full online</i>
16	Peluang korupsi di layanan ini tidak dimungkinkan karena hanya koordinasi antar kantor pusat, yang hanya terkait dengan administrasi
17	Aturan tertulis yang mudah terbaca yang menyajikan biaya/tarif resmi disetiap pemberi layanan, dan jika pada unit yang tidak ada biaya/tarif resmi dibuat kan juga informasi yang jelas tidak ada biaya dan pada setiap unit pemberi layanan wajib adanya informasi yang mudah terbaca terkait aduan masyarakat (kontak person, HP/WA, email, website, dll), serta adanya edukasi pegawai secara masif dan berkesinambungan terkait mencegah korupsi, gratifikasi, dll), dan tersedianya unit penanganan khusus pengaduan, gratifikasi, korupsi dll
18	Kendali internal dan external
19	Dengan aplikasi sudah aman
20	Untuk menghindari tatap muka harus pake sistem elektronik semua adanya korupsi dan gratifikasi harus pakai elektronik dengan kementerian dengan mitra dengan pengguna
21	Sudah sangat baik program yang ada
22	Hindari tatap muka langsung
23	Sejauh ini dengan adanya online sangat kecil sekali untuk adanya korupsi

Layanan 3. Pelayanan pembuatan kode billing sistem informasi penerimaan negara bukan pajak online (SIMPONI)	
24	Adanya online sangat menghindari untuk adanya korupsi
25	Pertama dibikin sistem yang kuat tidak ada secara manual diminimalisir untuk ketemuan dengan orang semua dengan by sistem lebih ketat dan terpercaya ,kedua aplikasi harus tercentral , selama ini berdasarkan kadang – kadang aplikasi tidak ada aplikasi secara jadi satu.
26	Sayembara <i>whistleblowing</i>
27	Sudah cukup dengan pelayanan secara daring saja
28	Menurut saya harus dibuat SPI misalnya melakukan pembahasan melakukan integrasi harus semuanya jelas dan fungsinya dan tidak hanya satu pihak saja tapi beberapa berkomitmen
29	Sosialisasi layanan dengan pengguna aplikasi dalam menyusun ketentuan dan meng update versi baru kedepannya.-evaluasi secara menyeluruh atas aplikasi yg telah digunakan beserta kelebihan dan kekurangan nya.-transaksi yg masih dilakukan manual, diubah menjadi digital dalam rangka untuk mengurangi kemungkinan kebocoran atau kesalahan.-tersedia kontak resmi/medsos pengaduan apabila terdapat unsur2 yg menyimpang atau korupsi dr petugas maupun pengguna
30	Lebih banyak pengalihan ke teknologi informasi yang terbuka terus mungkin kaya layanan pengaduan online juga diakses sepanjang waktu atau call center khusus , khusus call center simponi
31	Komunikasi yang lebih kemudian bisa dari 2 arah <i>fast response</i>
32	Tersedia aplikasi pelayanan yang sudah diatur prosedur (sop) yang memadai
33	Karena korupsi pribadi masing – masing yang harus dikuatkan integrasi masing – masing dikuatkan agamanya untuk memperbaiki perilaku yang paling penting pendidikan perilaku masing – masing asn perlu organisasi / kementerian perlu membuat etika bekerja

Layanan 3. Pelayanan pembuatan kode billing sistem informasi penerimaan negara bukan pajak online (SIMPONI)	
34	Sudah cukup transparan sehingga tidak terlihat celah untuk adanya korupsi pada layanan-layanan tersebut

Berdasarkan saran tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa saran yang diberikan yakni pelayanan diberikan secara daring dan mengurangi tatap muka. Cukup banyak yang merasakan bahwa Pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Anggaran terkait pencegahan praktik korupsi dinilai sudah baik. Namun terdapat beberapa saran lainnya terkait peningkatan sosialisasi Layanan, Transparansi Proses Layanan dan penguatan integritas dan tata kelola menjadi saran yang berarti bagi proses bisnis Direktorat Jenderal Anggaran kedepannya.

BAB 6

Simpulan dan Rekomendasi Manajerial

BAB VI | SIMPULAN DAN REKOMENDASI MANAJERIAL

6.1 Simpulan

Berdasarkan kajian dan hasil analisis di atas maka berikut simpulan kajian yang dihasilkan:

1. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) Direktorat Jenderal Anggaran :

- a. IKPL agregat Direktorat Jenderal Anggaran, Agregat Kementerian Keuangan dan perbandingan antar waktu

IKPL Agregat Direktorat Jenderal Anggaran tahun 2021 terkategori Baik dengan skor 4,40, yang meningkat dari tahun sebelumnya yaitu 4,25. Berdasarkan gap jarak IKPL 2021 dan 2020 terhadap IKPL Agregat Kementerian Keuangan menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kinerja yang cukup signifikan sepanjang tahun 2021, khususnya layanan penyelesaian revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (Non-APBN-P) yang memerlukan penelaahan memiliki IKPL yang melebihi IKPL Kementerian Keuangan.

- b. IKPL masing-masing jenis layanan Direktorat Jenderal Anggaran dan perbedaan antar waktu.

IKPL masing-masing jenis layanan di Direktorat Jenderal Anggaran untuk tahun 2021 indeks kepuasan pengguna layanan Direktorat Jenderal Anggaran per jenis layanan adalah baik yakni IKPL layanan 1 sebesar 4,38, IKPL layanan 2 adalah 4,57 dan IKPL untuk layanan 3 yaitu 4,26. Ketiga jenis layanan di Direktorat Jenderal Anggaran menunjukkan performa yang baik dengan nilai indeks dalam kategori "sangat puas"

- c. IKPL masing-masing kota.

Survei IKPL untuk Direktorat Jenderal Anggaran pada tahun 2021 hanya mencakup responden dari Kota Jakarta saja. Sehingga, indeks kepuasan Direktorat Jenderal Anggaran kota Jakarta sama dengan indeks kepuasan Direktorat Jenderal Anggaran secara agregat yaitu 4,40.

- d. IKPL masing-masing jenis layanan per kota.

IKPL untuk Direktorat Jenderal Anggaran pada tahun 2021 hanya mencakup responden dari Kota Jakarta saja, maka indeks kepuasan Direktorat Jenderal Anggaran berdasarkan masing-masing jenis layanan di Direktorat Jenderal Anggaran per kota yaitu sama dengan yang dijelaskan pada poin a.

2. Berdasarkan hasil analisis, secara agregat Direktorat Jenderal Anggaran aspek layanan yang dapat dipertahankan yakni aspek Informasi Layanan (IAI), Akses Terhadap Layanan (IAA), Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi (IAK), Kesesuaian Prosedur (PRK), Waktu Penyelesaian Layanan (PRS), *E-Service-Efficiency-Ease of Use* (ESL), *Accessibility* dan *E-Service Reliability* (ESR). Sementara aspek yang penting untuk menjadi fokus prioritas perbaikan adalah aspek Sikap Pegawai dan Keamanan Lingkungan.

Sedangkan jika dianalisis per layanan, maka aspek-aspek yang sudah baik dan aspek-aspek yang perlu peningkatan yaitu sebagai berikut:

- a. Layanan 1: Layanan penerbitan surat pengesahan daftar isian pelaksanaan anggaran (DIPA)

Pada layanan 1 Direktorat Jenderal Anggaran, aspek layanan yang dapat dipertahankan yakni aspek Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi (IAK), Kesesuaian Prosedur (PRK), Waktu Penyelesaian Layanan (PRW). Sementara aspek yang penting untuk menjadi fokus prioritas perbaikan adalah aspek aspek Informasi Layanan (IAI), Sikap Pegawai (CSP), *E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility* (ESL), dan aspek Keamanan Lingkungan (ERK).

- b. Layanan 2: Layanan penyelesaian revisi DIPA non anggaran pendapatan dan belanja negara perubahan (non-APBN-P) yang memerlukan penelaahan.

Pada layanan 2 Direktorat Jenderal Anggaran, aspek layanan yang dapat dipertahankan yakni aspek Kesesuaian Prosedur (PRK) dan Waktu Penyelesaian Layanan (PRW). Sementara aspek yang penting untuk menjadi fokus prioritas perbaikan adalah aspek Akses Terhadap Layanan (IAA), *E-Service Reliability* (ESR) dan aspek *E-Service- Efficiency-Ease of Use, Accessibility* (ESL).

- c. Layanan 3: Layanan pembuatan kode *billing* sistem informasi penerimaan negara bukan pajak *online* (SIMPONI).

Pada layanan 3 Direktorat Jenderal Anggaran, aspek layanan yang dapat dipertahankan yakni aspek Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi (IAK) dan aspek Waktu Penyelesaian Layanan (PRW). Sementara aspek yang penting untuk menjadi fokus prioritas perbaikan adalah aspek Informasi Layanan (IAI), Kesesuaian Prosedur (PRK) dan aspek *E-Service-Efficiency-Ease of Use, Accessibility* (ESL).

3. Hubungan keterkaitan antara kinerja aspek-aspek layanan dan tingkat kepuasan *stakeholders* Direktorat Jenderal Anggaran menunjukkan bahwa:
- Hubungan keterkaitan parameter pada jenis layanan penerbitan surat pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) menunjukkan hubungan yang berkaitan antara ekspektasi, kualitas, kepuasan, complain dan *trust*. Dimana pada variabel kualitas layanan aspek informasi layanan, *e-service-reliability*, *e-service security*, waktu penyelesaian layanan, dan keterbukaan/kemudahan akses informasi memberikan dampak yang paling berperan pada peningkatan kualitas. Untuk aspek layanan informasi layanan unsur atau indikator yang paling berpengaruh adalah unsur ketersediaan informasi narahubung yang dapat dihubungi; untuk aspek *e-service-reliability* indikator/ unsur yang paling berpengaruh adalah kemudahan pengunduhan formulir yang ada di situs/aplikasi layanan daring; untuk aspek *e-service security* indikator/ unsur yang paling berpengaruh adalah data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan; untuk aspek Akses Informasi Layanan kontribusi terbesar ada pada unsur kemudahan akses informasi mengenai ada atau tidak adanya biaya layanan; dan untuk aspek Waktu Penyelesaian Layanan adalah unsur ketersediaan pemantauan tahapan proses layanan oleh pengguna layanan baik daring dan / atau luring.
 - Hubungan keterkaitan parameter pada jenis layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Perubahan (Non-APBN-P) Yang Memerlukan Penelaahan menunjukkan hubungan yang berkaitan antara ekspektasi, kualitas, kepuasan, complain dan *trust*. Dimana pada variabel kualitas layanan aspek informasi layanan, *e-service-reliability*, *e-service security*, waktu penyelesaian layanan, dan keterbukaan/kemudahan akses informasi memberikan dampak yang paling berperan pada peningkatan kualitas. Untuk aspek informasi layanan unsur atau indikator yang paling berpengaruh adalah unsur kelengkapan informasi layanan terkait informasi jenis/tipe layanan; untuk aspek *e-service-reliability* indikator/ unsur yang paling berpengaruh adalah pembaharuan situs/aplikasi layanan daring selalu sesuai perkembangan layanan; untuk aspek *e-service security* indikator/ unsur yang paling berpengaruh adalah unsur kerahasiaan data pengguna layanan terjaga ketika mengakses situs layanan; untuk aspek Akses Informasi Layanan kontribusi terbesar ada pada unsur kemudahan akses informasi mengenai hasil layanan; dan untuk aspek Waktu Penyelesaian Layanan adalah unsur ketepatan waktu pemberian layanan sesuai standar yang ditetapkan.

- c. Hubungan keterkaitan parameter pada jenis layanan pembuatan kode billing sistem informasi penerimaan negara bukan pajak online menunjukkan hubungan yang berkaitan antara hubungan yang berkaitan antara ekspektasi, kualitas, kepuasan, complain dan *trust*. Dimana pada variabel kualitas layanan aspek informasi layanan, *e-service-reliability*, *e-service security*, waktu penyelesaian layanan, dan keterbukaan/kemudahan akses informasi memberikan dampak yang paling berperan pada peningkatan kualitas. Untuk aspek informasi layanan unsur atau indikator yang paling berpengaruh adalah unsur kelengkapan dan kemudahan akses informasi layanan terkait pengaduan layanan; untuk aspek *e-service-reliability* indikator/ unsur yang paling berpengaruh adalah unsur ketepatan waktu pelayanan situs/aplikasi layanan daring; untuk aspek *e-service security* indikator/ unsur yang paling berpengaruh adalah unsur data yang diberikan di situs layanan hanya digunakan sesuai dengan kebutuhan; untuk aspek Akses Informasi Layanan kontribusi terbesar ada pada Akses Informasi Layanan kontribusi terbesar ada pada unsur kemudahan akses informasi mengenai hasil layanan; dan untuk aspek Waktu Penyelesaian Layanan adalah unsur ketersediaan pemantauan tahapan proses layanan oleh pengguna layanan baik daring dan / atau luring

6.2 Rekomendasi Manajerial

Berdasarkan hasil survei IKPL pada tahun 2021, Direktorat Jenderal Anggaran memiliki nilai Indeks Kepuasan yang diatas empat. Artinya, pengguna layanan Direktorat Jenderal Anggaran memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Namun demikian upaya perbaikan terus menjadi tantangan bagi Direktorat Jenderal Anggaran untuk memenuhi dinamisasi tuntutan harapan pelayanan birokrasi yang prima. Jika dilihat dari masing-masing layanan di Direktorat Jenderal Anggaran, aspek yang berperan pada peningkatan kualitas yaitu aspek informasi layanan, yang mana indikator paling berpengaruh yaitu kelengkapan informasi layanan dan kemudahan pemahaman informasi. Berikut adalah rekomendasi peningkatan pelayanan dan perbaikannya pada beberapa aspek di layanan Direktorat Jenderal Anggaran.

1. Layanan Penerbitan Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA).
Beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan surat pengesahan daftar isian anggaran (DIPA) berasal dari lima aspek yang memiliki pengaruh paling besar. Beberapa hal yang dapat dilakukan adalah:

- a. Memastikan kelengkapan informasi layanan terkait petunjuk pengisian dokumen layanan
 - b. Memastikan pembaharuan informasi layanan daring secara berkala.
 - c. Memastikan bahwa tautan (*link*) situs layanan mudah diingat oleh pengguna layanan
 - d. Ketepatan waktu pelayanan situs/aplikasi layanan daring
 - e. Memastikan penyimpanan data yang diberikan oleh pengguna layanan di situs layanan oleh sistem
 - f. Meningkatkan kesiapan pegawai dalam melayani pada waktu dan tempat yang ditentukan (khusus untuk layanan yang diakses pengguna dengan mendatangi kantor layanan)
2. Layanan Penyelesaian Revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Perubahan (Non-APBN-P) Yang Memerlukan Penelaahan
- Perbedaan layanan dari yang tadinya daring dan luring di tahun 2020 menjadi hanya layanan daring saja di 2021, memberikan beberapa catatan penting bagi peningkatan kualitas layanan di layanan 2 Direktorat Jenderal Anggaran ini. Beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan penyelesaian revisi DIPA Non Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Perubahan (Non-APBN-P) yang memerlukan penelaahan berasal dari lima aspek yang memiliki pengaruh paling besar. Beberapa hal yang dapat dilakukan adalah:
- a. Memastikan kelengkapan informasi layanan terkait informasi jenis/tipe layanan
 - b. Meningkatkan pengelolaan situs/aplikasi layanan daring. Pengelolaan situs yang dilakukan secara berkala, dapat diinformasikan kepada pengguna layanan.
 - c. Memastikan ketepatan waktu pelayanan situs/aplikasi layanan daring seperti membuat *flowchart* dengan penjelasan estimasi waktu penyelesaian layanan.
 - d. Menjamin keamanan transaksi melalui portal *e-service*.
3. Layanan Pembuatan Kode *Billing* Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI).
- Perbedaan layanan dari yang tadinya daring dan luring di tahun 2020 menjadi hanya layanan daring saja di 2021, memberikan beberapa catatan penting bagi peningkatan kualitas layanan di layanan 3 Direktorat Jenderal Anggaran ini. Beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan kode *billing* sistem informasi penerimaan negara bukan pajak *online* (SIMPONI) berasal dari lima aspek yang memiliki pengaruh paling besar. Beberapa hal yang dapat dilakukan adalah:

- a. Memastikan kelengkapan informasi layanan terkait petunjuk pengisian dokumen layanan seperti misalnya membuat checklist dan *flowchart*.
- b. Memastikan tautan (*link*) situs layanan mudah diingat oleh pengguna layanan. Hal ini bisa dilakukan dengan menggunakan kata kunci (*keyword*) yang ringkas, mengandung unsur kata yang akan diinformasikan dan menggunakan kombinasi kata yang sudah dikenal.
- c. Memastikan bahwa Peta Situs (*Sitemap*) mudah didapat/dicari/dilacak lewat mesin pencari oleh pengguna layanan misalkan dengan menggunakan kata kunci yang sudah dikenal pengguna layanan.
- d. Menjamin ketersediaan jaminan keamanan data pribadi pengguna layanan untuk proses autentikasi misalnya dengan verifikasi data.
- e. Memastikan informasi mengenai *maintenance* dari sistem SIMPONI agar jika terjadi *downtime* pada sistem SIMPONI dapat diumumkan di Web Resmi SIMPONI. Informasi kepada pengguna layanan mengenai *downtime* pada saat *maintenance*, dapat diinformasikan oleh pihak yang terkait aktivitas ini misalnya oleh Pusintek baik secara langsung ke pengguna ataupun berkoordinasi dengan PIC dari DJA untuk menyebarkan informasi ini kepada pengguna layanan.

REFERENSI

- Anderson, E.W., Fornell, C. and Lehmann, D.R., 1994. Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of marketing*, 58(3), pp.53-66.
- Andreassen, T.W. and Lindestad, B., 1998. Customer loyalty and complex services: The impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customers with varying degrees of service expertise. *International Journal of service Industry management*.8(4).
- Agrawal, A., Shah, P., & Wadhwa, V. 2007. EGOSQ-users' assessment of e-governance online-services: A quality measurement instrumentation. In *International Conference on E-governance* (pp. 231-244).
- Ali, M. and Raza, S.A., 2017. Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6), pp.559-577.
- Cooper, D.R., and Schindler, P. 2014. Business Research Method (12th ed.). McGrawHill, Inc. Singapore.
- Çelik, G. T., & Oral, E. L. 2016. Big Five and Organizational Commitment–The Case of Turkish Construction Professionals. *Human Resource Management Research*, 6(1), 6-14.
- Fornell, C., 1992. A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of marketing*, 56(1), pp.6-21.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. 1996. The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18. <https://doi.org/10.1177/002224299606000403>
- Fornell, C., Morgeson III, F. V., Hult, G. T. M., & VanAmburg, D. (2020). *The Reign of the Customer: Customer-Centric Approaches to Improving Satisfaction*: Springer.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., & Tatham, R.L. 2014. *Multivariate Data Analysis*, Seventh Edition, Pearson New International Edition, Edinburg Gate, Harlow, USA
- Ha, J., & Jang, S. S. (2009). Perceived justice in service recovery and behavioral intentions: The role of relationship quality. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 319-327.
- Hussain, R., Al Nasser, A. and Hussain, Y.K., 2015. Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42, pp.167-175.

- Kaur, B., Kaur, J., Pandey, S. K., & Joshi, S. 2020. E-service Quality: Development and Validation of the Scale. *Global Business Review*, 0972150920920452.
- Liljander, V. and Strandvik, T., 1995. The nature of customer relationships in services. *Advances in services marketing and management*, 4(141), p.67.
- Li, Y.N., Tan, K.C. and Xie, M., 2002. Measuring web-based service quality. *Total quality management*, 13(5), pp.685-700.
- Neuman, W. L. 2006. *Social Research Methods: Qualitative dan Quantitative Approaches* (6 ed.). Pearson Education, Inc.
- Martilla, J. A., and James, J. C. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. Vol. 41 No. 1
- Muturi, D., Sagwe, J., Cheruiyot, T.K. and Maru, L.C., 2013. Service quality and relative performance of public universities in East Africa. *The TQM Journal*.
- Morgeson, F.V. and Petrescu, C., 2011. Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies. *International Review of Administrative Sciences*, 77(3), pp.451-479.
- Oliver, R.L., 1980. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), pp.460-469.
- Papadomichelaki, X. and Mentzas, G., 2012. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), pp.98-109..
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Malhotra, A., 2005. ES-QUAL A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), pp.213-233.
- Philip Kotler. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Park, J.Y. and Kim, J.S., 2005. The impact of IS sourcing type on service quality and maintenance efforts. *Information & Management*, 42(2), pp.261-274.
- Raza, S. A., Jawaid, S. T., & Hassan, A. 2015. Internet banking and customer satisfaction in Pakistan. *Qualitative Research in Financial Markets*, 7(1), 24–36.
- Song, H., Li, G., van der Veen, R., & Chen, J. L. 2011. Assessing mainland Chinese tourists' satisfaction with Hong Kong using tourist satisfaction index. *International Journal of Tourism Research*, 13, 82–96
- Snoj, B., Korda, A.P. and Mumel, D., 2004. The relationships among perceived quality, perceived risk and perceived product value. *Journal of Product & Brand Management*. 13(3), pp156-167
- Szymanski, D.M. and Henard, D.H., 2001. Customer satisfaction: A meta-analysis of the empirical evidence. *Journal of the academy of marketing science*, 29(1), pp.16-35.

- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi pemasaran. Edisi ke S. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Van Riel, A.C., Liljander, V. and Jurriens, P., 2001. Exploring consumer evaluations of e-services: a portal site. *International journal of service industry management*.12(4),pp359-377
- Yang, Z., Jun, M. and Peterson, R.T., 2004. Measuring customer perceived online service quality: scale development and managerial implications. *International Journal of operations & production Management*.
- Zaidi, S.F.H. and Qteishat, M.K., 2012. Assessing e-government service delivery (government to citizen). *International journal of ebusiness and egovernment studies*, 4(1), pp.45-54.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. and Gremler, D.D., 2018. *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education,.
- Zeithaml, V., A dan Bitner, Mary Jo.2000. *Service Marketing: Integrating Costumer Focus Across The Firm 2nd Edition*. New York: *International Edition McGraw-Hill*.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A., 1993. The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21(1), pp.1-12.

LAMPIRAN

Lampiran Kualitatif Data

DJA LAYANAN 1

PERTANYAAN	Komentar
Akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh (p_iak1)	Karena justru merasa kesulitan, kalau dulu masih bisa mengontrol bisa mengkoordinasikan namun sekarang agak kesulitan
Akses informasi mengenai ada atau tidak adanya biaya layanan mudah diperoleh (p_iak2)	Masih banyak keluhan dan masih perlu diperbaiki
Akses informasi mengenai jangka waktu proses layanan mudah diperoleh (p_iak3)	Masih banyak keluhan dan masih perlu diperbaiki
Akses informasi mengenai hasil layanan mudah diperoleh (p_iak4)	Masih banyak keluhan dan masih perlu diperbaiki
Akses informasi mengenai saluran resmi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (complaint) mudah diperoleh (p_iak5)	• Tidak menjelaskan • Masih banyak keluhan dan masih perlu diperbaiki
Akses seluruh informasi mengenai layanan tersedia secara terbuka dan mudah diperoleh (p_iak6)	Masih banyak keluhan dan masih perlu diperbaiki
Informasi layanan memuat semua persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan (p_iai1)	Terkadang upload di aplikasi masih kurang antar dja dengan perban untuk meningkatkan kalau ada peraturan baru terkadang informasinya yang beda – beda
Informasi kontak narahubung (call center) tersedia (p_iai8)	Tidak ada penjelasan
Kontak narahubung mudah dihubungi (p_iai9)	• By phone jarang so far karena sibuk semuanya hai dja menggunakan • Tidak ada penjelasan
Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misalnya melalui surat, telepon, tatap muka, daring, dan lain-lain) (p_iaa1)	• Harusnya waktunya lebih lama bukan ketika waktu kerja aja • tidak 24 jam • Harusnya 24 jam • Terkadang aplikasi – aplikasi sakti di jam kl menginput loadingnya lama mungkin masih baru kita metode full daring baru baru ini semua aplikasi jadi kalau misalnya ada deadline lumayan terganggu
Pelayanan diberikan dengan prosedur yang sama kepada seluruh	Terkadang kebijakan baru berbeda- beda

pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (p_prk1)	
Pelayanan diberikan sesuai petunjuk operasional layanan (p_prk3)	Tidak ada keterangan
Jadwal waktu pelayanan tersedia secara jelas (p_prw1)	• kalau bisa 24 jam • Tidak ada penjelasan
Waktu pelayanan efisien (p_prw4)	Tidak ada penjelasan
Layanan berada di lingkungan wilayah yang strategis (p_eri4)	tidak menjelaskan
Kantor layanan memiliki fasilitas yang memudahkan penyandang disabilitas (p_eri5)	tidak menjelaskan
Situs/aplikasi terstruktur dan mudah dipahami (p_esl1)	Tidak ada penjelasan
Situs/aplikasi layanan memiliki fitur pencarian yang efektif (p_esl2)	Aplikasi belum terdapat fitur pencarian
Situs/aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna layanan (p_esl4)	Aplikasi tidak dapat mendeteksi pagu minus
Situs/aplikasi cepat melayani berdasarkan permintaan yang masuk (p_esr3)	• Terkadang lama • Smart DJA susah diakses saat crowded
Situs/aplikasi dapat diakses dengan cepat (p_esr5)	• Terkadang lambat/loading • kadang suka loading
Situs/aplikasi sering mengalami gangguan (p_esr8)	• Cukup mengalami gangguan • tidak ada keterangan • kadang suka mengalami gangguan • Pada saat dipakai secara bersamaan loadingnya lama • kadang Overload • Kadang suka mengalami gangguan
Pegawai profesional dalam menyelesaikan masalah pengguna layanan daring (p_esc1)	Kadang lama untuk mendapatkan jawabannya biasanya saya suka langsung menanyakan saja ke mitra
Pegawai memberikan jawaban yang cepat dan tepat atas pertanyaan pengguna layanan daring (p_esc2)	• Kadang lama untuk mendapatkan jawabannya biasanya saya suka langsung menanyakan saja ke mitra
Pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna layanan daring	Tidak ada penjelasan

(p_esc3)	
Kinerja layanan yang diterima dibandingkan harapan pengguna (csa2_2)	Kadang kalau dengan tatap muka langsung itu sudah tahu apa maksudnya kalau secara menggunakan online seperti ini kadang maunya apa jadi beda makna
Frekuensi penyampaian komplain secara formal (bss1_2)	Tidak pernah
Frekuensi penyampaian komplain secara informal (bss2_2)	Tidak pernah/jarang

DJA LAYANAN 2

PERTANYAAN	Komentar
Akses informasi mengenai hasil layanan mudah diperoleh (p_iak4)	Terkadang Surat Resmi yang bersifat hardcopy terlambat diterima.
Akses informasi mengenai saluran resmi bagi pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan (complaint) mudah diperoleh (p_iak5)	- Karena berhubungan dengan mitra, terkadang jika melakukan complaint kurang tersedia wadahnya. Saluran penyalurannya kurang tersedia. - Karena kurang mengetahui kontak pengaduan khusus untuk dihubungi.
Informasi pengaduan layanan tersedia dan dapat diakses dengan mudah (p_iai7)	Karena informasi belum diterima, karena kurang mengetahui kontak pengaduan khusus untuk dihubungi.
Informasi kontak narahubung (call center) tersedia (p_iai8)	- Karena jika terdapat kendala menghubungi langsung PIC/Aplikasi tidak melalui call center - Karna agak sulit untuk dihubungi butuh proses
Kontak narahubung mudah dihubungi (p_iai9)	- Sulit untuk dihubungi, tidak fast respon. Tidak di angkat saat di telepon - Karna agak sulit untuk dihubungi butuh proses
Layanan memiliki waktu operasional yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan (p_iaa1)	Karena kalau untuk awal awal covid untuk buka layanan itu terbatas untuk melakukan revisi anggaran untuk membuka waktu proses dari mereka hanya sebentar terbatas
Layanan diberikan tepat waktu sesuai standar yang ditetapkan (p_prw2)	- Ketika pengajuan, pihak DJA sedang melakukan banyak pekerjaan sehingga permohonan mitra menjadi tertunda. - Layanan usulan tambahan anggaran sedikit meleset dari jangka waktu yang telah ditetapkan
Informasi pada situs/aplikasi diperbarui secara berkala (p_esl6)	Belum terlihat ada saja tertinggal yang belum terupdate
Situs/aplikasi sering mengalami gangguan (p_esr8)	- Kendala gangguan sistem terkadang mengalami gangguan. - Karena aplikasi satu DJA sempat down pada saat deadline penyampaian revisi. - Kadang suka mengalami gangguan

Tersedia jaminan keamanan tanda tangan elektronik bagi pengguna layanan (p_est6)	Karena belum pernah melakukan tandatangan elektronik.
Frekuensi penyampaian komplain secara formal (bss1_2)	Tidak Pernah / Jarang
Frekuensi penyampaian komplain secara informal (bss2_2)	Tidak Pernah / Jarang

DJA LAYANAN 3

PERTANYAAN	Komentar
Akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh (p_iak1)	Masih terdapat slowrespon dari narahubung Ada beberapa data saya harus mengolah data secara manual masih harus dipilah – pilah ketika kita menarik data harus diolah lagi (masih terlalu mentah sekali ditambahkan menu – menu tertentu karna kan simponi semua akses
Informasi layanan memuat semua informasi tentang standar waktu proses layanan (p_iai4)	SOP terkait proses layanan pada aplikasi SIMPONI dan TPNBP serta Juknis dari Aplikasi tersebut terkait dengan adanya update terbaru (TPNBP)
Informasi pengaduan layanan tersedia dan dapat diakses dengan mudah (p_iai7)	Saya pernah pakai livechat agak lama pernah terkendala selain itu lancar lancar saja Terkait dengan setoran PNPB yang bukan berasal dari Satuan Kerja kami tidak dapat tertelusur dengan mudah
Informasi kontak narahubung (call center) tersedia (p_iai8)	Kadang mau konfirmasi ke bagiannya harus by email
Kontak narahubung mudah dihubungi (p_iai9)	Kadang mau konfirmasi ke bagiannya harus by email
Layanan memiliki sistematisasi dan prosedur pelayanan yang baik (p_iaa3)	Mohon kiranya jika ada update atau maintenance dari Sistem SIMPONI dapat diterbitkan surat dari Dirjen Anggaran terkait downtime sistem SIMPONI dan diumumkan di Web Resmi SIMPONI ataupun melalui PIC Kementerian masing masing, untuk bisa dijadikan dasar bagi seluruh Bendahara Penerima kami pada saat diperiksa auditor terkait penerapan UU 9 Tahun 2018 Pasal 29
Jadwal waktu pelayanan tersedia secara jelas (p_prw1)	Kalau ada kendala tidak diinfokan seharian kita harus dihubungi maksud saya apakah tidak ada pemberitahuan wa / email atau gangguan server
Proses layanan dapat dipantau/dilacak oleh pengguna layanan baik secara luring dan/atau daring (p_prw3)	Masih terdapat penerbitan NTPN yang terlambat (setelah melakukan penyetoran NTPN tidak tertera pada bukti validasi Bank/Pos/Tempat Pembayaran lainnya)
Situs/aplikasi terstruktur dan mudah dipahami (p_esl1)	• Terlalu banyak menu dan kurang userfriendly • Terdapat beberapa aplikasi baru yang memang masih perlu pemahaman dan pembiasaan user dalam menggunakan
Situs/aplikasi layanan memiliki fitur pencarian yang efektif (p_esl2)	• Terkait informasi JDIH, ada beberapa Peraturan ataupun Surat Edaran yang tidak tertera dalam informasi JDIH DJA • Jadi kalau di klhk kami mencari kabupaten pnpb search ada beberapa kriteria dengan akun ini ada dana bagi hasil kabupaten dimana di

	simponi belum bisa menyajikan data perkabupaten search A riniciannya belum detail
Situs/aplikasi terkelola dengan baik (p_esl3)	Terdapat jenis pelatihan yang sudah tidak bisa diikuti tetapi masih muncul daftar
Situs/aplikasi menyediakan formulir yang dapat diunduh dengan mudah (p_esr1)	Informasi yang ditampilkan kurang jelas
Situs/aplikasi dapat diakses di manapun dan kapanpun (p_esr2)	Untuk gadget mobile agak susah kalau dilaptop masih bagus
Situs/aplikasi cepat melayani berdasarkan permintaan yang masuk (p_esr3)	- Kadang kadang engga, belum terpenuhi kadang lagi diproses - Masih sering loading
Situs/aplikasi dapat diakses dengan cepat (p_esr5)	- tergantung internetnya - Masih terdapat halaman yang dibuka memerlukan waktu
Situs/aplikasi sering mengalami gangguan (p_esr8)	- Secara tampilan dan kemudahan sudah membantu ketika dijalan untuk pengecekan agak susah - Gangguan hanya terjadi jika sedang terjadi update dan downtime, dikarenakan jenis pelayanan kami 1x24 jam dan terkait dengan jadwal penerbangan dan pelayaran - Terkadang mengalami gangguan - Karena kalau akhir tahun biasanya jaringan drop maksudnya ketika tutup buku
Kinerja layanan yang diterima dibandingkan harapan pengguna (csa1_2)	bahwa pemberi layanan sudah berupaya optimal, dan karena ada berbagai faktor dan kendala maka cukup mengapresiasi
Kinerja layanan yang diterima dibandingkan layanan yang ideal (csa3_2)	Karna kan by simponi terkadang dari pertanyaan di atas pun simponi kadang mengalami gangguan
Frekuensi penyampaian complain secara formal (bss1_2)	Tidak pernah
Frekuensi penyampaian complain secara informal (bss2_2)	Beberapa complain namun langsung diproses. Mayoritas jarang complain



KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



UNIVERSITAS
PADJADJARAN

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KEMENTERIAN KEUANGAN RI
TAHUN 2021