LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester II Tahun 2025

BPKAD Provinsi Jawa Tengah

bpkad.jatengprov.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Kami masih diberikan umur, kesehatan, dan kemampuan dalam menyusun dan menyampaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2025. Survei ini merupakan upaya BPKAD Provinsi Jawa Tengah untuk mengetahui dan memahami harapan, kebutuhan serta pengalaman pengguna layanan dalam berinteraksi dengan layanan yang ada di BPKAD Provinsi Jawa Tengah.

Kami memahami bahwa kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas seperti yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, survei ini menjadi sarana bagi kami untuk memastikan bahwa setiap Langkah yang kami ambil sejalan dengan prinsip-prinsip tersebut.

Di sisi lain, survei ini juga tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan regulasi, melainkan lebih dari itu merupakan upaya bersama untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan tuntutan dan perkembangan yang ada. Kami memahami bahwa setiap umpan balik yang diberikan melalui survei ini memiliki dampak langsung pada perbaikan dan pengembanganan pelayanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah.

Survei Kepuasan Masyarakat, bukan hanya sebatas penilaian kinerja, melainkan juga sebagai sarana untuk membangun hubungan yang lebih erat antara BPKAD Provinsi Jawa Tengah dengan *stakeholder* yang kami layani, baik masyarakat, SKPD Pemprov Jateng maupun Kabupaten/Kota. Hasil survei ini akan menjadi panduan berharga bagi kami dalam merancang strategi perbaikan dan pengembangan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan *stakeholder.* Kami percaya bahwa kolaborasi ini akan membentuk fondasi yang kuat untuk membangun pemerintahan yang responsif, transparan, efektif dan akuntabel.

Meskipun kami telah berusaha sebaik mungkin pada pelaksanaan SKM Semester II tahun 2025 ini, kami menyadari bahwa belum tentu semua aspek dapat tercakup sepenuhnya. Oleh karena itu, kami ingin menyampaikan permohonan maaf jika terdapat ketidaknyamanan atau ketidaksempurnaan dalam pelaksanaan survei ini baik dari awal perencanaan, pengisian kuisioner dan penyajian laporan.

Terima kasih atas partisipasi dan kontribusi dari para responden, semoga dengan kerjasama yang telah dilakukan ini dapat mewujudkan layanan pemerintah yang mudah, murah dan cepat demi kesejahteraan masyarakat.

Semarang, 27 November 2025
Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah
Provinsi Jawa Tengah

SLAMET, AK
Pembina Utama Madya
NIP: 196602151986031001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

DAFTAR ISI

BAB I : PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Pelaksanaan SKM 2
1.3. Maksud dan Tujuan 2
1.4. Sasaran 3
1.5. Manfaat 3

BAB II : METODOLOGI **4**

2.1. Metode 4
2.2. Alur Pelaksanaan 4
2.3. Penentuan Jumlah Responden 7
2.4. Pengumpulan Data 9
2.5. Pengolahan Data 11

BAB III : ANALISIS DATA SKM **13**

3.1. Analisis Responden 13
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat 15
3.3. Analisis Data 19
a. Bidang Akuntansi 20
b. Bidang Anggaran 21
c. Bidang Aset Daerah 23
d. Bidang Perbendaharan dan Kas Daerah 24
e. Sub Bagian Program 26
f. Sub Bagian Keuangan 27
g. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian 29
h. Unit Pengelola Asrama Donohudan 30
3.4. Tren Nilai SKM 32

BAB IV : RENCANA TINDAK LANJUT **35**

4.1. Rencana Tindak Lanjut 35
4.2. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Sebelumnya 36

BAB V : KESIMPULAN **38**

BAB VI : PENUTUP **39**

LAMPIRAN **40**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud kehadiran pemerintah dalam memenuhi hak dasar masyarakat. Setiap instansi pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas, mudah diakses, transparan, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Seiring meningkatnya tuntutan akuntabilitas dan profesionalisme birokrasi, evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari proses perbaikan berkelanjutan.

Sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Jawa Tengah sebagai perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan keuangan dan aset daerah, turut berkewajiban memastikan layanan yang diberikan, dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, pemangku kepentingan, dan mitra kerja. Baik layanan informasi publik, layanan teknis pengelolaan keuangan, maupun layanan administratif lainnya. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menjadi instrumen penting untuk mengetahui persepsi pengguna layanan, mengidentifikasi aspek yang

perlu ditingkatkan, serta memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai prinsip efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 ini disusun sebagai wujud komitmen BPKAD Provinsi Jawa Tengah dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan secara objektif dan terukur. Melalui survei ini, diharapkan terdapat masukan yang konstruktif untuk memperbaiki kualitas layanan di masa mendatang sehingga BPKAD mampu memberikan pelayanan publik yang semakin responsif, terpercaya, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
d. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 ini dilaksanakan sebagai upaya untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Survei ini menjadi dasar untuk menilai kualitas layanan secara objektif dan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dan penyusunan strategi seperti perbaikan tata kelola sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Sedangkan maksud penyelenggaraan SKM adalah :

a. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh BPKAD
b. Mengetahui kinerja pelayanan setiap unit kerja BPKAD secara berkala

c. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.
d. Menyediakan data dan informasi yang valid dalam penyusunan dan penetapan kebijakan sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.4. Sasaran

a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan BPKAD
b. mendorong unit-unit kerja BPKAD melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan hasil survei
c. mendorong BPKAD menjadi lebih inovatif untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara keseluruhan

1.5. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 di BPKAD Provinsi Jawa Tengah diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat sebagai berikut :

a. Menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan melalui pemetaan aspek layanan yang dinilai baik maupun yang perlu diperbaiki oleh pengguna layanan.
b. Mendorong penguatan tata kelola pelayanan publik yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
c. Menyediakan bahan masukan bagi perumusan kebijakan serta perencanaan program peningkatan pelayanan pada periode berikutnya.
d. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyajian hasil survei yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.
e. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan pemangku kepentingan terhadap kinerja BPKAD dengan menunjukkan komitmen nyata dalam mendengar aspirasi serta memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan.

BAB II

METODOLOGI

2.1. Metode

Metode yang digunakan dalam penyelenggaraan SKM adalah metode kuantitatif, yaitu dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada sejumlah calon responden. Calon responden adalah pengguna layanan/penerima manfaat atas layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah.

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPKAD Provinsi Jawa Tengah yaitu terkait persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

2.2. Alur Pelaksanaan

Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPKAD Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2025 dilaksanakan oleh Tim SKM BPKAD dengan komposisi keanggotaan yang relatif sama seperti periode sebelumnya. Tim SKM terdiri dari Ketua dan Sekretaris yang berasal dari Sekretariat BPKAD, serta beberapa Anggota yang mewakili masing-masing Bidang, Subbagian, dan Unit Pengelola Asrama Donohudan (UPAD) Boyolali.

Alur pelaksanaan SKM dimulai dari Sekretariat yang bertugas menyusun dan membuat tautan kuesioner SKM melalui sistem untuk seluruh jenis layanan yang telah dirumuskan oleh perwakilan dari setiap unit kerja. Setelah tautan kuesioner berhasil dibuat, Sekretaris mendistribusikannya kepada masing-masing Kepala Unit Kerja. Setiap unit kerja menerima tautan kuesioner yang berbeda, meskipun pertanyaannya sama. Mekanisme ini digunakan untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terpisah pada masing-masing unit.

Selanjutnya, Kepala Unit Kerja menyebarluaskan tautan kuesioner SKM tersebut kepada calon responden melalui grup *WhatsApp* yang dimiliki oleh unit kerja masing-masing. Dengan alur ini, proses pengumpulan data berlangsung lebih terarah dan memungkinkan pemetaan hasil survei berdasarkan unit layanan secara lebih akurat.

Secara ringkas tahapan yang dilalui dalam penyelenggaraan SKM adalah sebagai berikut:

a. Persiapan

   Persiapan dimulai dengan menelaah dan memahami regulasi terkait Survei Kepuasan Masyarakat dan menyusun daftar pertanyaan yang akan digunakan dalam survei.

b. Rapat Koordinasi

   Menyelenggarakan rapat koordinasi yang dipimpin oleh Sekretaris dan dihadiri oleh perwakilan dari semua Bidang dan Unit Pelayanan BPKAD. Guna memudahkan koordinasi dalam pelaksanaan kegiatan SKM, maka dibentuk Tim Pelaksana SKM.

c. Penetapan Layanan

   Guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh masing-masing unit kerja, maka BPKAD menetapkan layanan utama pada masing-masing unit kerja yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, untuk dilakukan survei penilaian kepuasan masyarakat.

d. Penentuan Populasi dan Sampel

Berdasarkan pada penetapan layanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah, tim kemudian menghitung dan menentukan populasi dan jumlah sampel. Mendasari pada Permenpan, jumlah sampel dihitung dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

e. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui aplikasi ESKM yang dibangun oleh Biro Organisasi Bagian Pelayanan Publik Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah. Kuesioner SKM dibuat pada masing-masing Unit Kerja, dengan sasaran Responden masing-masing Layanan. Penyelenggaraan SKM dengan aplikasi e-SKM dirasa lebih efektif dan cepat, karena nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perangkat Daerah bisa langsung diketahui sewaktu-waktu melalui sistem meskipun masih dalam tahapan pengumpulan data.

f. Pengolahan Data

Jawaban responden direkap dan diolah secara otomatis oleh sistem. sehingga nilai IKM dapat langsung diketahui, baik secara kumulatif tingkat Perangkat Daerah maupun pada masing-masing Unit Kerja sebagai UPP (unit Penyelenggara Pelayanan) dan Sub UPP (Sub Bagian pada Sekretariat).

g. Penyusunan Laporan

Laporan hasil pelaksanaan SKM disusun oleh Tim sesuai format yang ada, diajukan kepada pimpinan dan dipublikasikan dalam website BPKAD.

h. Perumusan Tindak Lanjut

Indeks Kepuasan Masyarakat untuk seluruh layanan BPKAD dan masing-masing layanan hasil pelaksanaan SKM beserta saran/ masukan dari Responden, dibahas dan dirumuskan tindak lanjutnya oleh tim.

2.3. Penentuan Jumlah Responden

Sasaran populasi pada penyelenggaraan SKM Semester II tahun 2025 relatif sama dengan survei pada periode yang sama di tahun 2024 yang lalu yaitu pengguna layanan dari masyarakat dan unsur Perangkat Daerah di lingkungan Provinsi Jawa Tengah maupun dari unsur Pemerintah Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah. Unsur Perangkat Daerah di lingkungan Provinsi Jawa Tengah meliputi Kepala Subbagian Program, Pengurus Barang, Bendahara SMA, SMK dan SLB, Bendahara Pengeluaran di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan seluruh Pegawai di lingkungan BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Unsur Pemerintah Kabupaten/Kota meliputi unsur dari Bidang Anggaran dan unsur dari Bagian Keuangan/Bidang Perbendaharaan Pemerintah Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah.

Mendasari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Dalam SKM ini, BPKAD mengambil sampel secara proporsional dari masing-masing pengguna layanan. Besaran sampel yang diambil menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan untuk jumlah populasi pada masingmasing layanan. Adapun jenis layanan dan populasi, jumlah populasi dan sampel yang ditetapkan pada masing-masing layanan sebagai berikut :

Tabel 2.1
Jenis Layanan dan Populasi

No.	Jenis Layanan	Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1.	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	Kasubbag Keuangan Perangkat Daerah Pemprov Jateng dan Bendahara SMA/SMK/SLB Negeri di Jawa Tengah	683	278
2.	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	Perangkat Daerah Pemprov Jateng	41	36
3.	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	Pengurus Barang Perangkat Daerah Pemprov Jateng	41	36
4.	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi Pengajuan Pencairan)	Bendahara Perangkat Daerah Pemprov Jateng	41	36
5.	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota se-Jawa Tengah	35	32
6.	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota se-Jawa Tengah	35	32
7.	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	Pegawai BPKAD Provinsi Jawa Tengah	167	113
8.	Layanan Tempat Singgah Saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji dan Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD	Perangkat Daerah Pemprov Jateng dan Masyarakat	33,524	380
JUMLAH			**34,567**	**943**

2.4. Pengumpulan Data

Seperti dengan periode sebelumnya, metode pengumpulan data pada pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2025 menggunakan instrumen kuesioner/pertanyaan sebagaimana terlampir dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner pertanyaan dibuat dan diinput ke dalam aplikasi SKM yang dikelola oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah (https://eskm.jatengprov.go.id). Responden dapat menjawab secara langsung pada tautan yang dibuat oleh sistem sesuai dengan masing-masing kategori layanan. Secara keselurugan kuesioner SKM dibagi ke dalam 2 bagian yaitu :

a. Bagian I : Identitas Responden
   Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan Responden. Data ini berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.
b. Bagian II : Penilaian Tingkat Kepuasan
   Penilaian meliputi 9 pertanyaan yang merupakan unsur pelayanan yang diberikan, yaitu :
   - *Persyaratan,* yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
   - *Sistem, mekanisme dan prosedur,* yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
   - *Waktu penyelesaian,* yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- *Biaya/ tarif,* yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- *Produk spesifikasi jenis pelayanan,* yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- *Kompetensi pelaksana,* yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
- *Perilaku pelaksana,* yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- *Penanganan pengaduan, saran dan masukan,* yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- *Sarana dan prasarana,* yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dari semua 9 pertanyaan tersebut pilihan jawaban terdiri dari rentang 1 sampai 4. Dengan nilai terendah 1 dan tertinggi 4. Jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dalam skala 4. Hasil pengolahan jawaban Responden akan dijadikan penilaian Tingkat kepuasan masyarakat/pengguna terhadap layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah.

2.5. Pengolahan Data

Penyelenggaraan SKM yang menggunakan aplikasi/sistem membuat pengolahan data menjadi lebih mudah dan akurat. Karena setiap jawaban yang diberikan responden akan langsung diolah datanya secara otomatis oleh sistem begitu responden memposting semua jawaban atas pertanyaan yang ada pada *form* kuesioner SKM. Penggunaan sistem dalam pengolahan data dalam SKM juga memberikan keuntungan lain yaitu nilai/indeks kepuasan masyarakat (IKM) dapat dilihat lebih cepat pada saat dibutuhkan, berapapun jumlah responden yang telah melakukan pengisian kuesioner. Nilai IKM akan terus bergerak selama Responden masih melakukan pengisian *form* ke dalam tautan ESKM tersebut. Sistem ini memudahkan Admin untuk mengetahui perkembangan nilai IKM sewaktu-waktu, karena nilai IKM dapat dilihat dalam sistem setiap saat. Admin UPP juga dapat mengetahui jumlah Responden yang sudah melakukan pengisian ke dalam sistem, sehingga jumlah Responden diharapkan dapat dioptimalkan.

Sistem E-SKM yang dikelola oleh Biro Organisasi ini tidak hanya menampilkan Nilai Indeks Pelayanan secara keseluruhan dari semua unsur penunjang namun juga ditampilkan perolehan nilai pada masing-masing Unsur Pelayanan di masing-masing Unit Kerja. Dengan mengetahui nilai pada masing-masing unsur pelayanan, UPP dan OPD dapat mengidentifikasi masalah dengan lebih cepat dan merumuskan solusi dengan lebih tepat. Skala nilai kepuasan pengguna atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Mentei PANRB dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2.2.
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	3.5324 - 4.00	88.31 - 100	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
2	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik (Puas)
3	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik (Kurang Puas)
4	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik (Tidak Puas)

BAB III

ANALISIS DATA SKM

3.1. Analisis Responden

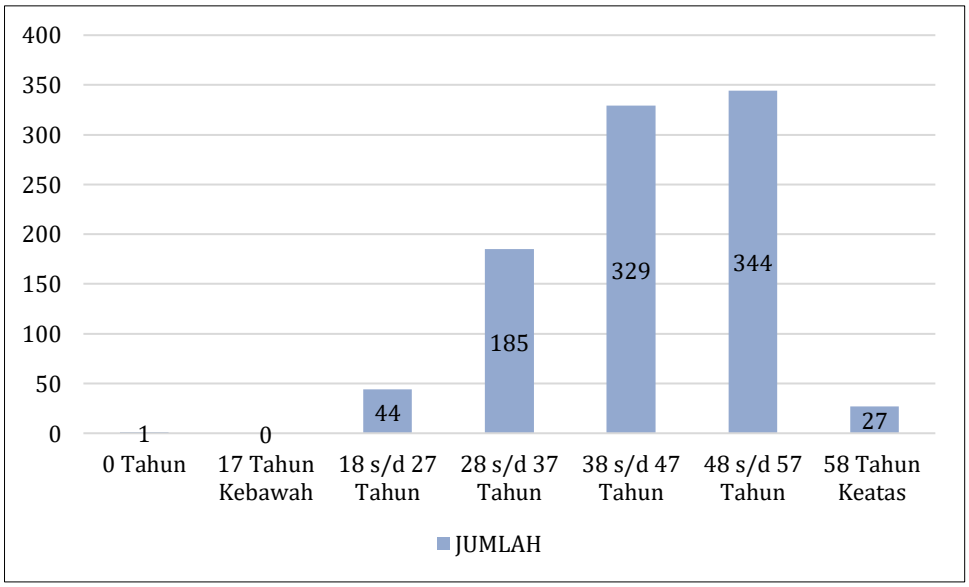
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **930 responden**. Jumlah tersebut selisih 13 lebih rendah dari jumlah sampel yang telah ditentukan. Adapun untuk jumlah **responden paling banyak** adalah terkait fasilitasi penyusunan laporan keuangan keuangan perangkat daerah dan pendampingan pengelolaan keuangan sekolah dengan responden Bendahara SMA/SMK/SLB Negeri di Jawa Tengah dan penyusun laporan keuangan di masing-masing SKPD Pemprov Jateng. Sementara jumlah **responden terendah** adalah fasilitasi proses penyusunan APBD (verifikasi RKA-SKPD).

Untuk pekerjaan responden, mayoritas **80,22%** merupakan PNS/Polri/TNI. Hal ini sejalan dengan populasi fasilitasi layanan di BPKAD yang didominasi oleh perangkat daerah/ASN di masing-masing perangkat daerah Pemprov Jateng. Sementara jumlah responden pada Unit Kerja UPAD Boyolali mengalami penurunan signifikan dikarenakan pada pelaksanaan SKM Semester I bertepatan dengan musim haji yang mana banyak jamaah haji embarkasi Solo yang menjadi responden pada periode SKM Semester I Tahun 2025. Adapun rincian responden pada masing-masing jenis layanan sebagai berikut :

Tabel 3.1.
Jumlah Sampel dan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Sampel	Jumlah Responden	Presentase
1.	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	278	470	169%
2.	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	36	14	39%
3.	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	36	57	158%
4.	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi Pengajuan Pencairan)	36	80	222%
5.	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	32	66	206%
6.	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	32	44	138%
7.	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	113	67	59%
8.	Layanan Tempat Singgah Saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji dan Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD	380	132	35%
	Jumlah	**943**	**930**	**99%**

Grafik 3.1.
Rekapitulasi Responden berdasarkan Rentang Umur



Tabel 3.2.
Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	PNS / TNI / Polri	746	80.22
2	Pensiunan	0	0.00
3	Pegawai Swasta	40	4.30
4	Wiraswasta	37	3.98
5	Buruh (Tani/Bangunan)	1	0.11
6	Pelajar/Mahasiswa	8	0.86
7	Tidak Bekerja	0	0.00
8	Lainya	97	10.43
9	Petani	1	0.11
Total		**930**	**100.00**

Tabel 3.3.
Rekapitulasi Responden berdasarkan Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PRESENTASE (%)
1	SD/Sederajat	20	2.15
2	SLTP	8	0.86
3	SLTA	132	14.19
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	89	9.57
5	Sarjana (S-1)	491	52.80
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	190	20.43
TOTAL		**930**	**100.00**

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data oleh sistem ESKM untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPKAD dilakukan dengan menghitung rata-rata seluruh nilai tiap unsur layanan. Nilai IKM tiap layanan dihitung guna mengetahui kepuasan pengguna layanan atas layanan yang diselenggarakan oleh petugas di masing-masing unit kerja. Sehingga bisa diketahui kelemahan dan kelebihan pada masing-masing unit kerja dalam menyelenggarakan layanan kepada pengguna layanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 IKM BPKAD Provinsi Jawa Tengah adalah **3.42 atau 85.5 dengan mutu pelayanan "BAIK".** Dari 8 jenis layanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah secara umum seluruh layanan memperoleh nilai dalam kategori "Baik" hingga "Sangat Baik". Berdasarkan pengolahan skor pada 9 unsur layanan, mayoritas unit layanan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada rentang 3.29 – 3.85, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang positif dari para pengguna layanan.

Secara keseluruhan, Layanan Tempat Singgah Jamaah Haji dan Sarpras Asrama Haji Donohudan menjadi layanan dengan nilai IKM tertinggi, yaitu 3.85 dengan mutu pelayanan "Sangat Baik", menandakan bahwa aspek kenyamanan, ketepatan waktu, serta responsivitas petugas dinilai sangat memuaskan. Layanan ini konsisten memperoleh skor tinggi pada hampir seluruh unsur, termasuk perilaku pelaksana, sarana prasarana, dan produk layanan.

Sementara itu, layanan yang terkait dengan fasilitasi keuangan daerah, seperti penyusunan laporan keuangan perangkat daerah, verifikasi APBD, dan penatausahaan barang milik daerah, juga memperoleh nilai pada kategori "Baik." Meskipun demikian, beberapa unsur seperti prosedur, dan penanganan pengaduan masih menunjukkan ruang perbaikan yang dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.

Layanan dengan hasil nilai IKM tinggi juga terlihat pada layanan fasilitasi pencairan bantuan keuangan kabupaten/kota dengan nilai IKM 3.54. Hasil dari IKM layanan ini juga menampilkan data yang konsisten di hampir semua unsur, terutama pada aspek kecepatan waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, dan responsivitas.

Secara umum, hasil survei ini menunjukkan bahwa pelayanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah telah berjalan dengan baik, namun beberapa unsur layanan tetap perlu mendapat perhatian untuk

mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Temuan ini menjadi dasar penting bagi perumusan strategi perbaikan layanan yang lebih efektif, responsif, dan sesuai kebutuhan masyarakat serta pemangku kepentingan.

Tabel 3.4.
Indeks Kepuasan Masyarakat BPKAD Provinsi Jawa Tengah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.39	84.75	B	Baik
2	Prosedur	3.38	84.5	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.3	82.5	B	Baik
4	Biaya	3.81	95.25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.34	83.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.39	84.75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.42	85.5	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.43	85.75	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.31	82.75	B	Baik
JUMLAH		**30.77**	**769.25**		
NILAI IKM		**3.42**	**85.5**	**B**	**Baik**
JUMLAH RESPONDEN = 930					

Tabel 3.5.
Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai IKM
1	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	3.27	3.24	3.17	3.73	3.22	3.26	3.28	3.28	3.21	**3.3**
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	3.29	3.21	3.14	3.79	3.14	3.14	3.36	3.36	3.14	**3.29**
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	3.26	3.25	3.16	3.86	3.25	3.26	3.33	3.28	3.21	**3.32**
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi Pengajuan Pencairan)	3.29	3.4	3.29	3.98	3.38	3.48	3.48	3.56	3.3	**3.46**
5	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	3.5	3.45	3.24	3.94	3.33	3.47	3.61	3.5	3.24	**3.48**
6	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	3.52	3.59	3.32	4	3.39	3.59	3.52	3.64	3.32	**3.54**
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	3.33	3.39	3.25	3.94	3.24	3.33	3.39	3.42	3.18	**3.39**
8	Layanan Tempat Singgah Saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji dan Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD	3.92	3.84	3.94	3.78	3.82	3.82	3.83	3.85	3.82	**3.85**

3.3. Analisis Data

Analisis per masing-masing layanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 ini disusun untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan pada setiap unit di BPKAD Provinsi Jawa Tengah. Melalui analisis ini, dapat diketahui kekuatan dan aspek yang telah berjalan dengan baik, sekaligus mengidentifikasi area yang masih memerlukan perbaikan pada tiap jenis layanan. Pendekatan ini penting untuk memastikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak dilakukan secara umum saja, tetapi diarahkan secara spesifik sesuai karakteristik, tantangan, dan kebutuhan setiap unit layanan, sehingga upaya perbaikan dapat lebih tepat sasaran dan berdampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 secara umum menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh BPKAD Provinsi Jawa Tengah berada dalam kategori Baik dengan perolehan nilai **3.42 atau 85.5** yang berarti mutu pelayanan BPKAD Provinsi Jawa Tengah kategori **BAIK.**

Mayoritas unsur pelayanan memperoleh nilai yang stabil pada rentang tinggi, terutama pada aspek kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan, yang mengindikasikan bahwa kinerja petugas memiliki peran dominan dalam membentuk kepuasan pengguna layanan. Layanan yang bersifat teknis seperti fasilitasi pencairan bantuan keuangan menunjukkan kinerja yang sangat baik, dengan penilaian positif terkait prosedur, kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan maupun saran.

Di sisi lain, beberapa unsur seperti **waktu pelayanan, kelengkapan sarpras,** merupakan aspek yang masih memerlukan perhatian lebih. Temuan ini memberikan gambaran bahwa meskipun secara umum layanan BPKAD telah diterima dengan baik, peningkatan

pada unsur-unsur tersebut akan sangat berpengaruh terhadap peningkatan nilai IKM pada periode berikutnya. Berikut merupakan analisis untuk masing-masing jenis layanan :

a. Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah - Bidang Akuntansi

Layanan ini memperoleh nilai IKM dalam kategori **Baik** dengan nilai **3.3** atau **82.5**. Secara umum, hal ini menunjukkan bahwa layanan telah berjalan cukup efektif dan diterima dengan baik oleh para pengguna, meskipun masih terdapat sejumlah aspek yang memerlukan perhatian untuk peningkatan ke depan. Berikut merupakan hasil IKM Bidang Akuntansi.

Tabel 3.6.
Nilai IKM Bidang Akuntansi

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.27	81.75	B	Baik
2	Prosedur	3.24	81	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.17	79.25	B	Baik
4	Biaya	3.73	93.25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.22	80.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.26	81.5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.28	82	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.28	82	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.21	80.25	B	Baik
JUMLAH		**29.66**	**741.5**		
NILAI IKM		**3.3**	**82.5**	**B**	**Baik**
JUMLAH RESPONDEN = 470					

Unsur **biaya/tarif** menjadi komponen dengan nilai tertinggi yaitu **3.73** yang mengindikasikan bahwa pengguna menilai aspek biaya sangat jelas bahwa pelayanan Fasilitasi Penyusunan Laporan

Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah adalah **GRATIS**. Unsur perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan berada pada kisaran nilai yang stabil dan baik (rentang 3.26–3.28), menggambarkan bahwa petugas dinilai cukup profesional, ramah, dan mampu memberikan pendampingan sesuai kebutuhan pengguna layanan. Produk spesifikasi layanan, persyaratan, dan kelengkapan sarana prasarana juga menunjukkan mutu kategori "Baik", namun masih berada di rentang nilai sedang sehingga memerlukan upaya peningkatan kualitas dokumen, kejelasan informasi, serta kondisi fasilitas pendukung.

Sementara itu, unsur dengan **nilai terendah** adalah waktu pelayanan (3.17) dan prosedur (3.24). Nilai ini menunjukkan bahwa pengguna masih merasakan adanya proses yang belum sepenuhnya efisien, baik dari segi kecepatan maupun kemudahan alur layanan. Kompleksitas prosedur dan lamanya waktu penyelesaian menjadi faktor utama yang perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan layanan pada periode berikutnya.

b. Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD) – Bidang Anggaran

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 terhadap layanan fasilitasi proses penyusunan APBD (verifikasi RKA-SKPD) menunjukkan nilai IKM sebesar **3.29** dengan nilai konversi 82.25, sehingga berada pada kategori "Baik". Secara umum, layanan ini dinilai cukup memuaskan oleh pengguna, terutama dalam hal kejelasan biaya dan sikap petugas, meskipun beberapa aspek masih memerlukan peningkatan.

Tabel 3.7.
IKM Bidang Anggaran

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.29	82.25	B	Baik
2	Prosedur	3.21	80.25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.14	78.5	B	Baik
4	Biaya	3.79	94.75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.14	78.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.14	78.5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.36	84	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.36	84	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.14	78.5	B	Baik
JUMLAH		**29.57**	**739.25**		
NILAI IKM		**3.29**	**82.25**	**B**	**Baik**
JUMLAH RESPONDEN = 14					

Unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,79 yaitu “Sangat Baik”, karena memang semua pelayanan di BPKAD Provinsi Jawa Tengah GRATIS. Unsur perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan juga mendapatkan nilai tinggi di angka 3.36, menunjukkan bahwa petugas dipandang responsif, ramah, dan cukup mampu menindaklanjuti pertanyaan maupun masukan dari pengguna layanan.

Namun demikian, sejumlah unsur berada pada rentang nilai yang lebih rendah, yaitu waktu pelayanan, prosedur, produk spesifikasi layanan, kompetensi pelaksana, dan kelengkapan sarana prasarana, yang sama-sama berada pada nilai 3.14 – 3.21. Penilaian ini menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah berjalan baik, pengguna masih merasakan adanya proses yang belum sepenuhnya efisien, baik dari sisi kecepatan, kesederhanaan prosedur, maupun kelengkapan fasilitas pendukung. Selain itu, aspek kompetensi teknis pelaksana juga masih dapat ditingkatkan agar proses verifikasi dokumen berjalan lebih efektif dan minim revisi.

Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa layanan fasilitasi penyusunan APBD telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik, namun masih memiliki ruang perbaikan terutama dalam penyederhanaan alur kerja, optimalisasi sarana prasarana, serta peningkatan kapasitas petugas agar kualitas layanan dapat terus meningkat dan mencapai kategori yang lebih tinggi pada survei periode berikutnya.

c. Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah – Bidang Aset Daerah

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025 pada layanan Fasilitasi Pengelolaan Barang menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan ini memperoleh nilai IKM **3.32** atau setara dengan nilai konversi 83 dengan mutu pelayanan "BAIK". Capaian ini menggambarkan bahwa kualitas layanan berada pada tingkat yang memuaskan dan memenuhi standar yang ditetapkan, meskipun masih terdapat sejumlah aspek yang dapat dioptimalkan agar meningkat menuju kategori "Sangat Baik".

Tabel 3.8.
IKM Bidang Aset Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.26	81.5	B	Baik
2	Prosedur	3.25	81.25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.16	79	B	Baik
4	Biaya	3.86	96.5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.25	81.25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.26	81.5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.33	83.25	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.28	82	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.21	80.25	B	Baik
JUMLAH		**29.86**	**746.5**		
NILAI IKM		**3.32**	**83**	**B**	**Baik**
JUMLAH RESPONDEN = 57					

Dari sembilan unsur pelayanan yang diukur, unsur Biaya menonjol sebagai komponen dengan nilai tertinggi, yaitu 3.86 dengan mutu pelayanan Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa informasi biaya, transparansi, serta aksesibilitas terkait ketentuan pembiayaan layanan telah dirasakan sangat jelas dan tidak membebani pengguna layanan. Sementara itu, unsur lain seperti Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, hingga Sarana dan Prasarana berada pada rentang nilai 79–83, yang seluruhnya berada pada kategori Baik. Meskipun demikian, nilai pada unsur Waktu Pelayanan (79) dan Sarana Prasarana (80,25) merupakan yang terendah, sehingga dapat menjadi prioritas peningkatan untuk mempercepat proses layanan dan memperkaya dukungan fasilitas pendukung.

Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa pengguna layanan mengapresiasi kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk keramahan petugas dan kejelasan prosedur. Namun, adanya selisih nilai antara beberapa unsur memberikan ruang bagi BPKAD untuk melakukan penyempurnaan, lebih khusus pada percepatan waktu layanan, perbaikan alur teknis, serta peningkatan kelengkapan sarana pendukung untuk menunjang efektivitas pengelolaan barang. Dengan perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek tersebut, kualitas layanan Fasilitasi Pengelolaan Barang berpotensi meningkat ke kategori yang lebih tinggi pada periode survei berikutnya.

d. Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi Pengajuan Pencairan) – Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025, layanan Fasilitasi Penerbitan SP2D memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3.46** atau setara dengan nilai konversi 86.5, dengan kategori Mutu Pelayanan “Baik. Penilaian tersebut dihimpun dari 80 responden, yang memberikan evaluasi terhadap sembilan unsur pelayanan sesuai PermenPANRB.

Tabel 3.9.
IKM Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.29	82.25	B	Baik
2	Prosedur	3.4	85	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.29	82.25	B	Baik
4	Biaya	3.98	99.5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.38	84.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.48	87	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.48	87	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.56	89	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.3	82.5	B	Baik
JUMLAH		**31.16**	**779**		
NILAI IKM		**3.46**	**86.5**	**B**	**Baik**
JUMLAH RESPONDEN = 80					

Secara umum, layanan ini menunjukkan **kinerja yang solid**, terutama pada unsur-unsur terkait kejelasan biaya, responsivitas. Nilai unsur pelayanan berkisar antara 3.29 hingga 3.98, yang menggambarkan persepsi positif dari pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah BPKAD Provinsi Jawa Tengah.

Unsur **Biaya** mendapatkan nilai tertinggi yaitu **3.98** dengan mutu layanan "Sangat Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna layanan menilai kejelasan, serta konsistensi informasi terkait biaya layanan fasilitasi tersebut GRATIS. Unsur **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** juga memperoleh skor tinggi sebesar **3.56.** Hasil ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan dinilai responsif, mudah diakses, dan memberikan ruang bagi *stakeholder* untuk menyampaikan evaluasi.

Secara keseluruhan, layanan Fasilitasi Penerbitan SP2D menunjukkan kinerja pelayanan publik yang baik dan konsisten, terutama dalam hal transparansi biaya dan mekanisme penanganan

pengaduan. Namun demikian, penguatan pada aspek persyaratan, ketepatan waktu layanan, dan sarana pendukung dapat meningkatkan mutu pelayanan menjadi kategori Sangat Baik pada periode evaluasi berikutnya.

e. Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota – Sub Bagian Program

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD, dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota menunjukkan Nilai IKM sebesar 3.48 atau nilai konversi 87, dengan mutu pelayanan berada pada kategori "Baik". Capaian ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pengguna layanan, khususnya dalam aspek kehandalan proses evaluasi dan ketepatan informasi yang disampaikan oleh pelaksana.

Tabel 3.10.
IKM Sub Bagian Program

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.5	87.5	B	Baik
2	Prosedur	3.45	86.25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.24	81	B	Baik
4	Biaya	3.94	98.5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.33	83.25	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.47	86.75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.61	90.25	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.5	87.5	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.24	81	B	Baik
JUMLAH		**31.28**	**782**		
NILAI IKM		**3.48**	**87**	**B**	**Baik**
JUMLAH RESPONDEN = 66					

Jika dilihat per unsur pelayanan, unsur Biaya mendapatkan nilai tertinggi, yakni 3.94 dengan mutu pelayanan Baik, menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa pelayanan ini tidak membebani secara finansial dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Gratis tidak dikenakan biaya. Unsur lain dengan kinerja sangat baik adalah Perilaku Pelaksana, yang memperoleh nilai 3.61, menandakan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan secara ramah, responsif, dan beretika.

Tujuh unsur lainnya berada pada kategori Baik, termasuk persyaratan, prosedur, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana prasarana. Meskipun nilainya tinggi, unsur waktu pelayanan dan kelengkapan sarana prasarana menjadi dua aspek dengan skor relatif lebih rendah (masing-masing 3.24). Kondisi ini menunjukkan adanya peluang perbaikan, terutama dalam percepatan proses evaluasi serta peningkatan dukungan fasilitas agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa layanan Fasilitasi Evaluasi Raperda dan Raperkada APBD Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah telah berjalan efektif dan mengedepankan profesionalitas, dengan beberapa aspek yang masih dapat diperkuat untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih unggul pada periode berikutnya.

f. Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota – Sub Bagian Keuangan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota menunjukkan bahwa mutu pelayanan berada pada kategori A (Sangat Baik) dengan nilai IKM 3.54 atau setara 88.5. Nilai ini merupakan salah satu yang tertinggi dibandingkan layanan lain, menggambarkan bahwa proses pencairan bantuan keuangan dinilai sangat responsif, transparan, dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Secara umum, responden memberikan apresiasi terhadap kejelasan informasi, kecepatan layanan, serta kompetensi pelaksana dalam memberikan fasilitasi.

Tabel 3.11.
IKM Sub Bagian Keuangan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.52	88	B	Baik
2	Prosedur	3.59	89.75	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.32	83	B	Baik
4	Biaya	4	100	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.39	84.75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.59	89.75	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.52	88	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.64	91	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.32	83	B	Baik
JUMLAH		**31.89**	**797.25**		
NILAI IKM		**3.54**	**88.5**	**A**	**Sangat Baik**
JUMLAH RESPONDEN = 44					

Unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah Biaya (4.00) dengan mutu Sangat Baik, yang mengindikasikan bahwa stakeholder Pemerintah Kabupaten/Kota melihat proses pencairan bantuan keuangan tidak menimbulkan beban biaya tambahan dan berjalan sesuai ketentuan yaitu GRATIS. Unsur Prosedur, Kompetensi Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan juga meraih skor sangat tinggi (3.59–3.64), menunjukkan proses yang sederhana, staf yang profesional, serta mekanisme penanganan masukan yang responsif. Meskipun demikian, beberapa unsur seperti Waktu Pelayanan, Persyaratan, dan Kelengkapan Sarpras memperoleh nilai lebih rendah dibanding unsur lainnya (3.32–3.52), meski masih dalam kategori baik. Hal ini dapat menjadi perhatian untuk meningkatkan efisiensi waktu dan penguatan dukungan sarana agar proses pencairan dapat berlangsung lebih cepat dan nyaman. Secara keseluruhan, layanan ini dinilai sangat baik dan dapat menjadi *best practice* bagi unit layanan lain di lingkungan BPKAD Provinsi Jawa Tengah.

g. Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor – Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarana Prasarana Kantor menunjukkan nilai IKM sebesar 3.39 dengan nilai konversi 84.75 dan kategori mutu pelayanan "Baik". Secara umum, hasil ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi responden, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk mencapai mutu pelayanan yang lebih optimal.

Tabel 3.12.
IKM Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.33	83.25	B	Baik
2	Prosedur	3.39	84.75	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.25	81.25	B	Baik
4	Biaya	3.94	98.5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.24	81	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.33	83.25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.39	84.75	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.42	85.5	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.18	79.5	B	Baik
JUMLAH		**30.47**	**761.75**		
NILAI IKM		**3.39**	**84.75**	**B**	**Baik**
JUMLAH RESPONDEN = 67					

Dari sembilan unsur pelayanan, aspek Biaya memperoleh nilai tertinggi dengan nilai konversi 98,5 dan kategori Sangat Baik. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menilai pelayanan kepegawaian dan penyediaan sarpras tidak membebani dan sudah sesuai ketentuan tanpa pungutan. Selain itu, unsur Prosedur, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan juga mendapat nilai yang relatif tinggi, menunjukkan bahwa alur pelayanan dinilai cukup jelas, petugas bersikap profesional, dan mekanisme penyampaian pengaduan sudah berjalan baik.

Namun demikian, terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai lebih rendah dibanding unsur lainnya, terutama Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang mencatat nilai konversi 79.5 serta unsur Waktu Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang juga berada pada kisaran nilai Baik namun mendekati batas bawah. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek sarana pendukung layanan dan ketepatan waktu pelayanan masih perlu diperkuat untuk meningkatkan kenyamanan dan efektivitas layanan. Hal ini juga dikarenakan BPKAD Provinsi Jawa Tengah masih menempati gedung sementara di Gedung Wanita. Selain itu kantor BPKAD Provinsi Jawa Tengah juga terbagi dalam 2 tempat yaitu Gedung Wanita dan di komplek Kantor Gubernur Jawa Tengah. Diharapkan, ke depan upaya peningkatan kualitas sarana, optimalisasi alur kerja, serta penyediaan standar produk layanan yang lebih terperinci dapat menjadi langkah strategis untuk mendorong peningkatan nilai SKM di periode berikutnya.

h. Layanan Tempat Singgah Saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji dan Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Tempat Singgah Jamaah Haji dan penggunaan sarana prasarana di lingkungan Asrama Haji Donohudan (AHD) menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3.85 atau nilai konversi 96.25 dan mutu pelayanan memperoleh nilai A (Sangat Baik). Seluruh unsur pelayanan mencatat capaian yang seragam tinggi, yaitu berada pada rentang nilai konversi 94.5 – 98.5, yang mengindikasikan konsistensi kualitas pelayanan di berbagai aspek. Nilai ini merupakan nilai tertinggi dari seluruh jenis layanan di BPKAD. Hal ini turut diperkuat oleh jumlah responden yang besar, yakni 132 orang, sehingga hasil survei memiliki tingkat representativitas yang kuat.

Tabel 3.13.
IKM Unit Pengelola Asrama Donohudan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.92	98	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3.84	96	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3.94	98.5	A	Sangat Baik
4	Biaya	3.78	94.5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.82	95.5	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.82	95.5	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.83	95.75	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.85	96.25	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.82	95.5	A	Sangat Baik
JUMLAH		**34.62**	**865.5**		
NILAI IKM		**3.85**	**96.25**	**A**	**Sangat Baik**
JUMLAH RESPONDEN = 132					

Secara rinci, unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan Produk Spesifikasi Layanan memperoleh nilai konversi di atas 95, menunjukkan kemudahan, kejelasan proses, ketepatan waktu, dan kemampuan petugas yang sangat memadai. Unsur Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan juga mencatat nilai tinggi, mencerminkan keramahan, responsivitas, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan pengguna layanan. Sementara itu, aspek Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang meraih nilai 95.5 memperlihatkan bahwa fasilitas fisik AHD dinilai sangat mendukung kenyamanan jamaah haji maupun pengguna sarpras lainnya.

Secara keseluruhan, capaian ini menunjukkan bahwa layanan AHD berada pada kategori sangat optimal dan memenuhi ekspektasi masyarakat. Meski demikian, mempertahankan kualitas pada tingkat “sangat baik” memerlukan komitmen berkelanjutan, terutama dalam

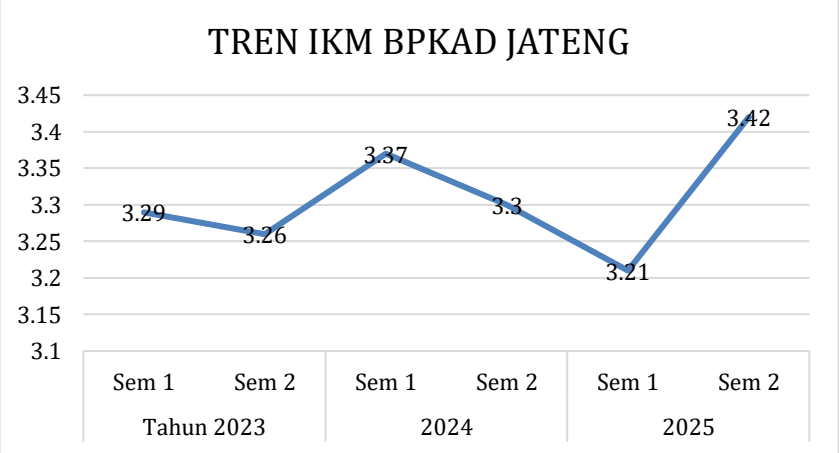
penyediaan sarpras yang adaptif, peningkatan manajemen keramaian saat musim haji, serta digitalisasi layanan untuk mempercepat proses dan memperluas akses informasi bagi pengguna.

3.4. Tren Nilai SKM

Pelaksanaan SKM secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja penyelenggaraan layanan publik, baik dari sisi produk layanan maupun dari sisi pelaksana layanan. Ke sembilan unsur pelayanan yang menjadi pertanyaan dalam survei, diharapkan mampu memberikan informasi yang lebih jelas atas persepsi pengguna layanan atas ke-Puas-an maupun ke-Tidak Puas-an terhadap layanan yang diterima. Sehingga penyelenggara layanan dapat menyusun strategi/kebijakan yang tepat guna perbaikan layanan. Mencermati hasil SKM dari beberapa periode (trend nilai IKM), penyelenggara layanan dapat mengevaluasi apakah strategi/kebijakan yang diambil sudah tepat dan dapat mengatasi masalah atau memperbaiki kelemahan yang ada, atau masih diperlukan strategi lain untuk meningkatkan nilai IKM yang masih rendah.

Tren perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BPKAD Provinsi Jawa Tengah selama periode Semester I Tahun 2023 hingga Semester II Tahun 2025 menunjukkan dinamika yang relatif stabil dengan kecenderungan peningkatan pada tahun 2025.

Grafik 3.2.
Tren IKM BPKAD Jateng Tahun 2023 s.d. 2025



Pada tahun 2023, nilai IKM menunjukkan kondisi stabil, yaitu 3.29 pada Semester I dan sedikit menurun menjadi 3.26 pada Semester II. Kemudian pada tahun 2024, terjadi perbaikan dengan peningkatan menjadi 3.37 pada Semester I, meskipun kembali turun pada Semester II menjadi 3.30. Penurunan di akhir tahun ini mengindikasikan adanya faktor internal maupun eksternal yang berpengaruh terhadap persepsi publik/stakeholder terhadap kualitas layanan, seperti peningkatan beban layanan, penyesuaian kebijakan, atau dinamika lainnya.

Memasuki tahun 2025, nilai IKM kembali menunjukkan pola yang menarik. Pada Semester I, nilai IKM berada pada 3.21, yang merupakan titik terendah sepanjang periode tiga tahun terakhir. Hal ini dikarenakan responden pada layanan Fasilitasi Jamaah Haji terdapat mispersepsi terhadap layanan di Asrama Donohudan dan layanan prosesi rangkaian ibadah haji dari Kemenag. Meski demikian, BPKAD Provinsi Jawa Tengah juga tidak menampik hasil SKM periode ini dan menjadikan hasil SKM Semester I Tahun 2025 untuk evaluasi ke depan. Selanjutnya pada Semester II Tahun 2025 terjadi peningkatan signifikan menjadi 3.42, sekaligus menjadi nilai tertinggi dalam tiga tahun terakhir. Kenaikan ini menunjukkan adanya upaya perbaikan layanan yang cukup efektif, baik dari sisi perbaikan prosedur, peningkatan responsivitas, maupun peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, tren IKM BPKAD menunjukkan kemampuan organisasi dalam merespons *feedback* publik/stakeholder dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Dengan capaian nilai tertinggi pada Semester II Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa BPKAD berhasil melakukan peningkatan kualitas layanan secara signifikan dan berada pada arah yang positif dalam pengelolaan pelayanan publik.

Tabel 3.14.
IKM Per Tahun pada Masing-Masing Layanan

No.	Jenis Layanan	Tahun 2023		2024		2025	
		Sem 1	Sem 2	Sem 1	Sem 2	Sem 1	Sem 2
1	Fasilitasi Penyusunan Laporan Keuangan Perangkat Daerah dan Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah	3.26	3.23	3.32	3.34	3.29	3.3
2	Fasilitasi Proses Penyusunan APBD (Verifikasi RKA-SKPD)	3.44	3.42	3.42	3.5	3.46	3.29
3	Fasilitasi Pengelolaan dan Penatausahaan Barang Milik Daerah	3.31	3.32	3.62	3.39	3.26	3.32
4	Fasilitasi Penerbitan SP2D Perangkat Daerah (Verifikasi Pengajuan Pencairan)	3.38	3.37	3.43	3.5	3.43	3.46
5	Fasilitasi Evaluasi Raperda, Raperkada APBD dan Pertanggungjawaban APBD Kabupaten/Kota	3.4	3.44	3.45	3.57	3.49	3.48
6	Fasilitasi Pencairan Bantuan Keuangan Kabupaten/Kota	3.51	3.48	3.4	3.53	3.49	3.54
7	Fasilitasi Kepegawaian dan Penyediaan Sarpras Kantor	3.22	3.18	3.31	3.27	3.23	3.39
8	Layanan Tempat Singgah Saat Keberangkatan dan Kepulangan Jamaah Haji dan Layanan Penggunaan Sarpras di Lingkungan AHD	3.07	3.2	3.39	3.13	3.16	3.85

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

4.1. Rencana Tindak Lanjut

Atas hasil pengolahan dan analisa data yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka perlu dirumuskan strategi dan mengambil kebijakan yang tepat guna memperbaiki hasil kinerja unsur-unsur pelayanan yang kurang baik dan meningkatkan kualitas produk layanan yang masih rendah. Strategi dan kebijakan ini penting, mengingat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Publik (UPP) Perangkat Daerah menjadi salah satu Indikator Kinerja Individu (IKI) Pimpinan Perangkat Daerah.

Strategi/kebijakan yang direncanakan guna memperbaiki nilai kinerja layanan yang diselenggarakan oleh BPKAD adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur Pelayanan	Program/Kegiatan	Waktu	PIC
1.	Waktu Pelayanan	Evaluasi SOP, SP yang ada	Semester I 2026	- Unit Kerja - Sekretariat
2.	Prosedur			
3.	Persyaratan Layanan	Publikasi informasi di berbagai kanal media internal	Tahun 2026	- Unit Kerja - Sekretariat
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan			
5.	Kompetensi Pelaksana	Bimtek/sosialisasi/pelatihan	Tahun 2026	- Unit Kerja - Sekretariat
6.	Perilaku Pelaksana			
7.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Optimalisasi kanal aduan dan permohonan informasi	Tahun 2026	Sekretariat

4.2. Realisasi Rencana Tindak Lanjut SKM Sebelumnya

Atas hasil penyelenggaraan survei pada Semester I tahun 2025 yang lalu telah disusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan. RTL tersebut sebagian telah dilaksanakan sesuai jadwal yang ditetapkan, yaitu sepanjang tahun 2025. Namun masih terdapat satu RTL yang baru dilaksanakan sebagian, yaitu pada unsur Prosedur dan Waktu Pelayanan. Pada unsur tersebut direncanakan akan dilakukan evaluasi SOP dan SP hingga Penetapan SP. Namun selama semester II tahun 2025 ini, BPKAD baru melakukan evaluasi pada sebagian SOP dan menyusun beberapa SP baru. Penetapan terhadap SP belum dilakukan karena BPKAD baru menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik pada bulan November 2025.

Forum Konsultasi Publik (FKP) perlu diselenggarakan guna mendapatkan aspirasi dari masyarakat dan stake holder sebagai pengguna layanan atas SP yang ada dan telah disusun oleh Unit Kerja. Aspirasi yang masuk akan ditindaklanjuti oleh BPKAD guna memperbaiki SP yang telah disusun, sesuai dengan yang dikehendaki masyarakat dan sejalan dengan peraturan perundangan yang ada.

Tabel 4.2.
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Semester I Tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	Rencana Program/ Kegiatan	Waktu	Realisasi	%
1.	Prosedur dan Waktu Pelayanan	- Evaluasi SOP, SP yang ada - Pembaharuan SOP - Penyusunan dan penetapan SP	Semester II Th 2025	Evaluasi pada beberapa SOP sudah dilakukan tapi belum ditetapkan Beberapa SP telah disusun tapi belum ditetapkan karena menunggu hasil dari FKP yang diselenggarakan	80
2.	Persayaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Publikasi produk layanan dalam berbagai kanal/media - Diseminasi/ pemberian pemahaman pada pengguna layanan	Tahun 2025	- SOP berbagai layanan telah dipublikasikan di website - Berbagai layanan telah dipublikasikan secara berkala melalui media sosial	100
3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	- Optimalisasi kanal aduan dan permohonan informasi - Koordinasi Tim Penanganan Pengaduan	Tahun 2025	- Berbagai kanal aduan telah dipublikasikan di website, PPID dan media sosial lainnya - Tim Penanganan Pengaduan melakukan koordinasi secara berkala	100
4.	Persayaratan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Publikasi produk layanan dalam berbagai kanal/media - Diseminasi/pemberian pemahaman pada pengguna layanan	Tahun 2025	- SOP berbagai layanan telah dipublikasikan di website - Berbagai layanan telah dipublikasikan secara berkala melalui media sosial	100
5.	Kompetensi Pelaksana	Bimtek/sosialisasi/ pelatihan kantor sendiri (PKS)	Tahun 2025	- Telah diselenggarakan sosialisasi/bintek Tata Naskah Dinas, Kinerja, Disiplin ASN, Penata Laksana Barang - Seluruh ASN telah memenuhi standar minimal Pengembangan Kompetensi	100

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025, BPKAD Provinsi Jawa Tengah secara umum memperoleh **Nilai IKM 3.42** dengan kategori **Baik**. Nilai ini menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan Semester I Tahun 2025 (3.21), yang menandakan adanya perbaikan kinerja pelayanan di berbagai unit. Hampir seluruh layanan mempertahankan mutu "Baik", bahkan beberapa layanan menunjukkan lonjakan signifikan, terutama layanan dengan kompleksitas tinggi seperti fasilitasi pencairan bantuan keuangan, dan layanan AHD yang memperoleh kategori **"Sangat Baik"**.

Jika dilihat per jenis layanan, peningkatan signifikan ditunjukkan oleh **Layanan Tempat Singgah Jamaah Haji dan Penggunaan Sarpras AHD**, yang naik dari 3.16 pada Semester I menjadi 3.85 pada Semester II, menjadi nilai tertinggi di seluruh layanan BPKAD. Layanan lain seperti **fasilitasi SP2D**, **pencairan bantuan keuangan**, dan **evaluasi APBD** Kabupaten/Kota juga menunjukkan performa stabil dengan kecenderungan meningkat. Namun demikian, beberapa layanan mengalami penurunan, seperti Fasilitasi Proses Penyusunan APBD dan sebagian unsur pada layanan pengelolaan barang, yang perlu menjadi perhatian khusus untuk siklus perbaikan berikutnya.

Secara keseluruhan, tren SKM Semester II Tahun 2025 menggambarkan bahwa BPKAD telah mampu menjaga kualitas pelayanan publik secara konsisten, dengan adanya peningkatan kepuasan di sebagian besar unit kerja. Meskipun demikian, beberapa unsur seperti **ketepatan waktu pelayanan**, **prosedur**, dan **kelengkapan sarana prasarana** masih menjadi titik perhatian untuk ditingkatkan. Hasil SKM ini menjadi dasar penting dalam merumuskan rencana tindak lanjut yang terarah, agar kualitas pelayanan pada tahun berikutnya semakin meningkat, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan perangkat daerah di Jawa Tengah.

BAB VI

PENUTUP

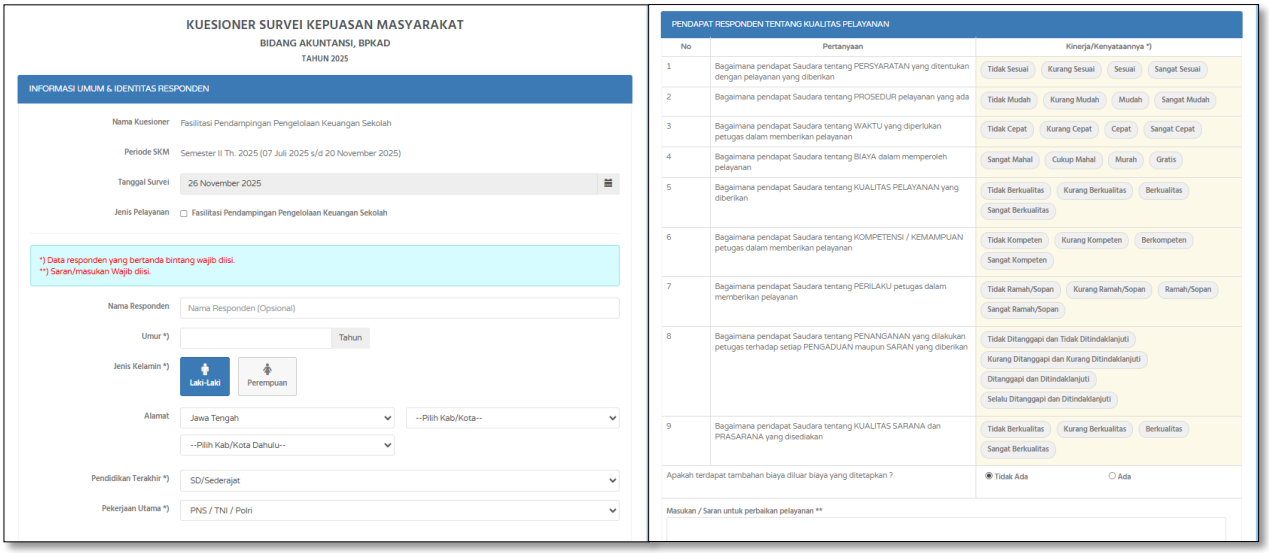
Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 di BPKAD Provinsi Jawa Tengah merupakan bagian dari komitmen organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Melalui SKM ini, BPKAD memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai jenis layanan yang dikelola, sekaligus menjadi instrumen evaluasi kinerja pelayanan pada setiap bidang dan unit kerja. Hasil SKM Semester II menunjukkan bahwa secara umum pelayanan BPKAD berada pada kategori **"Baik"**, bahkan beberapa layanan memperoleh nilai **"Sangat Baik"**, khususnya layanan sarana prasarana Asrama Haji Donohudan dan fasilitasi bantuan keuangan.

Meskipun demikian, hasil SKM juga mengidentifikasi sejumlah unsur pelayanan yang masih memerlukan perhatian dan perbaikan, antara lain pada aspek waktu pelayanan, kelengkapan sarana prasarana, serta kejelasan persyaratan dan prosedur di beberapa jenis layanan. Rekomendasi tindak lanjut telah disusun sebagai acuan perbaikan yang dapat diimplementasikan oleh masing-masing unit kerja, sehingga diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pada periode berikutnya.

Dengan tersusunnya laporan SKM ini, diharapkan seluruh jajaran BPKAD dapat menjadikan hasil evaluasi sebagai bahan pengambilan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan, serta pendorong terciptanya pelayanan publik yang semakin responsif, profesional, transparan, dan akuntabel. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi perbaikan kinerja BPKAD ke depan serta menjadi wujud nyata komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan pemangku kepentingan.

LAMPIRAN

1. Contoh Kuesioner SKM



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BIDANG AKUNTANSI, BPKAD
TAHUN 2025

INFORMASI UMUM & IDENTITAS RESPONDEN

Nama Kuesioner: Fasilitasi Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah
Periode SKM: Semester II Th. 2025 (07 Juli 2025 s/d 20 November 2025)
Tanggal Survei: 26 November 2025
Jenis Pelayanan: Fasilitasi Pendampingan Pengelolaan Keuangan Sekolah

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.
**) Saran/masukan Wajib diisi.

Nama Responden: Nama Responden (Opsional)
Umur *): Tahun
Jenis Kelamin *): Laki-Laki / Perempuan
Alamat: Jawa Tengah / --Pilih Kab/Kota-- / --Pilih Kab/Kota Dahulu--
Pendidikan Terakhir *): SD/Sederajat
Pekerjaan Utama *): PNS / TNI / Polri

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN

No	Pertanyaan	Kinerja/Kenyataannya *)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang PERSYARATAN yang ditentukan dengan pelayanan yang diberikan	Tidak Sesuai / Kurang Sesuai / Sesuai / Sangat Sesuai
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang PROSEDUR pelayanan yang ada	Tidak Mudah / Kurang Mudah / Mudah / Sangat Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang WAKTU yang diperlukan petugas dalam memberikan pelayanan	Tidak Cepat / Kurang Cepat / Cepat / Sangat Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang BIAYA dalam memperoleh pelayanan	Sangat Mahal / Cukup Mahal / Murah / Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang KUALITAS PELAYANAN yang diberikan	Tidak Berkualitas / Kurang Berkualitas / Berkualitas / Sangat Berkualitas
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang KOMPETENSI / KEMAMPUAN petugas dalam memberikan pelayanan	Tidak Kompeten / Kurang Kompeten / Berkompeten / Sangat Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang PERILAKU petugas dalam memberikan pelayanan	Tidak Ramah/Sopan / Kurang Ramah/Sopan / Ramah/Sopan / Sangat Ramah/Sopan
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang PENANGANAN yang dilakukan petugas terhadap setiap PENGADUAN maupun SARAN yang diberikan	Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti / Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti / Ditanggapi dan Ditindaklanjuti / Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang KUALITAS SARANA dan PRASARANA yang disediakan	Tidak Berkualitas / Kurang Berkualitas / Berkualitas / Sangat Berkualitas
	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?	Tidak Ada / Ada
	Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan **	

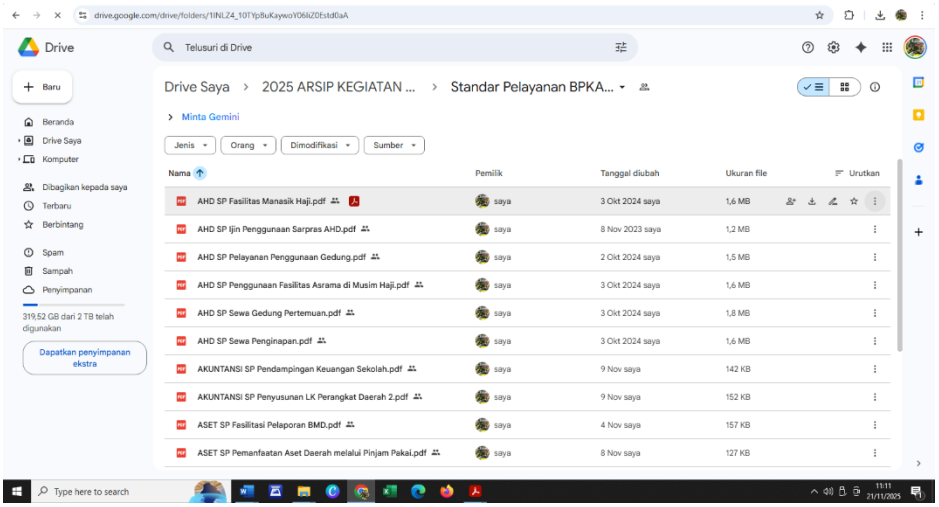
2. Realisasi Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025

   a. Prosedur dan Waktu Pelayanan

      Penyelenggaraan FKP untuk menyerap aspirasi masyarakat terhadap SP dan lampiran file SP BPKAD

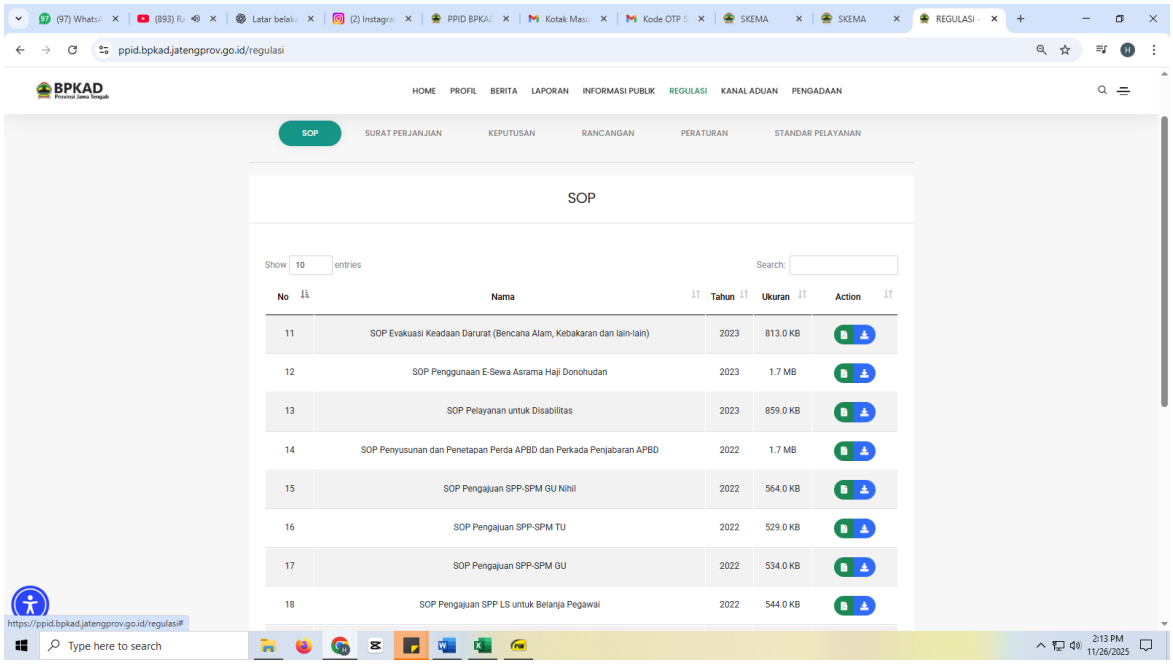


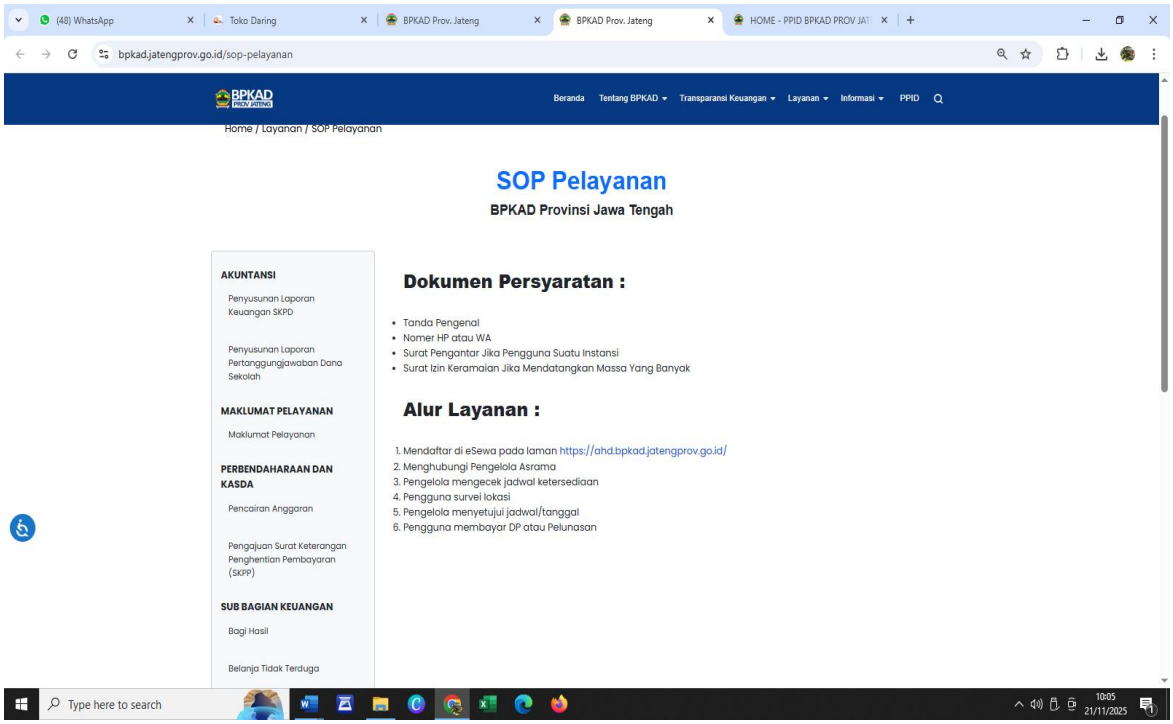




b. Persyaratan dan Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan

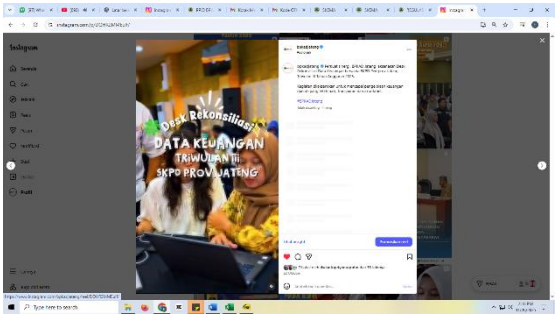
- SOP berbagi layanan dipublikasikan di website

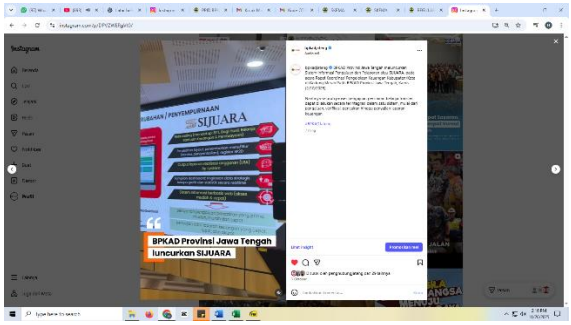




- Publikasi berbagai layanan di Instagram

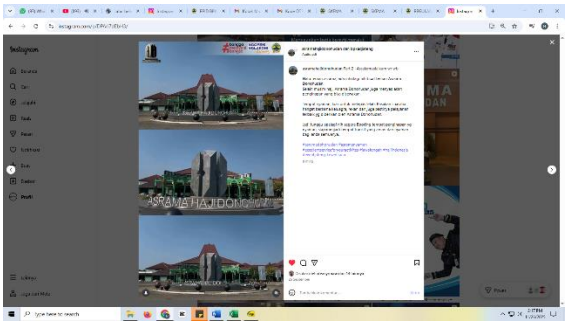


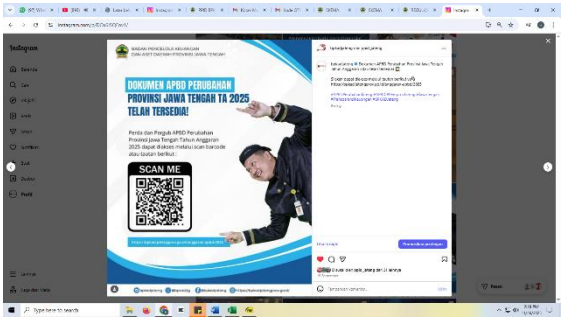








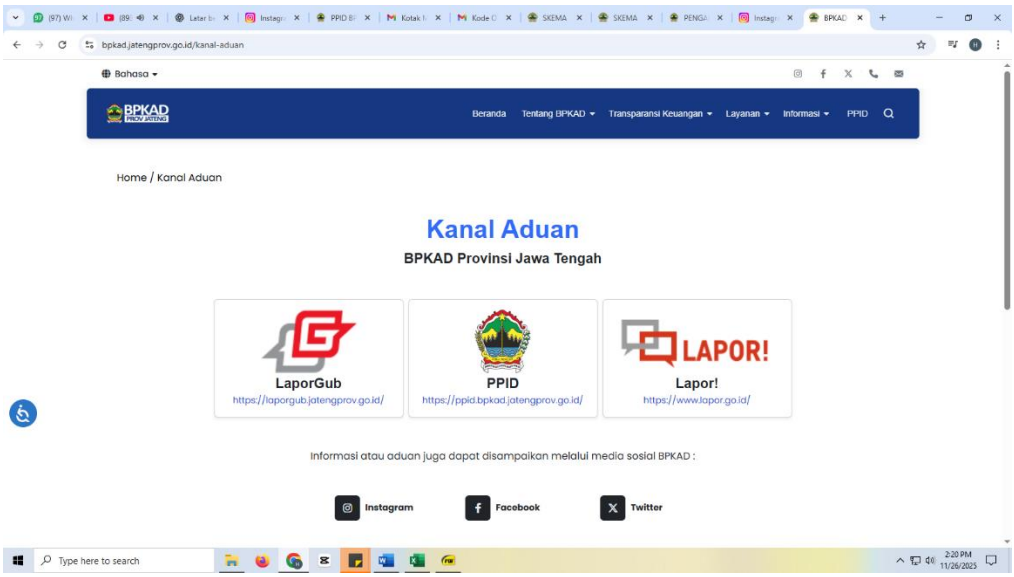


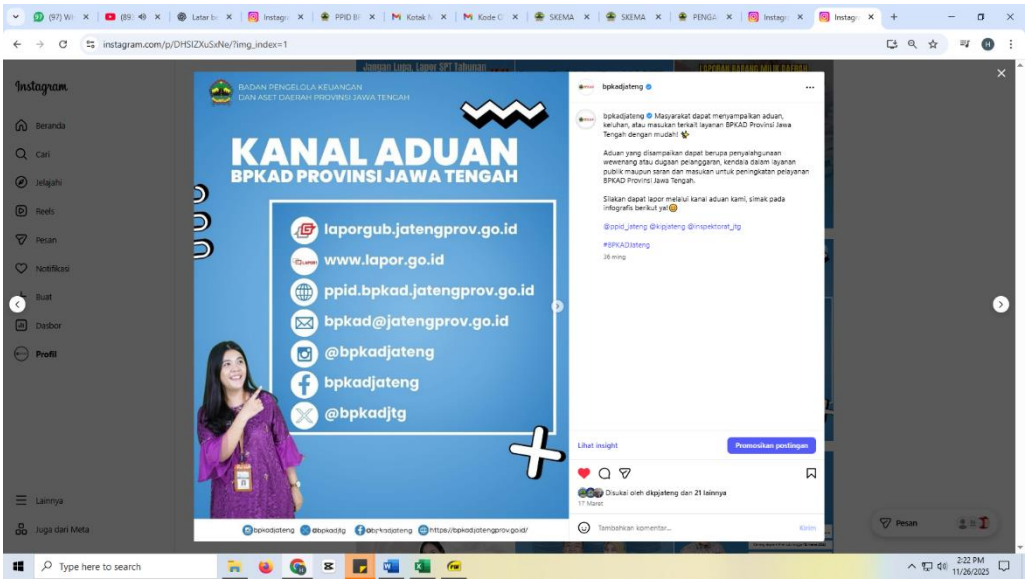




c. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Publikasi berbagai kanal aduan di website, PPID dan Instagram
- Koordinasi Tim Penanganan Pengaduan





d. Kompetensi Pelaksana

- Sosialisasi TND, Kinerja, Disiplin ASN, dan Penata Laksana Barang
- Seluruh ASN telah memenuhi standar minimal Pengembangan Kompetensi



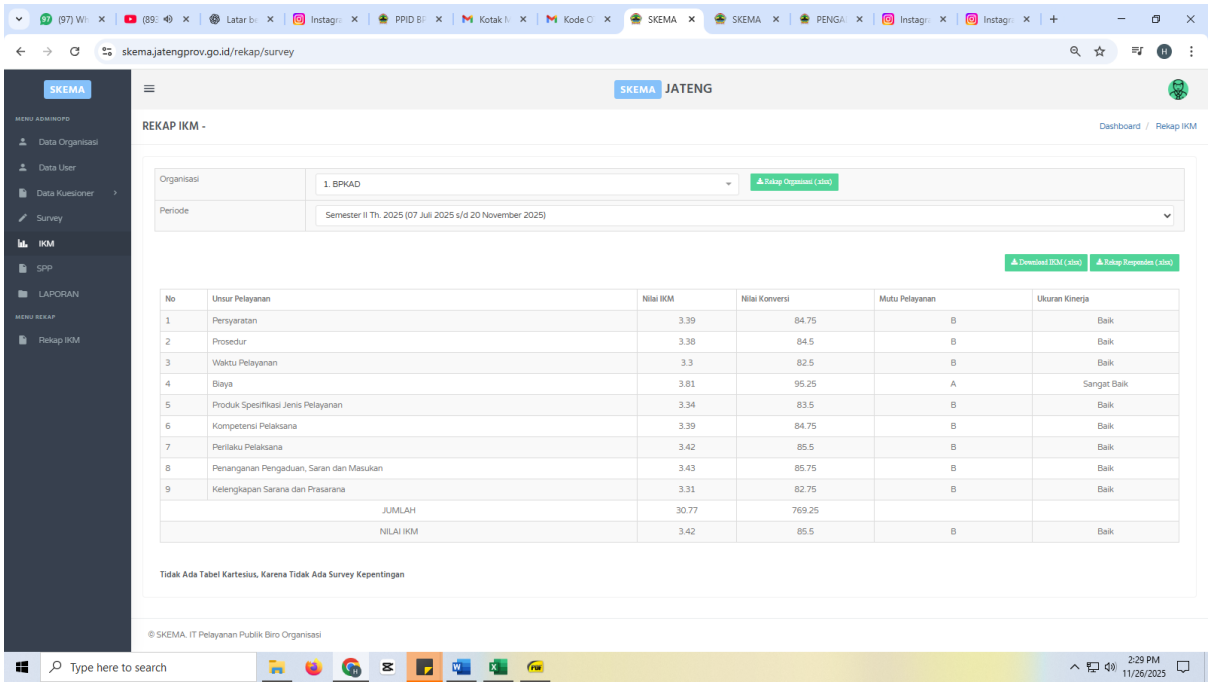








3. Tampilan Hasil SKM pada SKEMA



No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.39	84.75	B	Baik
2	Prosedur	3.38	84.5	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.3	82.5	B	Baik
4	Biaya	3.81	95.25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.34	83.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.39	84.75	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.42	85.5	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.43	85.75	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.31	82.75	B	Baik
	JUMLAH	30.77	769.25		
	NILAI IKM	3.42	85.5	B	Baik

BPKAD Provinsi Jawa Tengah

bpkad.jatengprov.go.id