



**KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA**



**UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KEMENTERIAN KEUANGAN | 2017



**LAPORAN
DIREKTORAT JENDERAL ANGGARAN (DJA)**

Jakarta 2017



1. Statistik Deskriptif
2. Profil Responden
3. Temuan-Temuan Riset
 - a. Pertanyaan Riset 1
 - b. Pertanyaan Riset 2
 - c. Pertanyaan Riset 3
 - d. Pertanyaan Riset 4
 - e. Kepuasan Layanan Spesifik DJA
4. Simpulan dan Implikasi



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

1. STATISTIK DESKRIPTIF



1.1. Jenis Layanan yang Disurvei



Terdapat 4 (empat) jenis layanan yang disurvei di DJA.

Tabel 1.1. Jenis Layanan yang Disurvei

No.	Jenis Layanan yang Disurvei
1.	Layanan Penyelesaian Usulan Standar Biaya Keluaran (SBK)
2.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)
3.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P)
4.	Layanan Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)



1.2. Statistik Deskriptif untuk 11 Aspek Layanan DJA



Tabel 1.2. Indeks Kepentingan dan Kepuasan Layanan di DJA

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepentingan	Indeks Kepuasan	Δ
1.	Keterbukaan/Kemudahan Akses terhadap Informasi	4,69	4,21	-0,48
2.	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.)	4,67	4,18	-0,49
3.	Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang Ditetapkan	4,74	4,27	-0,47
4.	Sikap Pegawai	4,68	4,36	-0,32
5.	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	4,75	4,30	-0,45
6.	Lingkungan Pendukung	4,68	4,25	-0,43
7.	Akses terhadap Layanan	4,70	4,20	-0,50
8.	Waktu Penyelesaian Layanan	4,70	4,14	-0,56
9.	Pembayaran Biaya Sesuai Aturan/Ketentuan yang Ditetapkan	NA*	NA*	NA*
10.	Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran terhadap Ketentuan Layanan (Syarat/Prosedur)	NA*	NA*	NA*
11.	Keamanan Lingkungan dan Layanan	4,65	4,32	-0,33
	Rata-rata Indeks	4,70	4,25	-0,45



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

2. PROFIL RESPONDEN



2.1. Jumlah Responden DJA



Jumlah Responden untuk DJA adalah **158 responden** (4,47 persen dari total 3.314 responden).





2.2. Data Demografi Responden DJA



Tabel 2.1. Data Demografi Responden DJA

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	114	72,15
Perempuan	44	27,85
Total	158	100,00
Usia		
20-30	29	18,35
31-40	62	39,24
41-50	51	32,28
51-60	16	10,13
Total	158	100,00
Latar Belakang Pendidikan		
D3	6	3,80
S1	107	67,72
S2	42	26,58
S3	3	1,90
Total	158	100,00



2.3. Klasifikasi Kelembagaan & Status Responden DJA



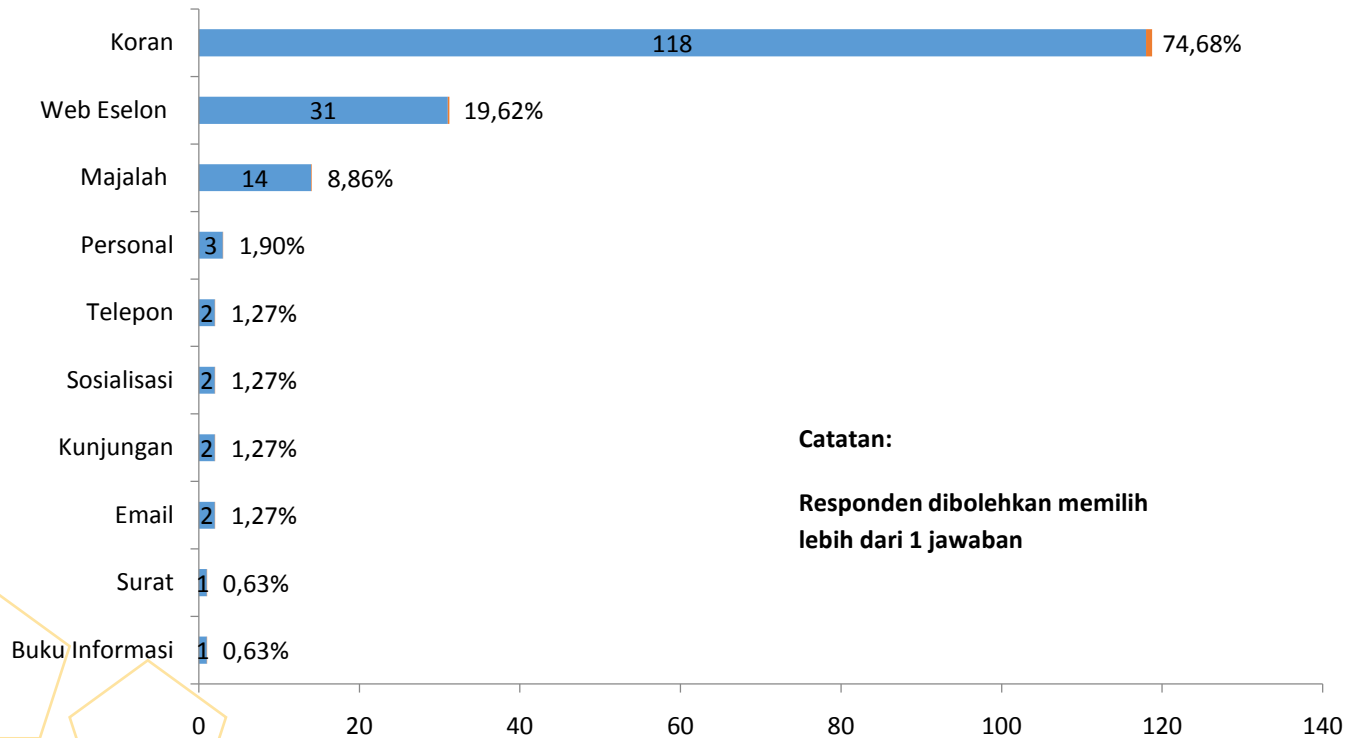
Tabel 2.2. Status Responden DJA

Status Responden	Jumlah	Persentase (%)
Instansi Kelembagaan		
Kementerian/Lembaga	156	98,73
TNI/POLRI	2	1,27
Total Instansi Kelembagaan	158	100
Total Keseluruhan	158	100

Seluruh responden DJA pada SKPL tahun 2017 berasal dari Instansi Kelembagaan.



2.4. Media Akses Informasi Layanan DJA

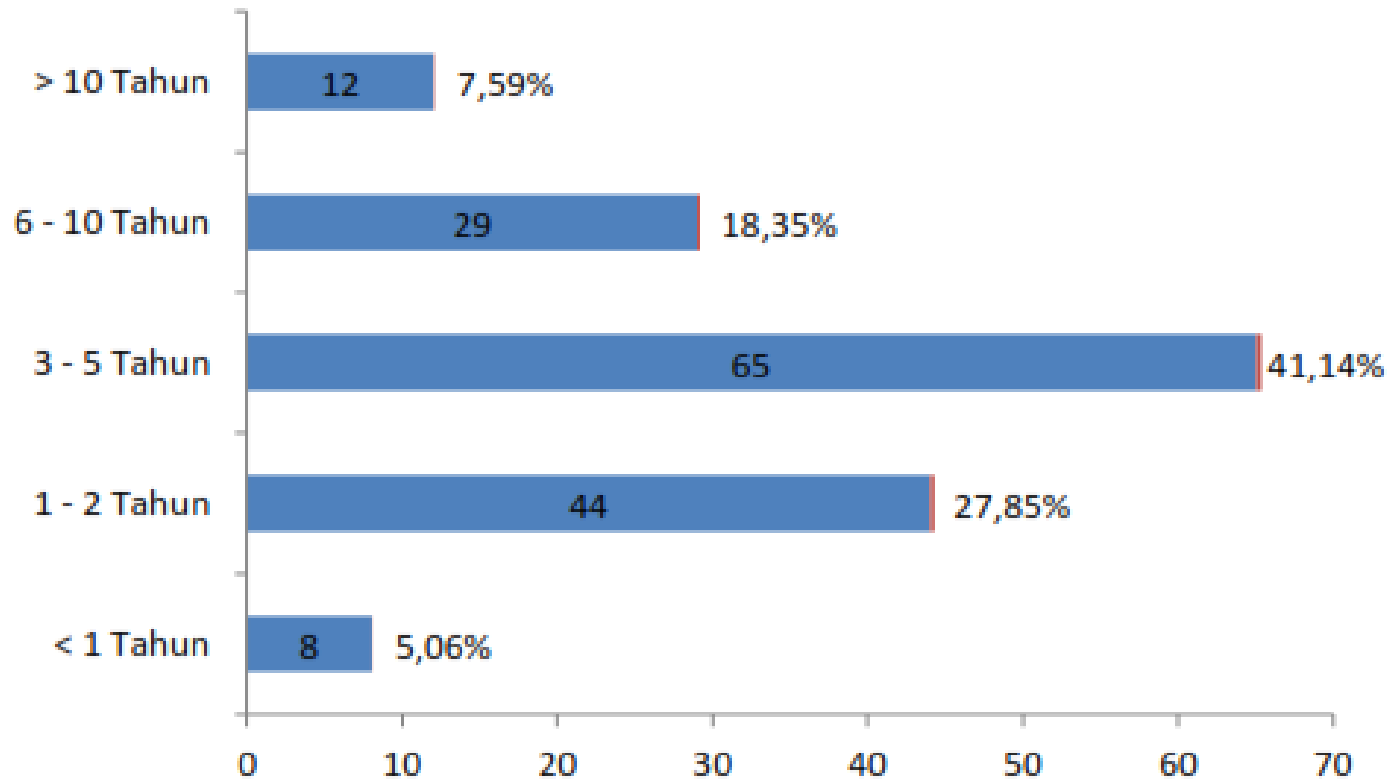


Gambar 2.1. Media Akses Informasi Layanan DJA

Mayoritas responden menggunakan koran untuk mengakses informasi layanan DJA. Meskipun demikian, berbagai media komunikasi lain, baik yang berbasis teknologi maupun kontak personal, juga dipergunakan.



2.5. Lama Menggunakan Layanan DJA

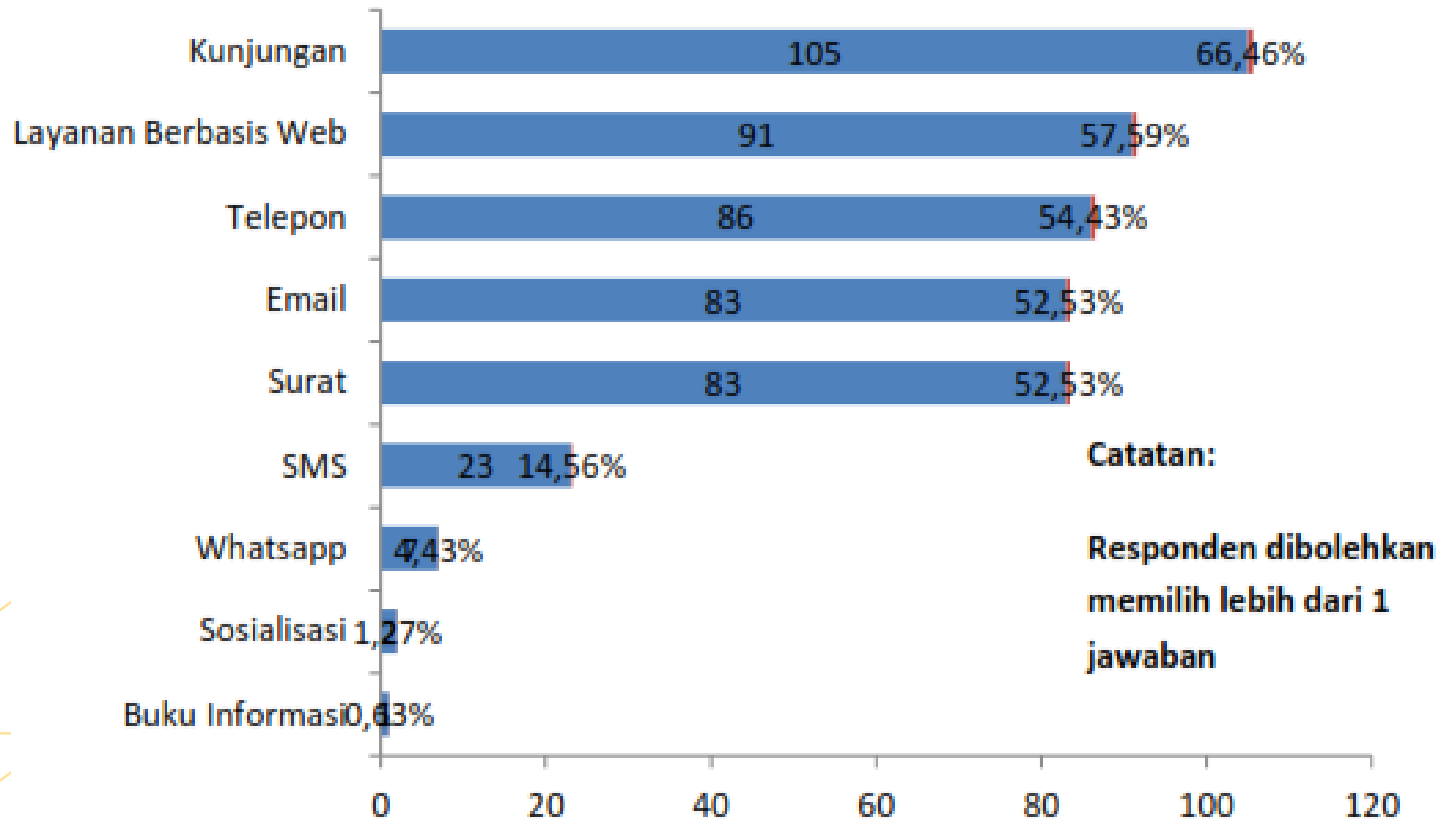


Gambar 2.2. Lama Menggunakan Layanan DJA

Mayoritas responden (67,08%) telah menggunakan layanan DJA selama 3 tahun dan lebih.



2.6. Cara Memperoleh Layanan DJA

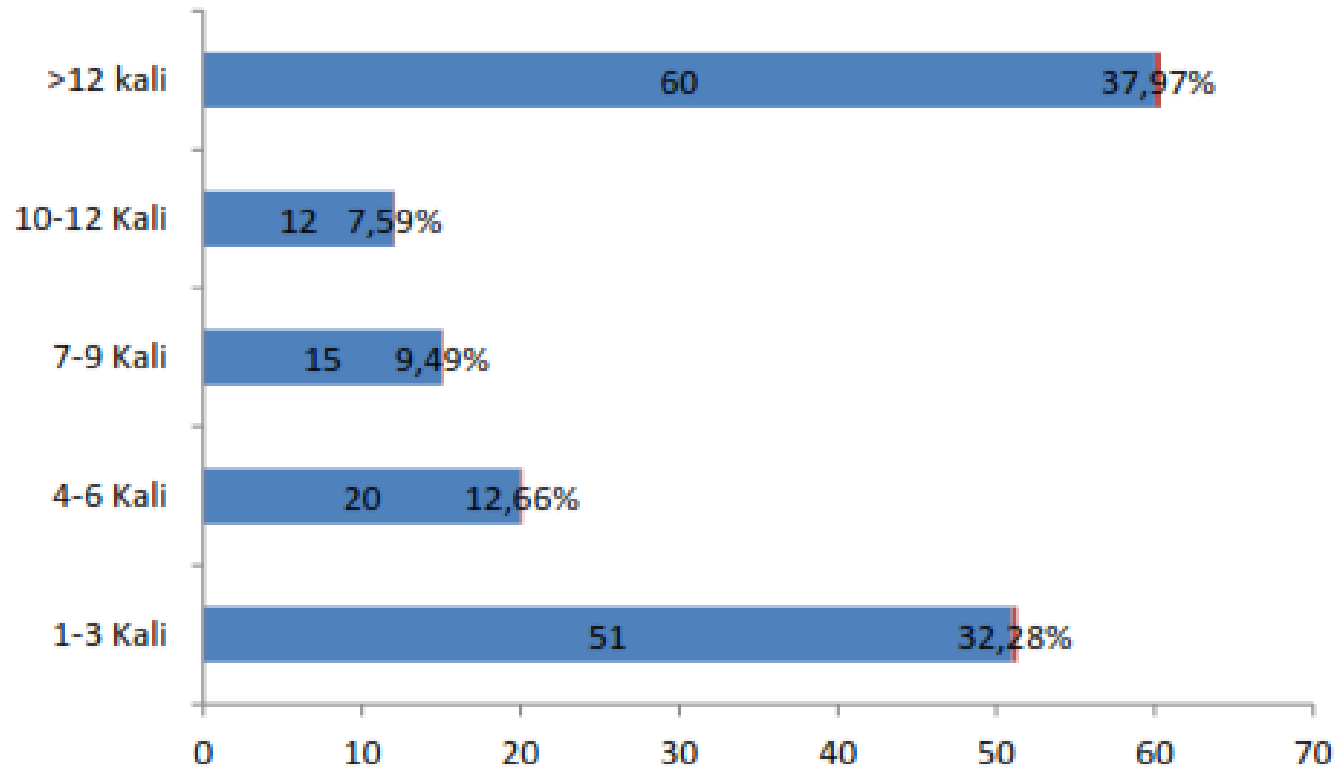


Gambar 2.3. Cara Memperoleh Layanan DJA

Responden menggunakan kunjungan langsung dan berbagai interaksi dengan berbasis teknologi (*web*, telepon, email, dst) untuk memperoleh layanan DJA.



2.7. Frekuensi Menggunakan Layanan DJA



Gambar 2.4. Frekuensi Menggunakan Layanan DJA

Mayoritas responden (67,71%) telah berinteraksi dengan DJA sebanyak 4 kali dan lebih dalam 1 tahun terakhir.



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

3. TEMUAN-TEMUAN SURVEI



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

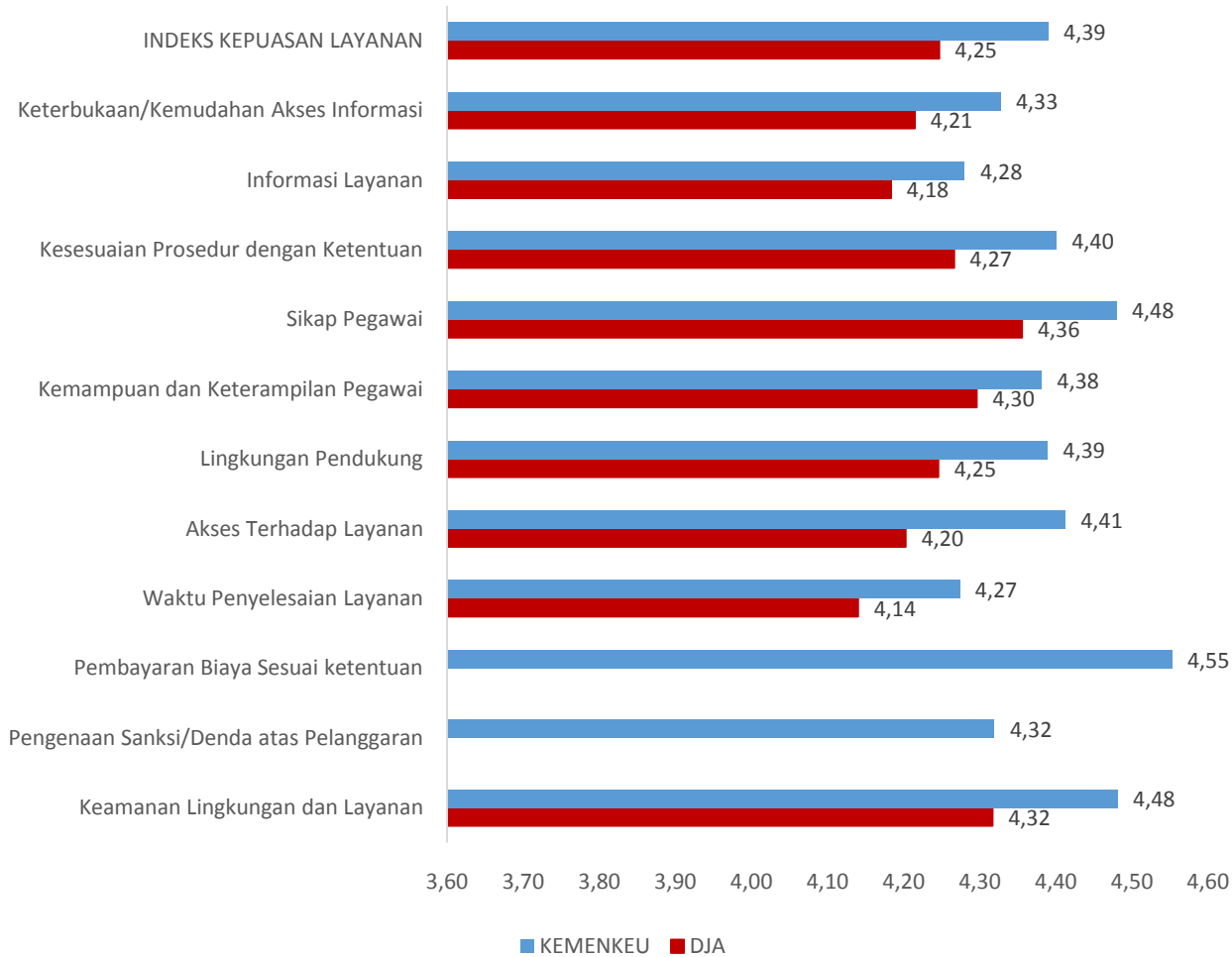
Indeks Kepuasan Layanan

PR1:

Bagaimana **tingkat kepuasan pengguna layanan** terhadap 11 aspek layanan pada DJA?



3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA



Indeks kepuasan atas 11 aspek layanan DJA pada tahun 2017 adalah 4,25.

Indeks ini naik 0,05 poin bila dibandingkan dengan indeks DJA pada tahun 2016.

Gambar 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA



Catatan Warna Angka Pada Tabel



- Warna merah mengindikasikan bahwa skor adalah di bawah batas kritis (4,00).
- Warna biru mengindikasikan bahwa skor adalah sama atau lebih besar daripada batas kritis (4,00) dan di bawah indeks agregat Kemenkeu (4,39).
- Warna hijau mengindikasikan bahwa skor adalah sama atau lebih besar daripada indeks agregat Kemenkeu (4,39), namun masih di bawah indeks agregat Unit Eselon I bersangkutan (DJA = 4,25).
- Warna hitam mengindikasikan bahwa skor adalah lebih besar daripada indeks agregat Kemenkeu (4,39) maupun indeks agregat Unit Eselon I bersangkutan (DJA = 4,25).



3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan (1)



Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan
1	KETERBUKAAN/KEMUDAHAN AKSES TERHADAP INFORMASI	4,21
1.1	Akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh	4,28
1.2	Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka	4,39
1.3	Akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan disampaikan secara terbuka	4,18
1.4	Akses informasi mengenai hasil layanan disampaikan secara terbuka	4,18
1.5	Akses komunikasi bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan (<i>complaint</i>)	4,10
1.6	KHUSUS LAYANAN YANG MENGENAKAN BIAYA Akses informasi mengenai besarnya standar tarif/biaya resmi atas layanan disampaikan secara terbuka	NA*



3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan (2)



Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan
2	INFORMASI LAYANAN (PERSYARATAN, PROSEDUR, dll.)	4,18
2.1	Informasi layanan memuat semua persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan	4,24
2.2	Informasi layanan memuat semua petunjuk pengisian dokumen layanan	4,21
2.3	Informasi layanan memuat semua informasi terkait jenis/tipe layanan	4,19
2.4	Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar waktu proses layanan	4,03
2.5	Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar hasil layanan	4,10
2.6	Informasi layanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pengguna layanan	4,34
2.7	KHUSUS LAYANAN YANG MENGENAKAN BIAYA Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar tarif/biaya resmi layanan	NA*



3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan (3)



Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan
3	KESESUAIAN PROSEDUR DENGAN KETENTUAN YANG DITETAPKAN	4,27
3.1	Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ketentuan	4,36
3.2	Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana sesuai dengan prosedur/ketentuan	4,24
3.3	Pelayanan diberikan sesuai prosedur operasional standar (SOP) layanan ini	4,25



3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan (4)



Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan
4	SIKAP PEGAWAI	4,36
4.1	Pegawai bersedia membantu pengguna layanan sesuai tugas yang diatur dalam ketentuan yang resmi	4,36
4.2	Pegawai bersikap sopan kepada pengguna layanan	4,39
4.3	Pegawai mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan	4,38
4.4	Pegawai cepat tanggap dalam memberikan layanan	4,30
4.5	Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan	4,37
4.6	Pegawai berpenampilan profesional/rapi	4,33



3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan (5)



Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan
5	KEMAMPUAN DAN KETERAMPILAN PEGAWAI	4,30
5.1	Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan layanan	4,35
5.2	Pegawai cekatan dalam memberikan layanan	4,31
5.3	Pegawai memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan	4,25
5.4	Pegawai memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan	4,28



3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan (6)



Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan
6	LINGKUNGAN PENDUKUNG	4,25
6.1	Layanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik	4,23
6.2	Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik	4,27
6.3	Layanan didukung desain tata ruang tempat layanan yang baik	4,19
6.4	Layanan berada di lingkungan yang nyaman	4,29



3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan (7)



Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan
7	AKSES TERHADAP LAYANAN	4,20
7.1	Layanan dapat diperoleh di lokasi/tempat yang mudah dijangkau oleh penggunanya	4,31
7.2	Waktu/jam operasional layanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan	4,25
7.3	Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misalnya via surat, telepon, tatap muka, <i>online</i> , dan lain-lain).	4,34
7.4	KHUSUS LAYANAN YANG MENGGUNAKAN <i>ONLINE</i> - Kualitas akses <i>online</i> terhadap layanan	3,91



3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan (8)



Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan
8	WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN	4,14
8.1	Jadwal waktu pelayanan yang pasti	4,25
8.2	Layanan diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan	4,13
8.3	Layanan dapat dipantau penggunaanya tentang proses/tahapan penyelesaiannya	4,13
8.4	KHUSUS LAYANAN YANG MENGGUNAKAN SISTEM/APLIKASI - Sistem untuk memonitor tahapan proses penyelesaian layanan yang sedang dilalui	3,98



3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan (9)



Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan
9	PEMBAYARAN BIAYA SESUAI ATURAN/KETENTUAN YANG DITETAPKAN	NA*
9.1	Terdapat kejelasan informasi jumlah tarif resmi/biaya layanan ini.	NA*
9.2	Besarnya tarif resmi/biaya layanan ini sesuai dengan aturan/ketentuan	NA*
9.3	Besarnya tarif resmi/biaya sesuai kewajaran	NA*
9.4	Besarnya tarif resmi/biaya sesuai dengan layanan yang dijanjikan	NA*



3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan (10)



Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan
10	PENGENAAN SANKSI/DENDA ATAS PELANGGARAN TERHADAP KETENTUAN LAYANAN (SYARAT/PROSEDUR)	NA*
KHUSUS LAYANAN YANG MEMILIKI SANKSI		
10.1	Pengenaan sanksi sesuai dengan proses prosedur operasional standar (SOP)	NA*
10.2	Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding terhadap sanksi yang diberikan	NA*
10.3	Aturan mengenai pengenaan sanksi dikomunikasikan secara transparan	NA*
KHUSUS LAYANAN YANG MEMILIKI DENDA		
10.4	Pengenaan denda sesuai dengan proses prosedur operasional standar (SOP)	NA*
10.5	Tersedia mekanisme untuk pengajuan keberatan/banding terhadap denda yang diberikan	NA*
10.6	Aturan mengenai pengenaan denda dikomunikasikan secara transparan	NA*
10.7	Pembayaran denda sesuai dengan ketentuan layanan ini	NA*
10.8	Bilamana terdapat kelebihan pembayaran denda oleh pengguna, maka pengguna dapat dengan mudah untuk menagih kembali	NA*



3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan (11)



Tabel 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Unsur Layanan

No.	Aspek Layanan	Indeks Kepuasan
11	KEAMANAN LINGKUNGAN DAN LAYANAN	4,32
11.1	Kantor Layanan memiliki lingkungan yang aman	4,39
11.2	Kantor Layanan memiliki petugas satuan keamanan yang baik	4,32
11.3	Kantor Layanan memiliki sarana dan prasarana untuk mendukung keamanan	4,30
11.4	Kantor layanan memiliki sistem yang handal untuk memastikan keamanan layanan (proses, dokumen, dan hasil layanan)	4,26



3.3. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Jenis Layanan



Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Indeks
1.	Layanan Penyelesaian Usulan Standar Biaya Keluaran (SBK)	39	4,30
2.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	38	4,31
3.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non APBN-P)	42	4,25
4.	Layanan Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	39	4,20
	Rata-rata Indeks Kepuasan		4,25
	Jumlah Responden	158	

Keempat jenis layanan DJA memiliki tingkat kepuasan yang baik ($> 4,00$). SIMPONI memiliki indeks kepuasan terendah (4,20) dan lebih rendah daripada indeks kepuasan DJA (4,25).



3.4. Indeks Kepuasan Layanan DJA per Aspek dan Jenis Layanan



Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Layanan DJA Per Aspek & Jenis Layanan

No.	Aspek Layanan	Layanan			
		(1)*	(2)*	(3)*	(4)*
1.	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	4,30	4,26	4,17	4,13
2.	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.)	4,28	4,26	4,16	4,03
3.	Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan	4,30	4,31	4,28	4,18
4.	Sikap Pegawai	4,41	4,36	4,34	4,32
5.	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	4,35	4,32	4,26	4,26
6.	Lingkungan Pendukung	4,17	4,30	4,28	4,22
7.	Akses terhadap Layanan	4,34	4,35	4,25	4,26
8.	Waktu Penyelesaian Layanan	4,16	4,33	4,25	4,04
9.	Pembayaran Biaya Sesuai Ketentuan	NA**	NA**	NA**	NA**
10.	Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran	NA**	NA**	NA**	NA**
11.	Keamanan Lingkungan dan Layanan	4,35	4,30	4,26	4,37
	Rata-rata Indeks Kepuasan	4,30	4,31	4,25	4,20
	N Responden	39	38	42	39

*Jenis layanan 1: Layanan Penyelesaian Usulan Standar Biaya Keluaran (SBK); 2 : Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA); 3: Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non APBN-P); 4: Layanan Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak *Online* (SIMPONI)



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

Perubahan Relatif Indeks Kepuasan Layanan

PR2:

Bagaimana perubahan relatif tingkat kepuasan pengguna layanan DJA dari 2016 ke 2017?



3.5. Indeks Kepuasan Layanan DJA Antar Waktu



Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Layanan DJA Antar Waktu

No.	Aspek Layanan	DJA						
		Indeks Kepuasan			Δ	Jumlah n		
		2016	2017			Menjawab	Tidak Relevan	Total
1.	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	4,17	4,21	↑	0,04	158	0	158
2.	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.)	4,14	4,18	↑	0,04	158	0	158
3.	Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan	4,25	4,27	↑	0,02	158	0	158
4.	Sikap Pegawai	4,27	4,36	↑	0,09	157	1	158
5.	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	4,17	4,30	↑	0,13	157	1	158
6.	Lingkungan Pendukung	4,23	4,25	↑	0,02	158	0	158
7.	Akses terhadap Layanan	4,17	4,20	↑	0,03	156	2	158
8.	Waktu Penyelesaian Layanan	4,06	4,14	↑	0,08	157	1	158
9.	Pembayaran Biaya Sesuai Ketentuan	NA*	NA*	NA*	NA*	0	158	158
10.	Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran	NA*	NA*	NA*	NA*	0	158	158
11.	Keamanan Lingkungan dan Layanan	4,32	4,32	-	0	145	13	158
	Rata-rata Indeks Kepuasan	4,20	4,25	↑	0,05			

Kenaikan tertinggi terdapat pada aspek No. 5 Kemampuan dan Keterampilan Pegawai (0,13) disusul aspek No. 4 Sikap Pegawai (0,09).



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

Matrik Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Layanan

PR3:

Bagaimana hubungan antara **tingkat kepentingan aspek layanan** dan **tingkat kepuasan pengguna layanan** pada DJA?



3.6. Matriks Kepentingan-Kepuasan



Kepuasan Aspek Layanan

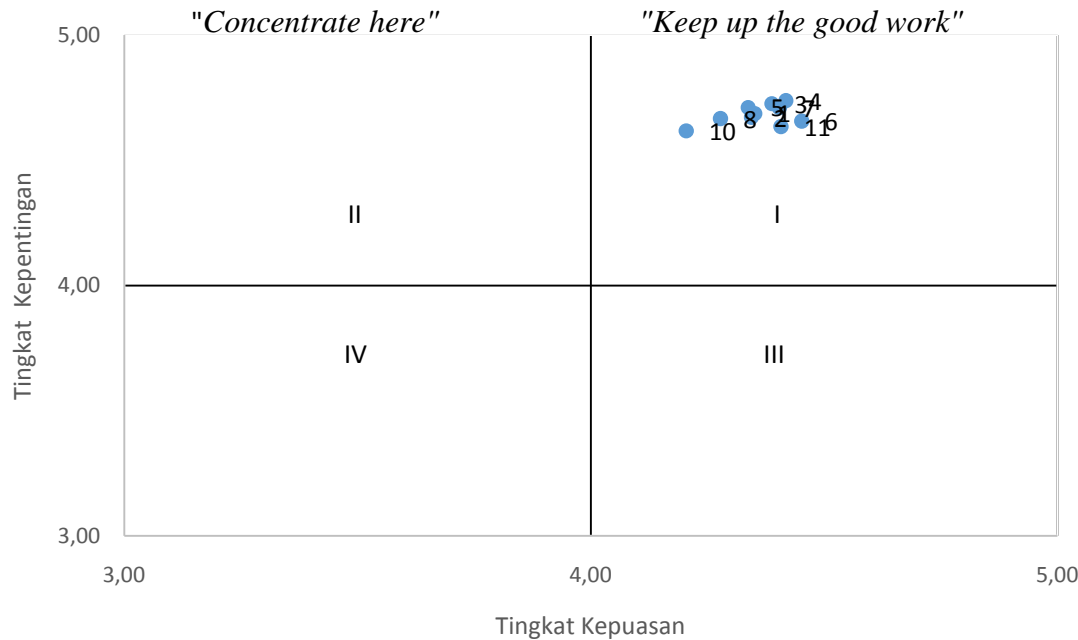
Kepentingan
Aspek Layanan

	Rendah		Tinggi
Tinggi	Kuadran II [Kepentingan Tinggi; Kepuasan Rendah] → <i>Perlu Diperbaiki</i> <i>“Concentrate here”</i>	Kuadran I [Kepentingan Tinggi; Kepuasan Tinggi] → <i>Perlu Dipertahankan</i> <i>“Keep up the good work”</i>	
Rendah	Kuadran IV [Kepentingan Rendah; Kepuasan Rendah] → <i>Tidak menjadi prioritas perbaikan</i> <i>“Low Priority”</i>	Kuadran III [Kepentingan Rendah; Kepuasan Tinggi] → <i>Sudah baik, tidak perlu diprioritaskan dan ditingkatkan</i> <i>“Possible overkill”</i>	

Gambar 3.2. Matriks Kepentingan-Kepuasan



3.7. Indeks Kepuasan Layanan DJA



Daftar No. Layanan:

1. Keterbukaan Informasi
2. Informasi Layanan
3. Kesesuaian Prosedur
4. Sikap Pegawai
5. Kemampuan Pegawai
6. Lingkungan Pendukung
7. Akses terhadap Layanan
8. Waktu Penyelesaian
9. Pembayaran Biaya
10. Pengenaan Sanksi/Denda
11. Keamanan Lingkungan dan Layanan

Gambar 3.3. Matriks Kepentingan-Kepuasan DJA



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

Identifikasi Aspek-Aspek Khusus

PR 4:

Bagaimana hasil identifikasi terhadap **keberadaan biaya tambahan di luar ketentuan, penggunaan jasa perantara oleh pengguna layanan, dan praktik pemberian imbalan kepada petugas layanan?**



3.8. Biaya Resmi Sesuai Ketentuan



Tabel 3.5. Biaya Resmi Sesuai Ketentuan DJA

No.	Jenis Layanan	Ada	Tidak Ada	Tidak Menjawab	Total
1.	Layanan Penyelesaian Usulan Standar Biaya Keluaran (SBK)	0	39	0	39
2.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	0	38	0	38
3.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P)	0	42	0	42
4.	Layanan Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	0	39	0	39
	Total	0	158	0	158

Seluruh responden menjawab tidak ada biaya pada keempat jenis layanan yang disurvei pada DJA.



3.9. Biaya di Luar Ketentuan



Tabel 3.6. Biaya Di Luar Ketentuan DJA

No.	Jenis Layanan	Ada	Tidak Ada	Tidak Menjawab	Total
1.	Layanan Penyelesaian Usulan Standar Biaya Keluaran (SBK)	0	39	0	39
2.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	0	38	0	38
3.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P)	0	42	0	42
4.	Layanan Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	0	39	0	39
	Total	0	158	0	158

Hasil survei menunjukkan seluruh responden (100% atau 158 responden) mengaku tidak ada biaya yang harus dikeluarkan di luar ketentuan.



3.10. Persepsi Responden terhadap Praktik Pembayaran Biaya di Luar Ketentuan



Tabel 3.7. Persepsi Responden DJA terhadap Praktik Biaya di Luar Ketentuan

No.	Jenis Layanan	Wajar	Tidak Wajar	Total
1.	Layanan Penyelesaian Usulan Standar Biaya Keluaran (SBK)	0	39	39
2.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	0	38	38
3.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P)	0	42	42
4.	Layanan Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	0	39	39
	Total	0	158	158



3.11. Persepsi Responden pada Pemberian Imbalan dan Praktik Pemberian Imbalan



Tabel 3.8. Biaya Di Luar Ketentuan DJA

No.	Jenis Layanan	Persepsi Imbalan			Pemberian Imbalan		
		Wajar		Total	Ada		Total
		Ya	Tidak		Ya	Tidak	
1.	Layanan Penyelesaian Usulan Standar Biaya Keluaran (SBK)	0	39	39	0	39	39
2.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	0	38	38	0	38	38
3.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P)	0	42	42	0	42	42
4.	Layanan Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	0	39	39	0	39	39
	Total	0	158	158	0	158	158

Di Tahun 2017, seluruh responden menganggap bahwa pemberian imbalan adalah sesuatu yang tidak wajar dan tidak ditemukan adanya pemberian imbalan pada keempat layanan DJA di tahun ini.



3.13. Komposisi Jenis Pengguna Layanan DJA



Tabel 3.9. Komposisi Jenis Pengguna Layanan DJA

No.	Jenis Layanan	Pengguna dengan Jasa Perantara	Pengguna Tanpa Jasa Perantara	Pelaku Jasa Perantara	Total
1.	Layanan Penyelesaian Usulan Standar Biaya Keluaran (SBK)	0	39	0	39
2.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	0	38	0	38
3.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P)	0	42	0	42
4.	Layanan Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	0	39	0	39
	Total	0	158	0	158

Hasil survei menunjukkan bahwa seluruh responden tidak ada yang menjadi Pengguna dengan Jasa Perantara atau sebagai Pelaku Jasa Perantara.



3.14. Saluran Pengaduan Praktik Korupsi di DJA



Tabel 3.10. Saluran Pengaduan Praktik Korupsi di DJA

Saluran Pengaduan	Jumlah	Persentase (%)
Telepon Khusus Pengaduan	93	58,86
SMS atau WA Khusus Pengaduan	123	77,85
Petugas Jaga	22	13,92
Email Khusus Pengaduan	83	52,53
Kotak Saran	32	20,25
<i>Website</i>	4	2,53
Aplikasi Pengaduan <i>Online</i>	2	1,27
Halo DJA 24 Jam	1	0,63
Media sosial	2	1,27



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

Karakteristik Spesifik Layanan DJA





3.15. Informasi Tambahan Responden DJA



Tabel 3.11. Informasi Tambahan Responden DJA

	Jumlah	Persentase (%)
Cara Responden Berhubungan Dengan DJA		
Langsung	158	100
Tidak Langsung melalui Sekretariat Jenderal	0	0
Total	158	100

Semua responden menyatakan berhubungan secara langsung dengan DJA. Mayoritas responden (98,10%) memiliki jaringan internet yang memadai untuk mengakses layanan *online* DJA.



3.16. Indeks Kepuasan Layanan Spesifik DJA



Tabel 3.12. Indeks Kepuasan Layanan Spesifik DJA

No.	Aspek Layanan	Indeks
1.	Jangka waktu penyelesaian penetapan dokumen Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) oleh DJA sesuai tanggal yang telah ditentukan	4,36
2.	DJA membantu pengguna layanan yang mengalami kendala dalam aplikasi Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Lembaga (RKAKL)/Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	4,29
3.	Revisi anggaran yang diproses di DJA yang memerlukan penelaahan dapat diselesaikan selambatnya 5 hari kerja sejak data dinyatakan lengkap dan benar	4,40
4.	Revisi anggaran yang diproses di DJA yang tidak memerlukan penelaahan dapat diselesaikan selambatnya 1 hari kerja sejak data dinyatakan lengkap dan benar	3,73
5.	Pembayaran/penyetoran PNBP dengan menggunakan Sistem Informasi PNPB <i>Online</i> (SIMPONI) dapat dilakukan dengan mudah, praktis, dan cepat	4,15
6.	Pembayaran/penyetoran PNBP dengan menggunakan SIMPONI dapat dilakukan dengan aman	4,28
7.	SIMPONI dapat diakses 24 jam	4,20
8.	Kode <i>billing</i> yang diterbitkan SIMPONI dapat ditransaksikan di <i>channel</i> pembayaran bank/pos persepsi (ATM, EDC, <i>internet banking</i>) selama 24 jam	4,20
	Rata-rata Indeks Kepuasan Layanan	4,20

Penilaian responden terhadap aspek Revisi anggaran yang diproses di DJA yang memerlukan penelaahan dapat diselesaikan selambatnya 5 hari kerja sejak data dinyatakan lengkap dan benar memiliki indeks kepuasan terbaik (indeks 4,40).



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

4. SIMPULAN & IMPLIKASI

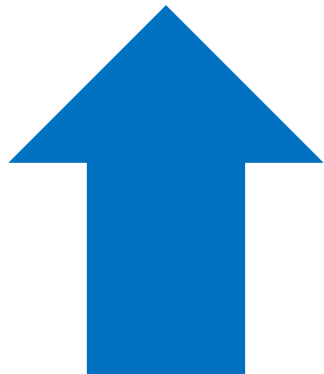


4.1. Simpulan [1]



Indeks kepuasan pengguna layanan DJA pada tahun 2017 mencapai skor 4,25 dari skala pengukuran 1 (satu) sampai dengan 5 (lima), yang artinya telah mampu memuaskan penggunanya.

Pencapaian indeks kepuasan DJA tahun 2017 (4,25) adalah naik 0,05 poin apabila dibandingkan dengan indeks kepuasan DJA tahun 2016 (4,20).



Keseluruhan aspek layanan yang disurvei untuk DJA, memiliki indeks kepuasan di bawah indeks kepuasan Kemenkeu (4,39).



4.1. Simpulan [2]



Indeks kepuasan layanan DJA pada tahun 2017 mencapai skor 4,25 (dinilai baik; berada di atas *cut-off* 4,00 dari skala pengukuran 1 sampai dengan 5).

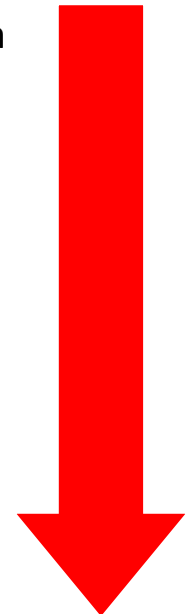


Empat aspek layanan yang memiliki indeks kinerja terbaik adalah:

1. Sikap Pegawai (4,36)
2. Keamanan Lingkungan dan Layanan (4,32)
3. Kemampuan dan Keterampilan Pegawai (4,30)
4. Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang Ditetapkan (4,27)

Sedangkan aspek layanan dengan skor kinerja terendah adalah:

1. Waktu Penyelesaian Layanan (4,14)
2. Informasi Layanan (4,18)





4.1. Simpulan [3]



Hasil analisis menggunakan model matrik kepentingan dan kepuasan.



11 (sebelas) aspek layanan yang berada pada posisi kuadran tingkat kepentingan sangat tinggi dan kepuasan sangat baik sebagai berikut:

- (1) Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi
- (2) Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll)
- (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
- (11) Keamanan Lingkungan dan Layanan

*aspek layanan no. 9 dan no. 10 tidak ada



4.2. Implikasi Manajemen [1]



Implikasi dan saran adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1. Implikasi Manajemen

No.	Aspek Layanan	Isu Utama	Rekomendasi
1.	Keterbukaan/ Kemudahan Akses terhadap Informasi (No. 1)	Akses informasi mengenai standar waktu proses layanan perlu diperjelas.	1. Berikan kemudahan akses bagi pengguna layanan untuk mendapatkan informasi tentang maklumat layanan yang antara lain menjelaskan mengenai standar waktu proses layanan dan hasil layanan. 2. Menambah media untuk menyampaikan keluhan. 3. Perubahan peraturan perlu dikomunikasikan dengan lebih jelas.
		Akses informasi mengenai hasil layanan perlu diperjelas.	
		Akses komunikasi bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan agar dipermudah.	
2.	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.) (No.2)	Standar waktu proses layanan yang jelas.	1. Informasi dapat disajikan melalui bagan dan gambar sehingga lebih mudah dipahami oleh pengguna layanan. 2. Informasi tentang prosedur dapat dibuat lebih menarik dan komunikatif agar pengguna layanan dapat memahami alur prosedur dengan lebih baik. 3. Cantumkan dengan jelas syarat-syarat pengajuan dokumen dan standar waktu layanan dan hasil layanan.
		Standar hasil layanan yang lebih jelas.	



4.2. Implikasi Manajemen [2]



Tabel 4.1. Implikasi Manajemen

No.	Aspek Layanan	Isu Utama	Rekomendasi
3.	Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan (No.3)	Prosedur perlu dibuat lebih sederhana.	<ol style="list-style-type: none">1. Pemberian informasi apabila layanan SIMPONI sedang mengalami kendala.2. Menyederhanakan dan memudahkan prosedur untuk mendapatkan layanan3. Internalisasi pemahaman prosedur pada pegawai dengan lebih baik sehingga terdapat kesepahaman prosedur antar petugas dan penyelesaian layanan dapat lebih cepat dan efisien.4. Penjelasan tentang SOP perlu disampaikan atau diinformasikan secara lebih detail kepada para pengguna layanan.
		Peningkatan kesesuaian pelayanan dengan SOP.	
4.	Sikap Pegawai (No.4)	Pegawai perlu lebih bersedia untuk membantu, mendengarkan, cepat tanggap, dan rapi.	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai dapat mengkomunikasikan peraturan dan perubahannya dengan informatif dan komunikatif sehingga memotivasi pengguna untuk tertib pada peraturan.2. Optimalisasi kecepatan respon dari petugas layanan3. Internalisasi nilai-nilai layanan DJA pada semua pegawai yang kemudian diikuti pelatihan untuk pelayanan prima agar terdapat kesepahaman antar petugas layanan.



4.2. Implikasi Manajemen [3]



Tabel 4.1. Implikasi Manajemen

No.	Aspek Layanan	Isu Utama	Rekomendasi
5.	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai (No.5)	Pegawai perlu memiliki kesamaan pada pemahaman dan keahlian.	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai perlu memfasilitasi komunikasi dan koordinasi K/L dan DJA dengan lebih baik.2. Pegawai perlu mampu untuk memberikan informasi tentang sumber informasi yang dapat dihubungi pada tiap-tiap aktivitas penggunaan layanan.3. Perlu adanya penambahan jumlah pegawai dan pelatihan untuk meningkatkan kecepatan, kompetensi, dan keterampilan para petugas layanan.4. Rotasi pegawai yang tinggi dapat berimbas pada kurang dalamnya pemahaman pegawai atas pekerjaan yang dilakukan. Oleh karenanya, manajemen karir melalui rotasi perlu dimanajemen dengan lebih baik.
6.	Lingkungan Pendukung (No.6)	<p>Peningkatan sarana dan prasarana.</p> <p>Peningkatan tata ruang.</p> <p>Peningkatan sistem teknologi.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Perlu adanya CCTV untuk alasan keamanan.2. Disarankan adanya perluasan ruangan dan penambahan fasilitas yang dapat mempercepat proses layanan dan meningkatkan kenyamanan tempat pelayanan (makanan dan minuman ringan).



4.2. Implikasi Manajemen [4]



Tabel 4.1. Implikasi Manajemen

No.	Aspek Layanan	Isu Utama	Rekomendasi
			<ol style="list-style-type: none">3. Peningkatan jumlah dan sistem teknologi pada aspek pelayanan pada pengguna.4. Perbaiki jaringan untuk pengguna di daerah.
7.	Akses terhadap Layanan (No.7)	Akses <i>online</i> perlu ditingkatkan	<ol style="list-style-type: none">1. Investasi untuk meningkatkan layanan <i>online</i>, termasuk SIMPONI, perlu segera dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.2. Peningkatan koneksi dengan bank sehingga semakin banyak pilihan bank untuk pembayaran pengguna layanan.
8.	Waktu Penyelesaian Layanan (No. 8)	Informasi tentang proses/tahapan penyelesaian layanan perlu ditingkatkan	<ol style="list-style-type: none">1. Diperlukan sistem <i>monitoring</i> proses pelaksanaan dan penyelesaian layanan.2. Peningkatan kesesuaian informasi antara SIMPONI dan SPAN.



4.2. Implikasi Manajemen [5]



Tabel 4.1. Implikasi Manajemen

No.	Aspek Layanan	Isu Utama	Rekomendasi
9.	Keamanan Lingkungan dan Pelayanan (No.11)	Peningkatan sarana dan prasarana keamanan	1. Pembangunan sistem teknologi yang lebih informatif sekaligus kuat pada berbagai upaya pembajakan data untuk meningkatkan keamanan data anggaran. 2. Pembuatan aplikasi cadangan untuk menjadi solusi apabila aplikasi utama sedang mengalami kendala.
		Peningkatan keamanan pada sistem	
10.	Layanan Penyelesaian Usulan Standar Biaya Keluaran (SBK)	Peningkatan unsur informasi layanan.	1. Pertegas SOP baik yang disampaikan <i>online</i> maupun langsung oleh petugas. 2. Tingkatkan efektifitas kegiatan DJA mendengar. 3. Perlu dibuatkan sistem <i>tracking</i> untuk mengetahui posisi layanan. 4. Peningkatan partisipasi dalam penyusunan kebijakan dan standar pelayanan. 5. Perlu dilakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi ke daerah. 6. Sinkronisasi sistem antara Kemenkeu dan Bappenas.
		Peningkatan lingkungan pendukung.	
		Peningkatan layanan dan janji waktunya.	



4.2. Implikasi Manajemen [6]



Tabel 4.1. Implikasi Manajemen

No.	Aspek Layanan	Isu Utama	Rekomendasi
11.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	Penyelesaian kendala dalam aplikasi RKAKL/DIPA.	Responden telah merespon puas. Peningkatan layanan perlu untuk tetap dilakukan.
12.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P)	Kesesuaian waktu layanan.	Revisi anggaran yang diproses di DJA yang tidak memerlukan penelaahan dapat diselesaikan selambatnya 1 hari kerja sejak data dinyatakan lengkap dan benar perlu ditingkatkan pemenuhan janji layanannya.



4.2. Implikasi Manajemen [6]



Tabel 4.1. Implikasi Manajemen

No.	Aspek Layanan	Isu Utama	Rekomendasi
13.	Layanan Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	Peningkatan layanan <i>online</i> .	1. Pembayaran/penyetoran PNBPN dengan menggunakan Sistem Informasi PNBPN <i>Online</i> (SIMPONI) dapat dilakukan dengan mudah, praktis, dan cepat perlu ditingkatkan.
		Peningkatan akses penggunaan layanan	2. SIMPONI dapat diakses 24 jam perlu ditingkatkan kualitas layanannya dengan jaringan yang stabil dan aman. 3. Kode <i>billing</i> yang diterbitkan SIMPONI dapat ditransaksikan di <i>channel</i> pembayaran bank/pos persepsi (ATM, EDC, <i>internet banking</i>) selama 24 jam perlu ditingkatkan.



SEKIAN DAN TERIMA KASIH

GEDUNG DJUANDA I LANTAI 16-17, JALAN DR. WAHIDIN NOMOR 1,
JAKARTA 10710
TELP. (021) 3846995, 3849623; FAKSIMILE (021) 3846995
SITUS www.depkeu.go.id