



**KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA**



**UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA**

# **SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KEMENTERIAN KEUANGAN | 2018**



**LAPORAN  
DIREKTORAT JENDERAL ANGGARAN (DJA)**

**Jakarta 2018**



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 & Implikasi



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

# 1. STATISTIK DESKRIPTIF



## 1.1. Jenis Layanan yang Disurvei



Terdapat 4 (empat) jenis layanan DJA yang disurvei.

**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) yang Memerlukan Penelaahan di DJA
4.	Layanan Pembuatan Kode <i>Billing</i> 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	$\Delta$
1.	Keterbukaan/Kemudahan Akses terhadap Informasi	4,72	4,10	-0,62
2.	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, Dll.)	4,73	4,13	-0,60
3.	Kesesuaian Prosedur Dengan Ketentuan Yang Ditetapkan	4,78	4,32	-0,46
4.	Sikap Pegawai	4,81	4,25	-0,56
5.	Kemampuan Dan Keterampilan Pegawai	4,79	4,17	-0,62
6.	Lingkungan Pendukung	4,73	4,12	-0,61
7.	Akses terhadap Layanan	4,77	4,21	-0,56
8.	Waktu Penyelesaian Layanan	4,79	4,18	-0,61
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	4,78	4,30	-0,48
	<b>Rata-rata Indeks</b>	<b>4,77</b>	<b>4,20</b>	<b>-0,57</b>



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

## 2. PROFIL RESPONDEN



## 2.1. Jumlah Responden DJA



Jumlah Responden untuk DJA adalah **157 responden** (4,49 persen dari total 3.180 responden).

Secara umum responden DJA pada SKPL 2018 ini berada dalam kelompok usia mapan bekerja dan memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi.



## 2.2. Data Demografi Responden DJA



**Tabel 2.1. Data Demografi Responden DJA**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	104	66,24
Perempuan	53	33,76
Total	157	100,00
<b>Usia</b>		
20-30	16	10,19
31-40	76	48,41
41-50	47	29,94
51-60	18	11,46
Total	157	100,00
<b>Latar Belakang Pendidikan</b>		
<= SLTP	1	0,64
SLTA	1	0,64
D3	6	3,82
D4	2	1,27
S1	75	47,7
S2	71	45,22
S3	1	0,64
Total	157	100,00





## 2.3. Klasifikasi Kelembagaan & Status Responden DJA



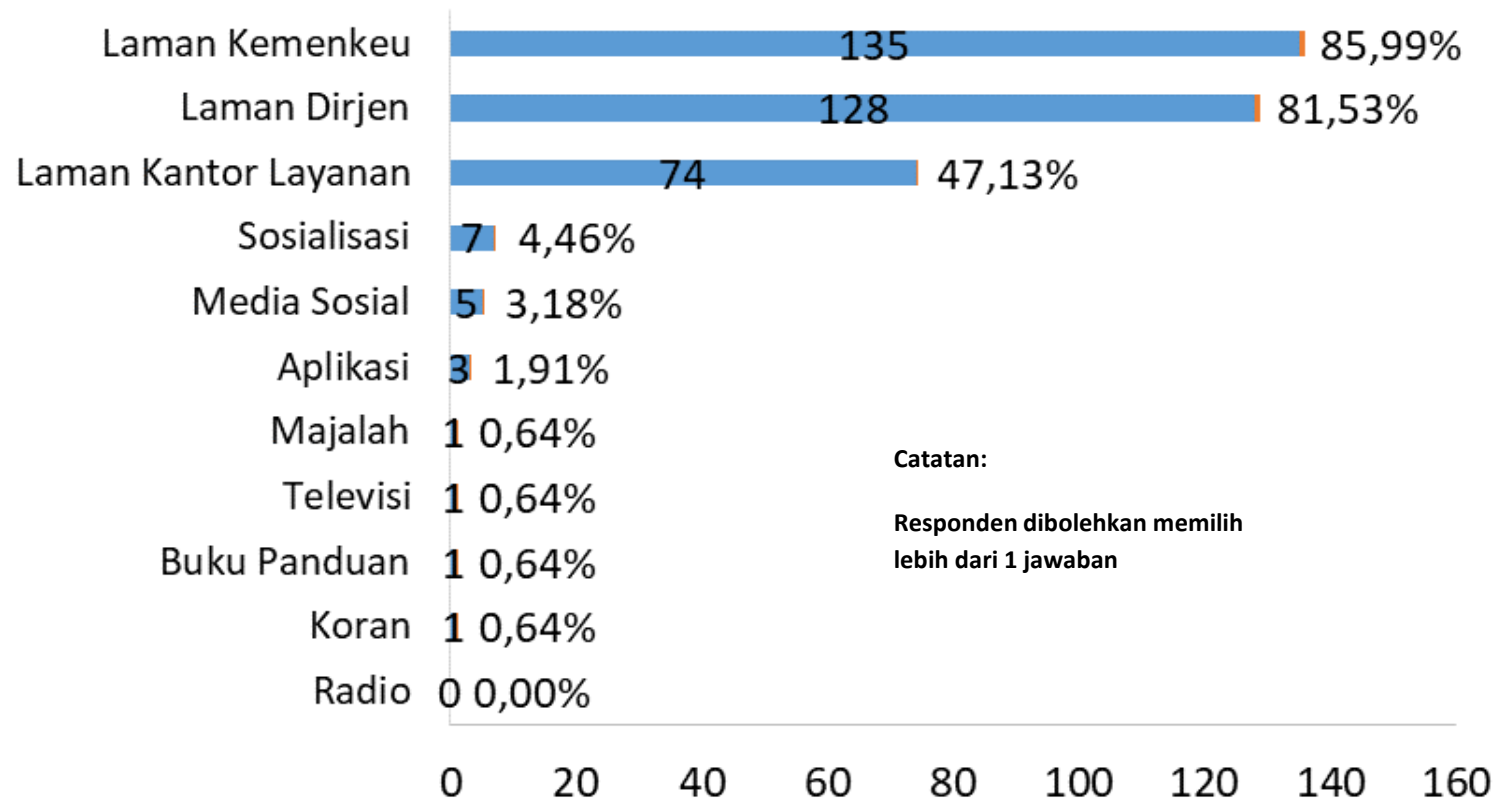
**Tabel 2.2. Status Responden DJA**

Status Responden	Jumlah	Persentase (%)
Instansi Kelembagaan		
Kementerian/Lembaga	153	97,45
TNI/POLRI	4	2,55
Total Instansi Kelembagaan	157	100,00
<b>Total Keseluruhan</b>	<b>157</b>	<b>100,00</b>

Seluruh responden DJA pada SKPL tahun 2018 berasal dari Instansi Kelembagaan.



## 2.4. Media Akses Informasi Layanan DJA

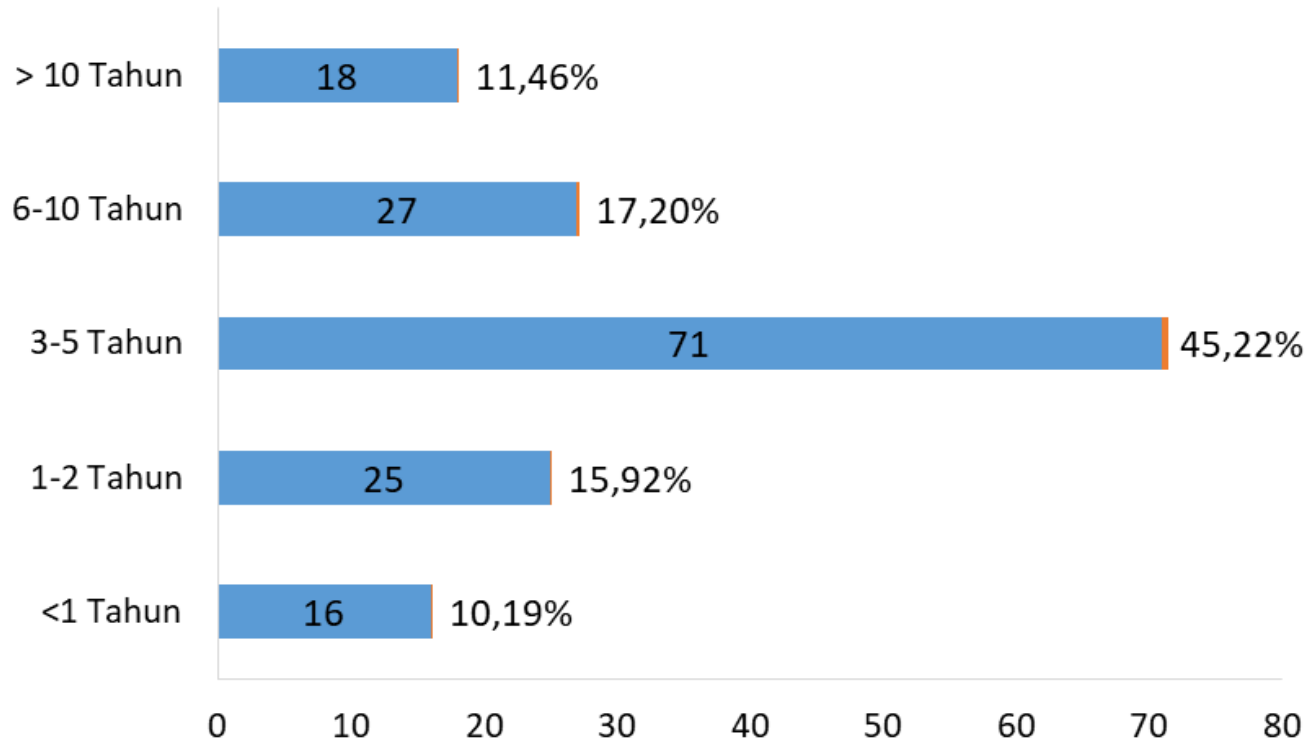


**Gambar 2.1. Media Akses Informasi Layanan DJA**

Laman Kemenkeu dan laman DJA merupakan media yang paling sering digunakan oleh responden untuk mengakses informasi layanan DJA.



## 2.5. Lama Menggunakan Layanan DJA

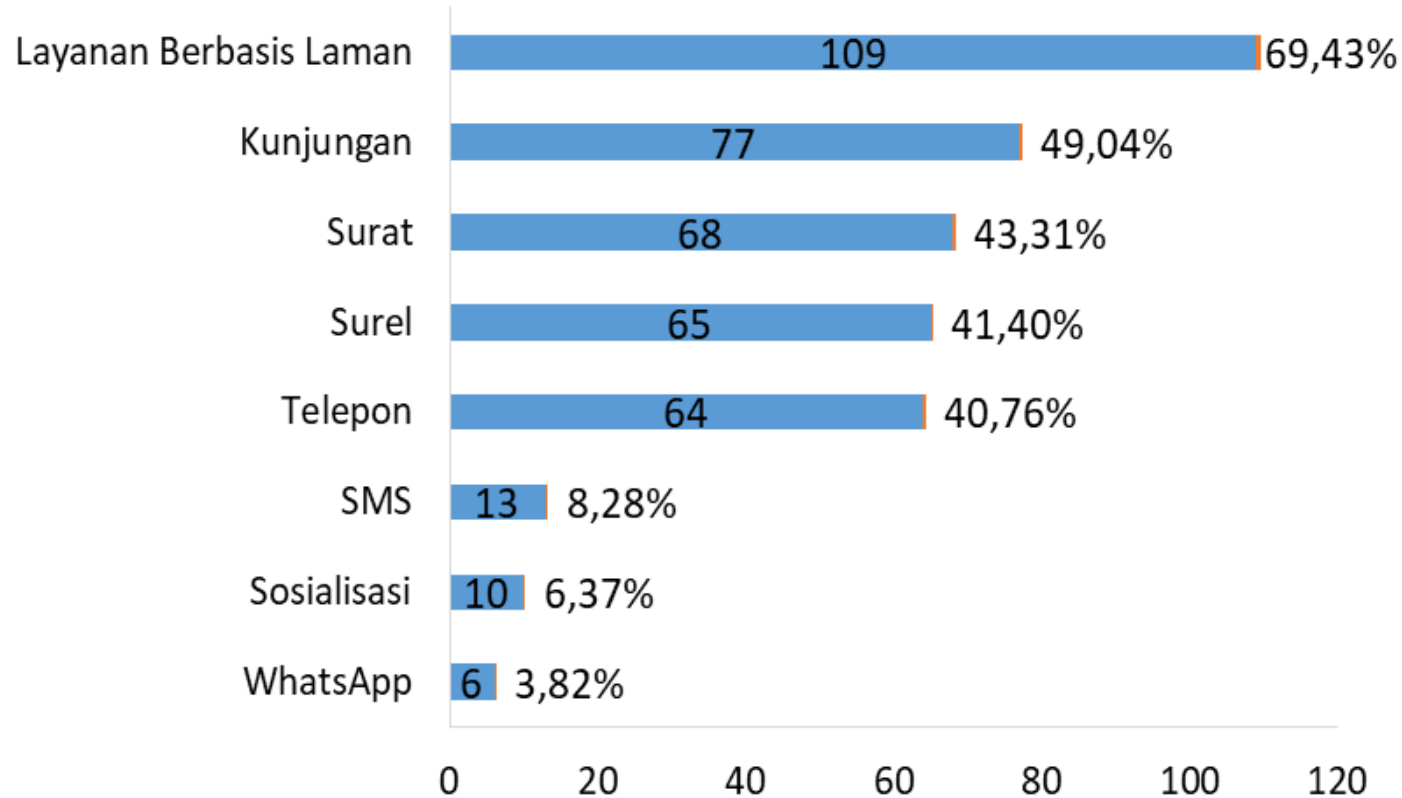


**Gambar 2.2. Lama Menggunakan Layanan DJA**

Mayoritas responden (73,88%) telah menggunakan layanan DJA selama 3 tahun dan lebih.



## 2.6. Cara Memperoleh Layanan DJA

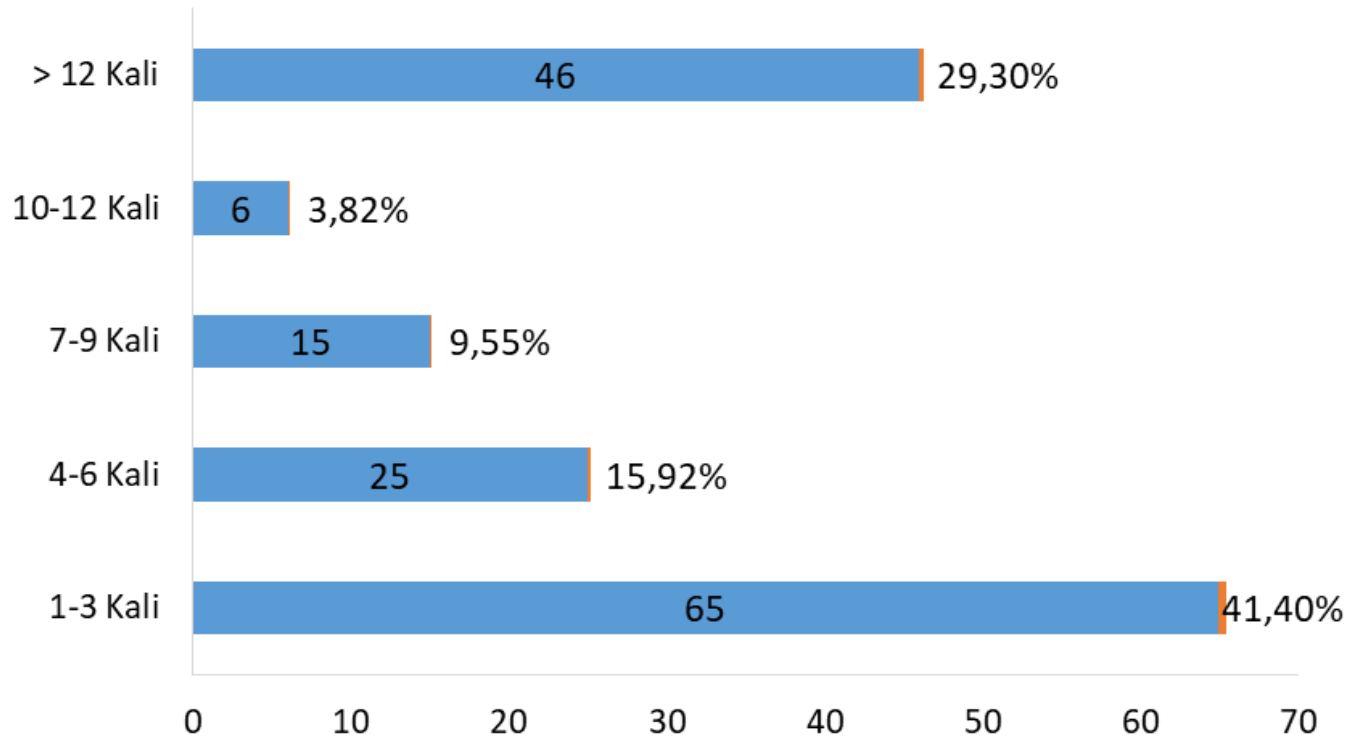


**Gambar 2.3. Cara Memperoleh Layanan DJA**

Mayoritas responden memperoleh layanan melalui layanan berbasis laman dan kunjungan langsung ke kantor DJA.



## 2.7. Frekuensi Menggunakan Layanan DJA



**Gambar 2.4. Frekuensi Menggunakan Layanan DJA**

Mayoritas responden (58,60%) 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

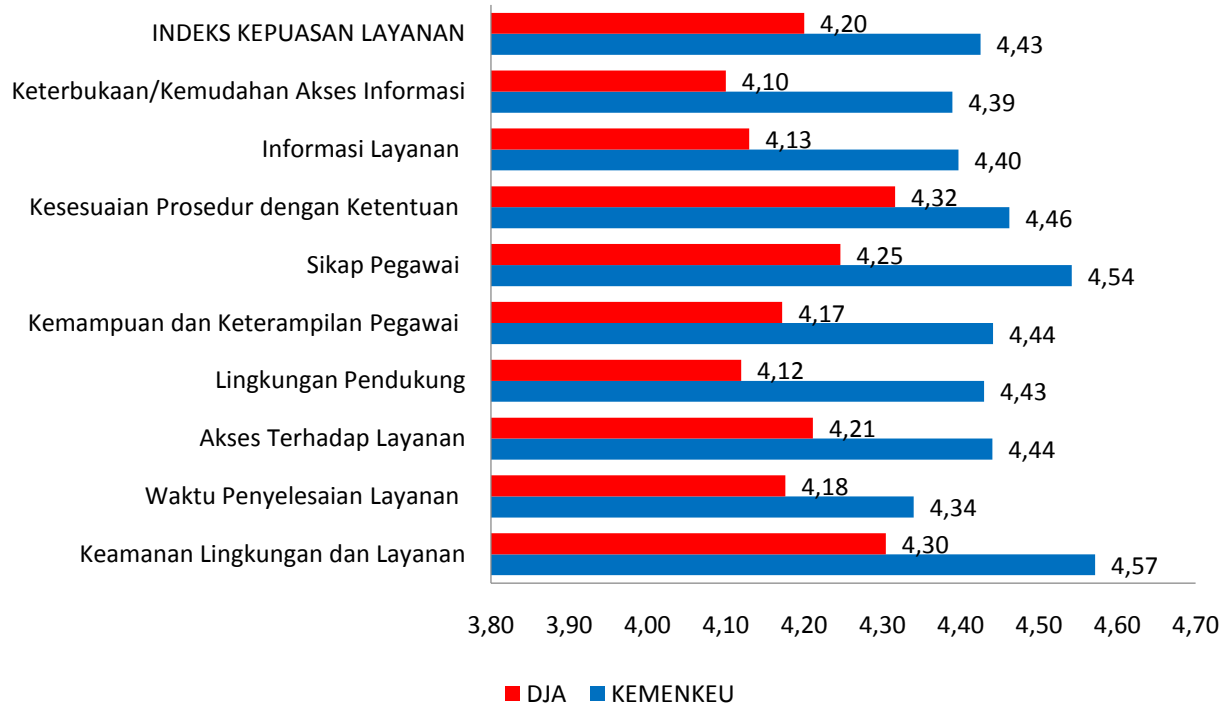
# Indeks Kepuasan Layanan

PR1:

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



### 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA



**Gambar 3.1. Indeks Kepuasan Layanan DJA**

Indeks kepuasan atas 11 aspek layanan DJA pada tahun 2018 adalah 4,20.

Indeks ini turun 5 poin bila dibandingkan dengan indeks DJA pada tahun 2017.

Indeks DJA ini lebih rendah daripada indeks kepuasan agregat Kemenkeu (4,43).





## 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 (4,43).
- Warna hitam mengindikasikan bahwa indeks kepuasan adalah lebih besar dari indeks agregat Kemenkeu (4,43) dan lebih besar dari indeks agregat DJA (4,20).





## 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
<b>1</b>	<b>KETERBUKAAN/KEMUDAHAN AKSES TERHADAP INFORMASI</b>	<b>4,10</b>
1.1	Akses informasi tentang prosedur layanan mudah diperoleh	4,12
1.2	Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka	4,35
1.3	Akses informasi mengenai besarnya standar waktu proses layanan disampaikan secara terbuka	4,13
1.4	Akses informasi mengenai hasil layanan disampaikan secara terbuka	4,13
1.5	Akses komunikasi bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan ( <i>complaint</i> )	3,79
1.6	<b>KHUSUS LAYANAN YANG MENGENAKAN BIAYA</b>   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	<b>INFORMASI LAYANAN (PERSYARATAN, PROSEDUR, dll.)</b>	<b>4,13</b>
2.1	Informasi layanan memuat semua persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan	4,17
2.2	Informasi layanan memuat semua petunjuk pengisian dokumen layanan	4,15
2.3	Informasi layanan memuat semua informasi terkait jenis/tipe layanan	4,16
2.4	Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar waktu proses layanan	4,04
2.5	Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar hasil layanan	4,07
2.6	Informasi layanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pengguna layanan	4,21
2.7	<b>KHUSUS LAYANAN YANG MENGENAKAN BIAYA</b>   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
<b>3</b>	<b>KESESUAIAN PROSEDUR DENGAN KETENTUAN YANG DITETAPKAN</b>	<b>4,32</b>
3.1	Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ketentuan	4,39
3.2	Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana sesuai dengan prosedur/ketentuan	4,25
3.3	Pelayanan diberikan sesuai prosedur operasional standar (SOP) layanan ini	4,32



## 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
<b>4</b>	<b>SIKAP PEGAWAI</b>	<b>4,25</b>
4.1	Pegawai bersedia membantu pengguna layanan sesuai tugas yang diatur dalam ketentuan yang resmi	4,29
4.2	Pegawai bersikap sopan kepada pengguna layanan	4,28
4.3	Pegawai mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan	4,22
4.4	Pegawai cepat tanggap dalam memberikan layanan	4,20
4.5	Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan	4,20
4.6	Pegawai berpenampilan profesional/rapi	4,28



## 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
<b>5</b>	<b>KEMAMPUAN DAN KETERAMPILAN PEGAWAI</b>	<b>4,17</b>
5.1	Pegawai dapat diandalkan dalam memberikan layanan	4,23
5.2	Pegawai cekatan dalam memberikan layanan	4,08
5.3	Pegawai memiliki keahlian yang baik dalam memberikan layanan	4,20
5.4	Pegawai memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan	4,17



## 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
<b>6</b>	<b>LINGKUNGAN PENDUKUNG</b>	<b>4,12</b>
6.1	Layanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik	4,14
6.2	Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik	4,11
6.3	Layanan didukung desain tata ruang tempat layanan yang baik	4,07
6.4	Layanan berada di lingkungan yang nyaman	4,16



## 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
<b>7</b>	<b>AKSES TERHADAP LAYANAN</b>	<b>4,21</b>
7.1	Layanan dapat diperoleh di lokasi/tempat yang mudah dijangkau oleh penggunanya	4,25
7.2	Waktu/jam operasional layanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan	4,37
7.3	Layanan mudah diakses dengan <b>berbagai cara</b> sesuai ketentuan (misalnya via surat, telepon, tatap muka, <i>online</i> , dan lain-lain).	4,18
7.4	<b>KHUSUS LAYANAN YANG MENGGUNAKAN <i>ONLINE</i></b> - Kualitas akses <i>online</i> terhadap layanan	4,04





## 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	<b>WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN</b>	<b>4,18</b>
8.1	Jadwal waktu pelayanan yang pasti	4,22
8.2	Layanan diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan	4,19
8.3	Layanan dapat dipantau penggunaanya tentang proses/tahapan penyelesaiannya	4,20
8.4	<b>KHUSUS LAYANAN YANG MENGGUNAKAN SISTEM/APLIKASI</b> - Sistem untuk memonitor tahapan proses penyelesaian layanan yang sedang dilalui	<b>4,09</b>



## 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	<b>PEMBAYARAN BIAYA SESUAI ATURAN/KETENTUAN YANG DITETAPKAN</b>	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	<b>PENGENAAN SANKSI/DENDA ATAS PELANGGARAN TERHADAP KETENTUAN LAYANAN (SYARAT/PROSEDUR)</b>	NA*
<b>KHUSUS LAYANAN YANG MEMILIKI SANKSI</b>		
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*
<b>KHUSUS LAYANAN YANG MEMILIKI DENDA</b>		
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
<b>11</b>	<b>KEAMANAN LINGKUNGAN DAN LAYANAN</b>	<b>4,30</b>
11.1	Kantor Layanan memiliki lingkungan yang aman	4,36
11.2	Kantor Layanan memiliki petugas satuan keamanan yang baik	4,25
11.3	Kantor Layanan memiliki sarana dan prasarana untuk mendukung keamanan	4,31
11.4	Kantor layanan memiliki sistem yang handal untuk memastikan keamanan layanan (proses, dokumen, dan hasil layanan)	4,30



### 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)	36	4,24
2.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	39	4,22
3.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non APBN-P) yang Memerlukan Penelaahan di DJA	42	4,23
4.	Layanan Pembuatan Kode <i>Billing</i> Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	40	4,11
	<b>Rata-rata Indeks Kepuasan</b>		<b>4,20</b>
	<b>Jumlah Responden</b>	<b>157</b>	

Keempat jenis layanan DJA memiliki tingkat kepuasan yang baik ( $> 4,00$ ). SIMPONI memiliki indeks kepuasan terendah (4,11). Indeks ini lebih rendah daripada indeks kepuasan DJA (4,20).



### 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	4,02	4,17	4,23	3,99
2.	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.)	4,40	4,21	4,21	3,94
3.	Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan	4,33	4,35	4,36	4,22
4.	Sikap Pegawai	4,38	4,19	4,30	4,10
5.	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	4,25	4,24	4,15	4,05
6.	Lingkungan Pendukung	4,03	4,19	4,14	4,12
7.	Akses terhadap Layanan	4,33	4,22	4,23	4,18
8.	Waktu Penyelesaian Layanan	4,04	4,19	4,21	4,27
9.	Pembayaran Biaya Sesuai Ketentuan	NA**	NA**	NA**	NA**
10.	Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran	NA**	NA**	NA**	NA**
11.	Keamanan Lingkungan dan Layanan	4,38	4,24	NA**	NA**
	<b>Rata-rata Indeks Kepuasan</b>	<b>4,24</b>	<b>4,22</b>	<b>4,23</b>	<b>4,11</b>
	<b>N Responden</b>	<b>36</b>	<b>39</b>	<b>42</b>	<b>40</b>

**Catatan:**

\*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) yang Memerlukan Penelaahan di DJA; 4: Layanan Pembuatan Kode *Billing* 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 2017 ke 2018?**



## 3.5. Indeks Kepuasan Layanan DJA Antar Waktu



Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Layanan DJA Antar Waktu

No.	Aspek Layanan	DJA							Total
		Indeks Kepuasan			Δ	Jumlah n			
		2017	2018			Menja-wab	Tidak Relevan	Tidak Tau	
1.	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	4,21	4,10	↓	-0,11	157	0	0	157
2.	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.)	4,18	4,13	↓	-0,05	157	0	0	157
3.	Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan	4,27	4,32	↑	0,05	155	0	2	157
4.	Sikap Pegawai	4,36	4,25	↓	-0,11	156	0	1	157
5.	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	4,30	4,17	↓	-0,13	154	0	3	157
6.	Lingkungan Pendukung	4,25	4,12	↓	-0,13	157	0	0	157
7.	Akses terhadap Layanan	4,20	4,21	↑	0,01	157	0	0	157
8.	Waktu Penyelesaian Layanan	4,14	4,18	↑	0,04	157	0	0	157
9.	Pembayaran Biaya Sesuai Ketentuan	NA*		-	NA*	0	157	0	157
10.	Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran	NA*		-	NA*	0	157	0	157
11.	Keamanan Lingkungan dan Layanan	4,32	<b>4,30</b>	↓	-0,02	75	82	0	157
	<b>Rata-rata Indeks Kepuasan</b>	<b>4,25</b>	<b>4,20</b>	↓	<b>-0,05</b>				

Kenaikan tertinggi terdapat pada aspek No. 3 (0,05). Sementara penurunan tertinggi pada aspek No. 5 dan No. 6. (0,13).





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



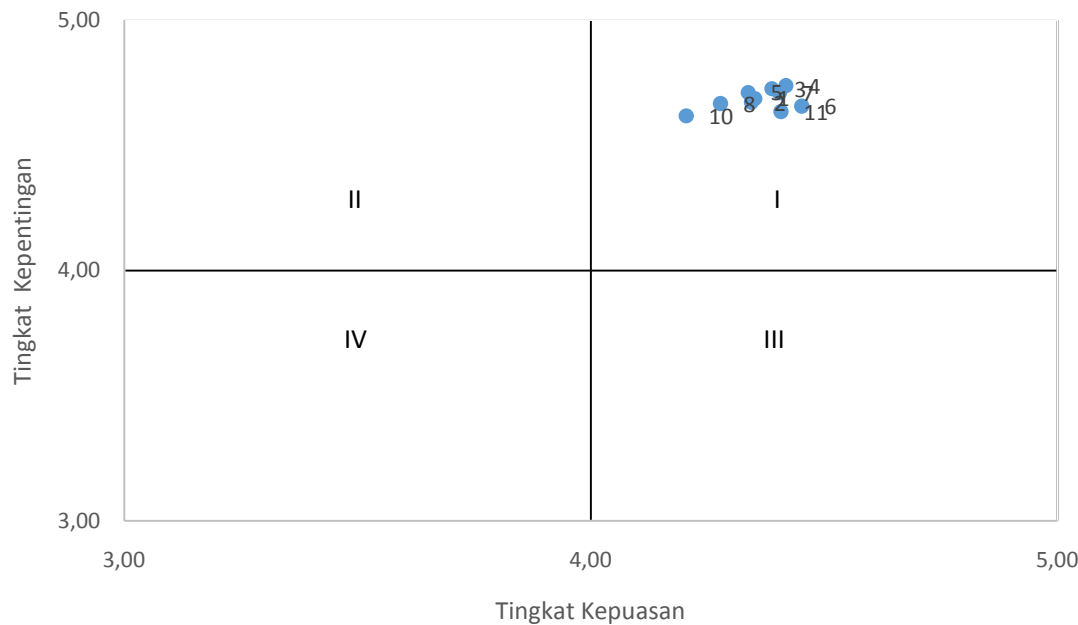
#### Kepuasan Aspek Layanan

		Rendah	Tinggi
		Rendah	Tinggi
Kepentingan Aspek Layanan	Tinggi	<b>Kuadran II</b> [Kepentingan Tinggi; Kepuasan Rendah] → <i>Perlu Diperbaiki</i> <i>“Concentrate here”</i>	<b>Kuadran I</b> [Kepentingan Tinggi; Kepuasan Tinggi] → <i>Perlu Dipertahankan</i> <i>“Keep up the good work”</i>
	Rendah	<b>Kuadran III</b> [Kepentingan Rendah; Kepuasan Rendah] → <i>Tidak menjadi prioritas perbaikan</i> <i>“Low Priority”</i>	<b>Kuadran IV</b> [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



### List 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	36	0	36
2.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	0	39	0	39
3.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P) yang Memerlukan Penelaahan di DJA	0	42	0	42
4.	Layanan Pembuatan Kode <i>Billing</i> Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	0	40	0	40
		<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>0</b>

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	36	0	36
2.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	0	39	0	39
3.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P) yang Memerlukan Penelaahan di DJA	0	42	0	42
4.	Layanan Pembuatan Kode <i>Billing</i> Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	0	40	0	40
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>0</b>	<b>157</b>

Hasil survei menunjukkan seluruh responden (100 persen atau 157 responden) mengaku tidak ada biaya yang harus dikeluarkan di luar ketentuan Kemenkeu



### 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	36	36
2.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	0	39	39
3.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P) yang Memerlukan Penelaahan di DJA	0	42	42
4.	Layanan Pembuatan Kode <i>Billing</i> Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	0	40	40
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>157</b>



### 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	36	36	0	36	36
2.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	0	39	39	0	39	39
3.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P) yang Memerlukan Penelaahan di DJA	0	42	42	0	42	42
4.	Layanan Pembuatan Kode <i>Billing</i> Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	0	40	40	0	40	40
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>157</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>157</b>

Di Tahun 2018, seluruh responden menganggap bahwa pemberian imbalan adalah sesuatu yang tidak wajar dan tidak ditemukan adanya pemberian imbalan pada keempat layanan DJA di tahun ini.





## 3.12. 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	36	0	36
2.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	0	39	0	39
3.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P) yang Memerlukan Penelaahan di DJA	0	42	0	42
4.	Layanan Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	0	40	0	40
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>0</b>	<b>157</b>

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



### 3.13. Saluran Pengaduan Praktik Korupsi di DJA



**Tabel 3.10. Saluran Pengaduan Praktik Korupsi di DJA**

Saluran Pengaduan	Jumlah	Persentase (%)
SMS atau WA Khusus Pengaduan	125	79,62
Telepon Khusus Pengaduan	122	77,71
Surel khusus pengaduan	91	57,96
Petugas Jaga	73	46,50
Kotak Saran	71	45,22
Media sosial	7	4,46
Layanan berbasis laman daring	4	2,55

Sebagian besar responden memilih SMS/WA khusus pengaduan dan telepon khusus pengaduan sebagai sarana untuk memberikan laporan jika terdapat indikasi praktik korupsi.



## 3.14. Usulan Jenis Layanan Inovatif



**Tabel 3.11. Usulan Jenis Layanan Inovatif**

Usulan Layanan Inovatif	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Menjawab	129	82,17
Menjawab	28	17,83
Meningkatkan Layanan Daring	12	7,66
Sistem yang Saling Terintegrasi	10	6,37
Aplikasi Daring	2	1,27
Aktif di Media Sosial	1	0,64
Agenda yang Dapat di Akses Setiap Saat	1	0,64
Video Tutorial	1	0,64
Laporan yang Transparan	1	0,64

Jenis layanan inovatif yang paling banyak diusulkan adalah meningkatkan layanan daring (12 responden) dan sistem yang saling terintegrasi (10 responden).



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

# Karakteristik Spesifik Layanan DJA





### 3.15. Informasi Tambahan Responden DJA



**Tabel 3.12. Informasi Tambahan Responden DJA**

	Jumlah	Persentase (%)
<b>Cara Responden Berhubungan Dengan DJA</b>		
Langsung	157	100
Tidak Langsung melalui Sekretariat Jenderal	0	0
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>100</b>

Semua responden menyatakan berhubungan secara langsung dengan DJA, dan mayoritas responden memiliki jaringan internet yang memadai untuk mengakses layanan *online* DJA, yakni sebanyak 155 responden (98,10 persen).



## 3.16. Indeks Kepuasan Layanan Spesifik DJA



**Tabel 3.13. Indeks Kepuasan Layanan Spesifik DJA**

No.	Aspek Layanan	Indeks
1.	Standar Biaya Keluaran (SBK) dapat membantu mempermudah penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Lembaga (RKAKL).	4,44
2.	Jangka waktu penyelesaian penetapan dokumen Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) oleh DJA sesuai tanggal yang telah ditentukan.	4,13
3.	DJA membantu pengguna layanan yang mengalami kendala dalam aplikasi Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Lembaga (RKAKL)/DIPA.	4,28
4.	Revisi anggaran yang diproses di DJA yang memerlukan penelaahan dapat diselesaikan selambatnya 5 hari kerja sejak data dinyatakan lengkap dan benar.	4,21
5.	Pembuatan kode <i>billing</i> Sistem Informasi PNPB <i>Online</i> (SIMPONI) dapat dilakukan dengan mudah.	4,38
6.	Pembuatan kode <i>billing</i> SIMPONI dapat dilakukan dengan cepat.	4,25
7.	Pembuatan kode <i>billing</i> SIMPONI dapat diakses 24 jam.	4,35
	<b>Rata-rata Indeks Kepuasan Layanan</b>	<b>4,29</b>

No 1: Layanan Penyelesaian Usulan SBK

No 2-3: Layanan Pengesahan DIPA

No 4: Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non APBN-P yang Memerlukan Penelaahan di DJA

No 5-7: Layanan Pembuatan Kode *Billing* SIMPONI



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan RI

## **4. SIMPULAN & IMPLIKASI**



## 4.1. Simpulan [1]



- Indeks kepuasan pengguna layanan DJA pada tahun 2018 adalah 4,20 dari skala pengukuran 1 (satu) sampai dengan 5 (lima), yang artinya telah mampu memuaskan penggunanya.
- Keseluruhan aspek layanan yang disurvei untuk DJA, memiliki indeks kepuasan di bawah indeks kepuasan Kemenkeu (4,43)







## 4.1. Simpulan [2]



Indeks kepuasan layanan DJA pada tahun 2018 mencapai skor 4,20 (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. Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan yang Ditetapkan (4,32)
2. Keamanan Lingkungan dan Layanan (4,30)
3. Sikap Pegawai (4,25)

Sedangkan aspek layanan dengan skor kinerja terendah adalah:

1. Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi (4,10)
2. Lingkungan Pendukung (4,12)



## 4.1. Simpulan [3]



Hasil analisis menggunakan model matrik kepentingan dan kepuasan.



**11(sebelas) aspek layanan** berada pada posisi kuadran di mana 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]



Saran-saran dan implikasi manajemen:

**Tabel 4.1. Implikasi Manajemen**

No.	Aspek Layanan	Isu utama	Rekomendasi
1.	Keterbukaan/Kemudahan Akses terhadap Informasi (No. 1)	Kurangnya akses untuk menyampaikan keluhan	1. Memperbaiki akses untuk mempermudah pengguna dalam menyampaikan keluhan
		Kurangnya akses untuk mendapatkan informasi tentang prosedur, standar waktu, dan hasil layanan.	2. Memperbaiki akses untuk mempermudah pengguna mendapatkan informasi tentang prosedur, standar waktu, dan hasil layanan.
2.	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.) (No.2)	Informasi layanan belum secara lengkap memuat informasi tentang standar waktu proses layanan dan standar hasil layanan	1. Informasi layanan DJA harus memuat secara lebih jelas tahapan, waktu, dan standar hasil layanan. 2. Informasi tersebut harus jelas dan tidak ambigu dalam penafsiran dan pelaksanaan di lingkup DJA. 3. Informasi tersebut harus jelas dan tidak ambigu dalam penafsiran dan pelaksanaan di lingkup keterkaitan antara DJA dan Unit Eselon serta KL lain.



## 4.2. Implikasi Manajemen [2]



**Tabel 4.1. Implikasi Manajemen**

No.	Aspek Layanan	Isu utama	Rekomendasi
3.	Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan (No.3)	Prosedur direspon rumit.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Prosedur pemberian layanan perlu disederhanakan dan diperjelas.</li><li>2. Pemberian layanan dilakukan sesuai prosedur.</li><li>3. Penjelasan tentang SOP perlu disampaikan atau diinformasikan secara lebih detail kepada para pengguna layanan.</li></ol>
		Pelayanan belum sesuai SOP.	
4.	Sikap Pegawai (No.4)	Pegawai belum sepenuhnya mau berempati, cepat tanggap, melayani pada waktu dan tempat yang sesuai, serta berpenampilan profesional.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pegawai lebih responsif terhadap berbagai pertanyaan dan mampu menyelesaikan kendala.</li><li>2. Pegawai memberi perlakuan yang sama pada pengguna layanan agar tidak ada yang merasa diperlakukan tidak adil.</li><li>3. Internalisasi nilai-nilai layanan DJA pada semua pegawai (atasan dan bawahan) yang kemudian diikuti pelatihan untuk pelayanan prima agar terdapat kesepahaman dan ketepatan layanan antar petugas.</li></ol>



## 4.2. Implikasi Manajemen [3]



**Tabel 4.1. Implikasi Manajemen**

No.	Aspek Layanan	Isu utama	Rekomendasi
5.	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai (No.5)	Pegawai belum cekatan dalam memberikan layanan.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pegawai perlu memfasilitasi komunikasi dan koordinasi K/L dan DJA dengan lebih baik.</li><li>2. Pegawai perlu mampu untuk memberikan informasi tentang sumber informasi yang dapat dihubungi pada tiap-tiap aktivitas penggunaan layanan.</li><li>3. Perlu adanya pelatihan untuk meningkatkan kecepatan, kompetensi, dan keterampilan para petugas layanan.</li><li>4. Rotasi pegawai yang tinggi dapat berimbas pada kurang dalamnya pemahaman pegawai atas pekerjaan yang dilakukan. Oleh karenanya, manajemen karir melalui rotasi perlu dikelola dengan lebih baik.</li></ol>
		Pegawai belum memiliki kesamaan pemahaman dan keahlian dalam layanan yang diberikan DJA.	
6.	Lingkungan Pendukung (No.6)	Desain dan tata ruang belum baik	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Perlu adanya perbaikan pada tata ruang dan fasilitas (proyektor, komputer, dll) pada ruang-ruang konsultasi.</li><li>2. Disarankan adanya penambahan ruang konsultasi.</li><li>3. Manajemen penggunaan dan penjadwalan ruang yang lebih baik.</li><li>4. Peningkatan kualitas sistem teknologi informasi.</li></ol>
		Sistem teknologi informasi yang belum mencukupi	



## 4.2. Implikasi Manajemen [4]



**Tabel 4.1. Implikasi Manajemen**

No.	Aspek Layanan	Isu utama	Rekomendasi
7.	Akses Terhadap Layanan (No.7)	Akses daring perlu ditingkatkan	1. Investasi untuk meningkatkan layanan daring, termasuk SIMPONI, perlu segera dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. 2. Memberikan akses layanan yang saling terhubung satu sama lain.
		Layanan belum terintegrasi	
8.	Waktu Penyelesaian Layanan (No. 8)	Informasi tentang proses/tahapan penyelesaian layanan perlu ditingkatkan.	Diperlukan sistem <i>monitoring</i> proses pelaksanaan dan penyelesaian layanan.



## 4.2. Implikasi Manajemen [5]



**Tabel 4.1. Implikasi Manajemen**

No.	Aspek Layanan	Isu utama	Rekomendasi
9.	Keamanan Lingkungan dan Pelayanan (No.11)	Sarana dan prasarana keamanan keamanan belum optimal.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pembangunan sistem teknologi yang lebih informatif sekaligus kuat pada berbagai upaya pembajakan data untuk meningkatkan keamanan data anggaran.</li><li>2. Pembuatan aplikasi cadangan untuk menjadi solusi apabila aplikasi utama sedang mengalami kendala.</li><li>3. Peningkatan layanan prima bagi petugas keamanan di kantor layanan.</li></ol>
		Keamanan pada sistem teknologi informasi belum optimal.	
10.	Layanan Penyelesaian Usulan Standar Biaya Keluaran (SBK)	Akses dan informasi layanan belum optimal dan jelas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pertegas SOP baik yang disampaikan daring maupun langsung oleh petugas.</li><li>2. Tingkatkan efektifitas kegiatan DJA mendengar.</li><li>3. Perlu dibuatkan sistem <i>tracking</i> untuk mengetahui posisi layanan.</li><li>4. Peningkatan partisipasi dalam penyusunan kebijakan dan standar pelayanan.</li><li>5. Perlu dilakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi ke daerah.</li></ol>
		Lingkungan pendukung layanan belum optimal.	
		Penyajian layanan dan ketepatan janji waktunya belum baik.	



## 4.2. Implikasi Manajemen [6]



**Tabel 4.1. Implikasi Manajemen**

No.	Aspek Layanan	Isu utama	Rekomendasi
11.	Layanan Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA)	Pegawai belum bersikap profesional.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelatihan layanan prima untuk memperbaiki standar layanan dan meratakan pemahaman antar pegawai.</li><li>2. Perbaiki lingkungan pendukung termasuk fasilitas ruang layanan dan konsultasi.</li><li>3. Perjelas informasi tentang waktu dan prosedur pemberian dan penyelesaian layanan.</li></ol>
		Lingkungan pendukung belum baik.	
		Waktu penyelesaian layanan belum sesuai janji layanan..	
12.	Layanan Penyelesaian Revisi DIPA non Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Perubahan (non-APBN-P) yang Memerlukan Penelaahan di DJA	Lingkungan pendukung belum baik.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelatihan layanan prima untuk memperbaiki standar layanan dan meratakan pemahaman antar pegawai.</li><li>2. Perbaiki lingkungan pendukung termasuk fasilitas ruang layanan dan konsultasi.</li><li>3. Perjelas informasi tentang waktu dan prosedur pemberian dan penyelesaian layanan.</li></ol>
		Kemampuan dan keterampilan pegawai belum mencukupi.	





## 4.2. Implikasi Manajemen [6]



**Tabel 4.1. Implikasi Manajemen**

No.	Aspek Layanan	Isu utama	Rekomendasi
13.	Layanan Pembuatan Kode <i>Billing</i> Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak <i>Online</i> (SIMPONI)	Akses dan informasi belum mencukupi	1. Perbaiki akses dan informasi dalam penggunaan teknologi informasi. 2. Pelatihan layanan prima untuk memperbaiki standar layanan dan meratakan pemahaman antar pegawai dalam menanggapi keluhan di pembuatan kode <i>billing</i> dan SIMPONI sebagai sebuah sistem terintegrasi.
		Sikap, kemampuan, dan keterampilan pegawai dalam menanggapi jika terjadi keluhan belum optimal.	



**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](http://www.depkeu.go.id)

