

# **LAPORAN AKHIR**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KABUPATEN BOJONEGORO**

**LAYANAN PENERBITAN SPP – SPM  
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN BOJONEGORO**

# **2020**



**PT INDEKSTAT KONSULTAN INDONESIA**  
Multivision Tower, Floor 25<sup>th</sup>, Lot 9B Kuningan Mulia,  
Jakarta Selatan

## KATA PENGANTAR

PT INDEKSTAT KONSULTAN INDONESIA merupakan perusahaan jasa konsultan bidang riset sosial dengan inovasi baru, yaitu menghadirkan survei yang berbasis teknologi. Hal ini tentu menawarkan banyak kelebihan, di antaranya kecepatan, kemudahan, dan ketepatan. PT INDEKSTAT KONSULTAN INDONESIA didirikan oleh para pakar di bidang statistika terapan, kebijakan publik, bisnis dan marketing, serta riset dan pengembangan wilayah. Melalui perpaduan latar belakang keilmuan tersebut, kami hadir dan mampu memformulasikan data menjadi strategi pembangunan wilayah, mendesain kebijakan yang tepat dan terarah.

PT INDEKSTAT KONSULTAN INDONESIA hadir dengan nilai-nilai integritas, inovasi, dinamis dan kerjasama tim dalam setiap aktifitas bisnisnya. Menghadirkan layanan *research* yang berorientasi pada pembangunan ekonomi dan pengembangan wilayah. Misi PT INDEKSTAT KONSULTAN INDONESIA adalah “ingin hadir menjadi bagian dari proyek pembangunan daerah di Indonesia dan memberikan alternatif strategi pembangunan berkelanjutan di Indonesia”.

Sebagai persyaratan kelengkapan proses pengadaan pekerjaan, PT INDEKSTAT KONSULTAN INDONESIA menyusun laporan hasil pekerjaan Program Penyelenggaraan **Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Penerbitan SPP – SPM Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Bojonegoro** yang sekurang-kurangnya memuat latar belakang, tujuan, teori terkait materi survei, metodologi kerja, tim pelaksana, jadwal pelaksanaan pekerjaan, serta analisis hasil pekerjaan survei. Penyusunan laporan hasil pekerjaan ini mengacu pada kerangka acuan kerja dan informasi umum yang tertera pada dokumen teknis. Laporan hasil pekerjaan ini disusun oleh PT INDEKSTAT INDONESIA dengan memprioritaskan pencapaian tujuan serta *output* kegiatan, sehingga manfaat yang diharapkan oleh Pemerintah Kabupaten Bojonegoro dari kerjasama ini dapat tercapai.

Hormat Kami,

Dewan Direksi

PT Indekstat Konsultan Indonesia

## DAFTAR ISI

### Contents

KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Pekerjaan.....	1
BAB II LANDASAN TEORI MATERI SURVEI	2
2.1 Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	3
2.3 Konsep Kepuasan .....	3
BAB III METODOLOGI	6
3.1 Metode Pengumpulan Data .....	6
3.2 Obyek Survei .....	6
3.3 Menentukan Besaran dan Teknik penarikan sampel.....	7
3.3.1 Desain Penarikan Sampel ( <i>sampling design</i> )	7
3.3.2 Menentukan Primary Sampling Unit (PSU)	7
3.3.3 Ukuran Sampel ( <i>Sample Size</i> )	7
3.4 Metode Penjamin Mutu .....	9
3.4.1 Persiapan dan Pelaksanaan Survei	9
3.4.2 Entri Data	10
3.5 Analisis Data Hasil Survei.....	11
3.5.1 Statistika Deskriptif	11
3.5.2 Perhitungan Indeks Kepuasan	11
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	13
4.1 Sebaran Responden.....	13
4.2 Penilaian Masyarakat terhadap Program / Layanan.....	13
4.2.1 Penilaian terhadap Persyaratan	14
4.2.2 Penilaian terhadap Prosedur/ Tatacara	14
4.2.3 Penilaian terhadap Waktu Pelayanan	14

4.2.4 Penilaian terhadap Jenis Spesifikasi Layanan	15
4.2.5 Penilaian terhadap Kompetensi Petugas	15
4.2.6 Perilaku Petugas	16
4.2.7 Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	16
4.2.8 Sarana dan prasarana	16
4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	17
4.4 Kekurangan, Kelebihan, dan Saran.....	17
4.4.1 Kekurangan Layanan	17
4.4.2 Kelebihan Layanan	18
4.4.3 Saran	18
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	19
5.1 Simpulan.....	19
5.2 Rekomendasi.....	19
LAMPIRAN	20
1.Lampiran Kuesioner Survei.....	21
2.Lampiran Dokumentasi.....	26

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah Kabupaten Bojonegoro senantiasa berupaya untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari berbagai kebijakan dan inovasi pembangunan yang terus dilakukan. Pada pelaksanaannya Pemerintah Kabupaten Bojonegoro tidak dapat memungkiri bahwa pelayanan publik yang selama ini dilakukan belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan publik yang cenderung mengharapkan pelayanan prima dari berbagai aspek. Salah satu fenomena yang nampak adalah masih didapatinya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media.

Bagian Organisasi dan Tatalaksana (ORTALA) Sekretariat Daerah Kabupaten Bojonegoro mempunyai tugas besar untuk mengontrol dan menjaga agar layanan yang diberikan oleh SKPD terkait tetap berada pada kondisi yang prima. Oleh karena itu, Bagian ORTALA merasa perlu adanya upaya untuk mengetahui dan mengidentifikasi tingkat kepuasan dan berbagai persoalan yang muncul dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan publik.

Hal ini sesuai dengan amanat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Merujuk pada Permen tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada pasal 1 disebutkan bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Pada tahun anggaran 2020, pelaksanaan SKM difokuskan pada sejumlah 20 SKPD. Di antaranya adalah BAPPEDA, BPKAD, Inspektorat, Dinas PU Binamarga, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Bagian Kesra, BPBD, DISHUB, Dinas Peternakan dan Perikanan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, DISPORA, BAKESBANGPOL, DPMD, BKPP, BLPBJ, KOMINFO, DISDUKCAPIL, DLH, SEKRETARIAT DPRD.

Data-data yang dihasilkan dari pelaksanaan tentunya diharapkan mampu memberikan masukan-masukan positif dan bagian dari partisipatif masyarakat. Sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang prima dari Pemerintah Kabupaten Bojonegoro.

### **1.2 Tujuan Pekerjaan**

Adapun tujuan dari pekerjaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- a. Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan;
- b. Untuk menganalisis dan menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM);
- c. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan selanjutnya;

## **BAB II LANDASAN TEORI MATERI SURVEI**

Didalam melakukan survei kepuasan masyarakat, unsur-unsur penilaian dan metode yang diperlukan, mengacu kepada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah ada perubahan menjadi Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Berdasarkan peraturan tersebut dijabarkan mengenai element penting dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang antara lain;

### **2.1 Survei Kepuasan Masyarakat**

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan sebuah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat didasarkan pada 9 (Sembilan) unsur, diantaranya adalah :

- a) Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c) Waktu Penyelesaian  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d) Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f) Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g) Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i) Sarana dan prasarana  
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang

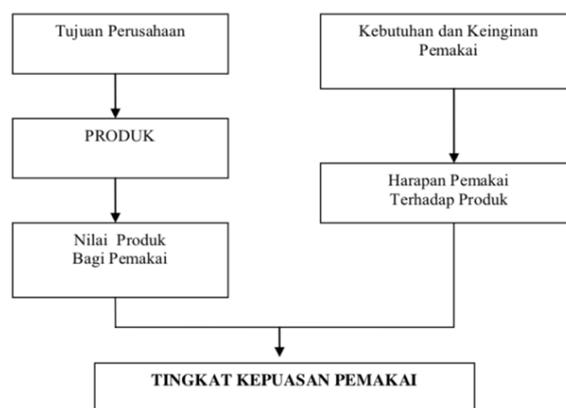
utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Merupakan sebuah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dalam bentuk angka, dimana angka tersebut akan menjadi nilai score atas bentuk pelayanan publik yang telah diselenggarakan. Angka tersebut ditetapkan dalam skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

## 2.3 Konsep Kepuasan

Banyak definisi berkaitan dengan kepuasan pemakai (customer satisfaction) antara lain disebutkan oleh Tjiptono (2004) yang mengutip pendapat Day, bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakesesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja survei produk yang dirasakan oleh pemakai. Dengan survei yang lebih sederhana Kotler (1997) menyebutkan kepuasan pelanggan sebagai: Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsep kepuasan pemakai dapat dijelaskan pada gambar dibawah ini



Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan. Menurut Engel et al. (1995) kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli di mana yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, mereka bersedia merekomendasi perusahaan, mau membayar sesuai mutu

yang disampaikan, mengatakan hal-hal yang positif dari perusahaan, dan kurang survei terhadap harga.

Dari definisi-definisi tentang kepuasan tersebut adanya suatu kesamaan makna bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian emosional dari pelanggan setelah penggunaan suatu produk, di mana harapan dan kebutuhan terpenuhi.

Pelanggan yang tidak puas mereka akan kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan protes, atau tidak sama sekali melakukan apa-apa (diam). Engel et al. (1995) mengemukakan bentuk-bentuk pengambilan survei akibat dari ketidakpuasan atas kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan di antaranya:

1. Respon suara (voiceresponse)
2. Respon pribadi (privateresponse);
3. Respon pihak ketiga (third-partyresponse);

Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana ataupun kompleks dan rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam *service incounter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan oleh Pemerintahan Daerah, maka survei kepuasan masyarakat (SKM) menjadi keharusan untuk dilaksanakan. Lebih jauh, pemerintah memahami betul bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan agar menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam pedoman SKM diberikan beberapa opsi survei yang dapat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Teknik survei di antaranya:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri termasuk yang dikirimkan melalui surat.
3. Diskusi kelompok terfokus.
4. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

PT INDEKSTAT INDONESIA memahami prinsipnya sesuai dengan apa yang tertera dalam Permen PAN-RB No. 14 tahun 2017 tentang penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**, yaitu hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**, yaitu dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**, yaitu hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**, yaitu Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**, yaitu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**, yaitu dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## BAB III METODOLOGI

Metodologi yang dimaksudkan pada bab ini adalah metode pengumpulan data, metode penarikan sampel, metode penjaminan mutu data dan metode analisis data. Metode pengumpulan data dan penjaminan mutu dirancang agar dapat memperoleh data yang berkualitas (akurat dan lengkap) dari obyek penelitian. Metode analisis data dirancang agar perencanaan mulai dari penyusunan konsep dan skala pengukuran pada kuesioner, proses entri data, hingga penentuan teknik analisis data dapat dipersiapkan dengan tepat sehingga mampu menjawab tujuan dari penelitian ini secara benar dan mendalam.

Informasi utama yang akan didapatkan dari penelitian ini, adalah informasi tentang tingkat kepuasan SKPD penerima Layanan Penerbitan SPP - SPM oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bojonegoro Provinsi Jawa Timur. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan wawancara tatap muka dipandu kuesioner terstruktur di tempat responden terpilih Kabupaten Bojonegoro Provinsi Jawa Timur yang sudah ditentukan.

### 3.1 Metode Pengumpulan Data

Proses Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung (*face-to-face*) menggunakan instrumen kuesioner terstruktur. Instrumen tersebut disusun berdasarkan kerangka konsep dan tujuan yang ingin dicapai pada survei. Metode pengumpulan data menjelaskan hal yang paling mendasar yaitu siapa/apa yang menjadi objek survei, bagaimana menentukan banyaknya objek survei yang harus dikumpulkan, data yang akan dikumpulkan, lalu prosedur pengumpulan (collection) data nya.

### 3.2 Obyek Survei

Penyusunan desain survei yang baik memerlukan data dasar. Data dasar ini diperlukan untuk menentukan jumlah sampel yang mewakili populasi, dengan besarnya galat yang ditentukan dan dianggap wajar. Bentuk data dasar ini merupakan daftar obyek populasi yang akan disurvei. Obyek populasi pada kegiatan survei ini adalah SKPD yang mengajukan Layanan SPP - SPM di Kabupaten Bojonegoro Provinsi Jawa Timur. Penerima layanan yang dimaksud adalah penerima layanan tahun 2019.

#### Rekapitulasi Data Responden Pemohon Layanan Penerbitan SPP - SPM di Kabupaten Bojonegoro

NO	SKPD	KETERANGAN
1	BAPEDA	Bankeu
2	Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata	Bankeu
3	Dinas Kesehatan	Bankeu
4	Dinas Ketahanan Pangan	Bankeu
5	Dinas P3A dan KB	Bankeu
6	Dpu Bina Marga Dan Penataan Ruang	Bankeu
7	Dinas PMD	Bankeu

8	BPBD	Bansos
9	Bagian Kesra	Bansos
10	Dinas Pkp Dan Cipta Karya	Bansos
11	Dinas Sosial	Bansos
12	Dinas Kominfo	Hibah
13	Dinas Pendidikan	Hibah
14	Dinas Pertanian	Hibah
15	Dinas Peternakan Dan Perikanan	Hibah
16	Satpol PP	Hibah
17	Badan Kesbangpol	Hibah
18	Dinas Kepemudaan Dan Olahraga	Hibah
19	Dinas Perindustrian Dan Tenaga Kerja	Hibah

### 3.3 Menentukan Besaran dan Teknik penarikan sampel

#### 3.3.1 Desain Penarikan Sampel (*sampling design*)

Pelaksanaan survei dalam rangka pengumpulan opini publik pengguna layanan penerbitan SPP dan SPM dilakukan dengan metode wawancara terhadap responden. Responden yang dipilih adalah responden yang mengerti terkait fasilitas layanan yang disediakan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah yaitu fasilitas layanan penerbitan SPP dan SPM. Cakupan populasi dari pengguna layanan meliputi 19 SKPD. Berdasarkan cakupan populasi tersebut, maka responden yang diwawancarai adalah satu perwakilan dari masing-masing SKPD. Hal ini berarti bahwa tidak dilakukan proses sampling karena seluruh cakupan populasi menjadi objek penelitian. Adapun kriteria responden yang akan diwawancarai adalah sebagai berikut :

1. Responden terpilih merupakan seorang admin yang memang bertanggung jawab dalam penerbitan SPP dan SPM sehingga dapat dipastikan mengetahui dan mengerti terkait layanan yang akan dievaluasi karena memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan.
2. Jumlah responden yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 19 responden yang merupakan perwakilan dari masing-masing SKPD pengguna layanan.

#### 3.3.2 Menentukan Primary Sampling Unit (PSU)

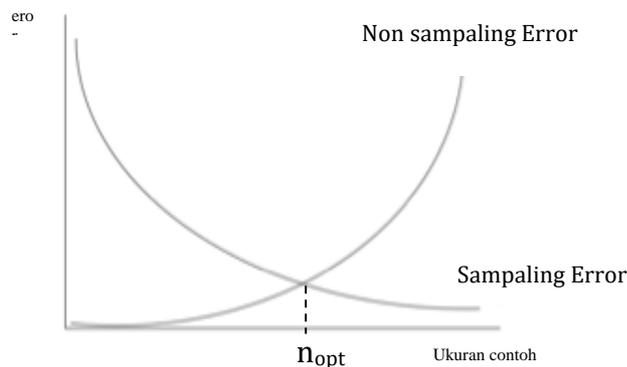
Dalam survei ini PSU (*Primary Sampling Unit*) nya adalah SKPD pemohon Layanan Penerbitan SPP - SPM di Kabupaten Bojonegoro pada tahun 2019. Cara menentukan responden yang akan di survei, terlebih dahulu menyusun kerangka sampel daftar SKPD pemohon Layanan Penerbitan SPP - SPM diseluruh Kabupaten Bojonegoro.

#### 3.3.3 Ukuran Sampel (*Sample Size*)

Agar data yang diperoleh dalam suatu survei akurat dalam melakukan inferensi terhadap populasi, maka error yang dihasilkan diharapkan sekecil mungkin. Error yang timbul dalam suatu survei secara

garis besar dibagi menjadi dua yaitu *sampling error* dan *non sampling error*. *Sampling error* adalah error yang timbul karena kita tidak mengambil seluruh anggota populasi, melainkan hanya sebagian atau sampel saja. Sedangkan *non sampling error* adalah error yang bersumber bukan karena faktor sampel, misalnya karena kesalahan alat ukur, kesalahan wawancara, non respons, kesalahan entri data, dan lain-lain.

Agar error yang dihasilkan sekecil mungkin diperlukan metode sampling (sampling design) yang tepat. Walaupun demikian, apapun metode sampling yang dipilih tetap akan diperoleh *sampling error*. *Sampling error* ini akan mengecil jika ukuran sampel diperbesar. Di lain pihak, penambahan ukuran sampel berakibat pada potensi meningkatnya *non sampling error*.



Gambar Hubungan error dalam sampling dan ukuran contoh

Formula yang digunakan dalam menentukan banyaknya sampel menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan adalah menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** dengan rumus sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 N P Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 P Q}$$

Dimana:

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = faktor pengali dengan derajat kebebasan =1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = Populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0.5

d = 0.05

Berdasarkan formula di atas, penggunaan formula **Krejcie and Morgan** harus memiliki informasi Ukuran Populasi (N). Apabila tidak diketahui, maka alokasi sampel ditentukan dengan pendekatan *maximum margin of error (MoE)*. Rumus *maximum margin of error (MoE)* adalah sebagai berikut :

$$MoE = Z \cdot Se = Z \cdot \frac{\sqrt{P(1-p)}}{n} = Z \cdot \frac{\sqrt{P(1-p)}}{\sqrt{n}}$$

Untuk z dengan tingkat kepercayaan 95% dan p=0,5, maka

$$MoE = \frac{0,98}{\sqrt{n}} = \frac{1}{\sqrt{n}}$$
$$n = \left( \frac{1}{MoE} \right)^2$$

Sehingga, untuk memperoleh MoE = 10%

### 3.4 Metode Penjamin Mutu

Seperti dijelaskan sebelumnya, error yang timbul dari suatu survei disamping *sampling error*, juga ada *non sampling error*. Pada survei dengan ukuran sampel yang besar, *non sampling error* ini pun bisa menjadi besar. Oleh karena itu diperlukan manajemen penjaminan mutu. Kegiatan *Quality Control* (QC) dilakukan sebagai bentuk kontrol atas kualitas data yang diperoleh dari objek survei. Agar data yang diperoleh dari obyek survei akurat/valid, maka dilakukan penjaminan mutu data secara bertingkat mulai dari persiapan survei, pelaksanaan survei dan entry data.

#### 3.4.1 Persiapan dan Pelaksanaan Survei

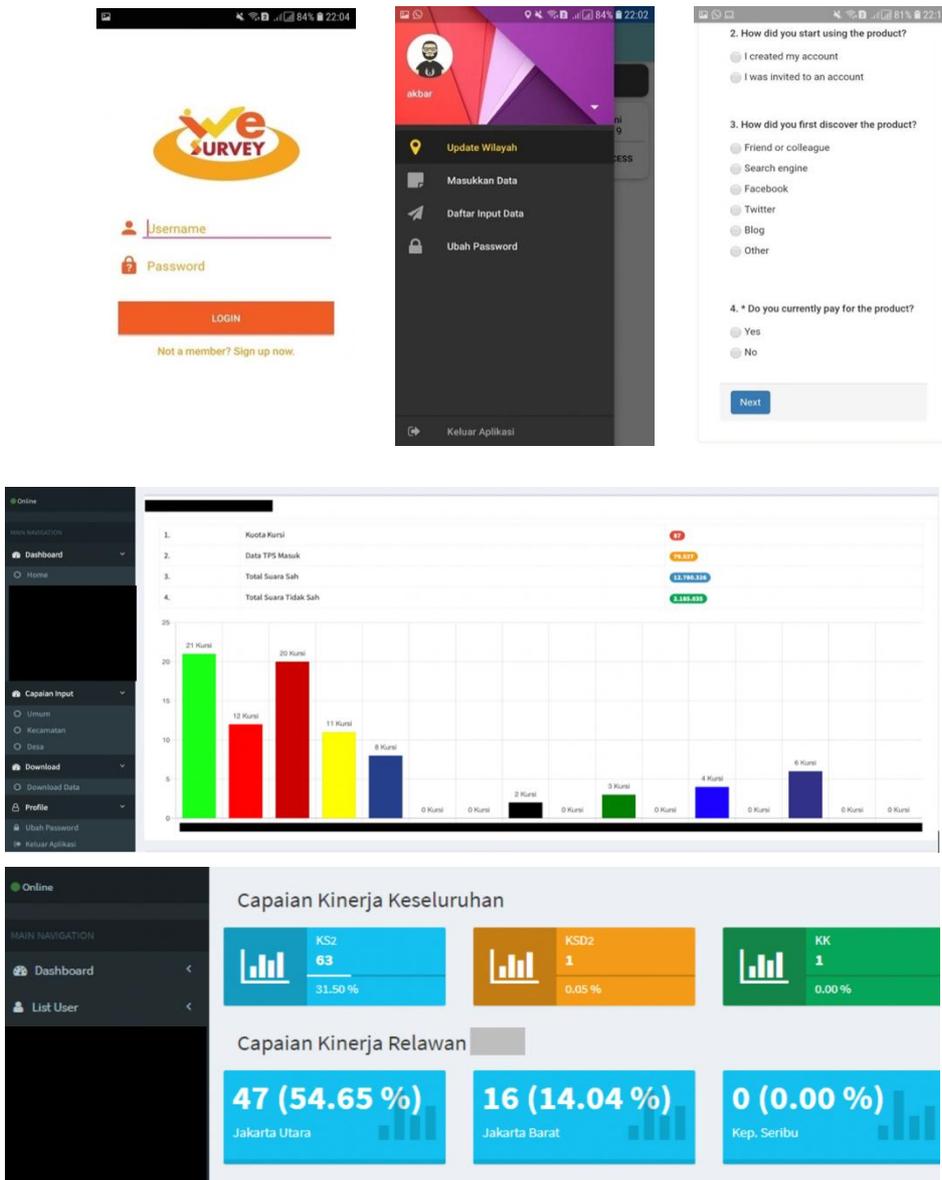
Indekstat akan menerapkan kontrol yang ketat agar pelaksanaan survei dilakukan dengan baik dan benar. Dalam persiapan dan pelaksanaannya, PT. Indekstat Konsultan Indonesia melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

- 1) Melakukan pelatihan berupa *workshop* kepada semua tenaga pewawancara lapangan (surveyor). Dalam pelatihan akan diberikan materi mengenai penarikan sampel dan pembahasan pertanyaan survei agar seluruh enumerasi memiliki pemahaman yang sama dari setiap item-item yang ingin ditanyakan dalam wawancara.
- 2) Menyediakan panduan lengkap untuk para surveyor. Panduan tersebut meliputi prosedur dalam memilih responden, prosedur dalam melakukan wawancara, SOP dalam pelaksanaan survei, dan sebagainya. Panduan menjadi petunjuk dan penegasan mengenai apa yang seharusnya dilakukan oleh surveyor, sehingga semua responden akan mendapat perlakuan yang sama.
- 3) Melakukan *post test* untuk mengukur daya serap surveyor mengenai materi kuesioner dan menganalisis kesulitan di lapangan (termasuk di dalamnya bahasa kuesioner, kendala dalam menemukan responden dan sebagainya).
- 4) Melakukan pendampingan (*witness*) pada pelaksanaan Survei. *Witness* dilakukan oleh tim peneliti Indekstat sebanyak 10% dari total responden yang akan diwawancarai. Pendampingan ini dilakukan untuk memastikan agar wawancara telah dilakukan dengan benar.
- 5) Melakukan *spotcheck* sebesar 10% dari total responden pada pelaksanaan Survei. Hasil wawancara surveyor akan diambil secara acak dan dicek kebenarannya oleh petugas *quality control*. Jika hasil pengecekan menunjukkan telah terjadi penipuan oleh seorang pewawancara, hasil wawancara akan dibuang (*didrop*) dan akan dilakukan wawancara ulang kepada responden yang baru.

### 3.4.2 Entri Data

Entri data dilakukan menggunakan aplikasi berbasis web dan android. Aplikasi dibuat sedemikian rupa mampu membuat system validasi secara otomatis. Validasi tersebut diharapkan mampu menekan kesalahan (*human error*) pada proses entri data, diantaranya validasi range nilai, non missing value, serta otomasi kalkulator (jika diperlukan dalam pertanyaan survei). Selain validasi data yang input (*entri*), aplikasi web/android memiliki keunggulan berupa kemudahan dalam penggunaannya (*user friendly*), tampilannya lebih dinamis dan sesuai dengan kuesioner.

Entri data menggunakan aplikasi bersifat online, sehingga pemberi pekerjaan dapat memonitor secara *realtime* progres survei baik dalam hal kuantitas maupun kualitas. Berikut ilustrasi aplikasi yang akan digunakan.



Gambar Layout Sistem Aplikasi WeSurvey

### 3.5 Analisis Data Hasil Survei

Sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan data *cleaning*. Data *cleaning* dilakukan sebagai upaya akhir untuk menjaga validitas data, selanjutnya dilakukan analisis data. Analisis data yang dilakukan meliputi statistika deskriptif, Perhitungan pendugaan Indeks Kepuasan, Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja, dan Analisis Gap. Analisis data menggunakan *software* R dan SPSS.

#### 3.5.1 Statistika Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk melakukan analisis preferensi masyarakat terhadap Layanan Penerbitan SPP – SPM Kabupaten Bojonegoro Provinsi Jawa Timur. Penyajian hasil analisis menggunakan tabel-tabel frekuensi dan grafik yang memudahkan diperoleh informasi mengenai preferensi publik terhadap program pemerintah.

#### 3.5.2 Perhitungan Indeks Kepuasan

Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Penerbitan SPP – SPM Kabupaten Bojonegoro Provinsi Jawa Timur akan mengacu pada teori *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dikemukakan oleh Keki R. Bhote, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKS = \frac{T}{4Y} \times 100$$

IKS = Index Kepuasan Pelanggan/ *Customer Satisfaction Index*

T = Jumlah dari hasil pengalian nilai *importance* dan *performance*

Y = Jumlah nilai *importance*

4 = Skala 4

Perhitungan menggunakan metode CSI sudah mencakup analisis dari ketentuan perhitungan yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan.

Pengukuran menggunakan metode CSI membandingkan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja pelayanan. Tingkat kepentingan (*importance*) merupakan pedoman bagi masyarakat untuk menilai tingkat kepentingan pelayanan. Sementara itu, tingkat kinerja (*performance*) digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Merujuk kepada bentuk jawaban di Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan, pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dilakukan dengan menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1-4.

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan metode CSI, pengkategorian nilai tingkat kepuasan dilakukan dengan merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan, antara lain sebagai berikut:

Tabel Kategori Nilai Kepuasan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

## BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Sebaran Responden

Responden tersebar pada 19 SKPD dengan berbagai macam kategori pengajuan, diantaranya ada HIBAH, BANKEU, dan BANSOS. Responden yang terpilih sudah pernah terlibat dan memiliki pengalaman dalam proses pengajuan SPPM dan SPM.

NO	SKPD TEMPAT BEKERJA	JENJANG	JABATAN	JENIS PENGAJUAN
1	Bagian Kesra	4A	Kasubag Keuangan	Hibah
2	Bapenda	3D	Kasubag Keuangan	Hibah
3	BPBD	3C	Kasubag Keuangan	Hibah
4	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	3C	Kasubag Keuangan	Hibah
5	Dinas Kesehatan	4A	Kasubag Keuangan	Hibah
6	Dinas Kominfo	3B	Kasubag Keuangan	Hibah
7	Dinas Pendidikan	3C	Kasubag Keuangan	Hibah
8	Dinas Perinaker	3A	Kasubag Keuangan	Hibah
9	Dinas Pertanian	3C	Kasubag Keuangan	Bankeu
10	Dinas Peternakan dan Perikanan	3D	Kasubag Keuangan	Bankeu
11	Dinas PMD	4A	Kasubag Keuangan	Bankeu
12	Dinas Sosial	3D	Kasubag Keuangan	Bankeu
13	Dispora	4A	Kasubag Keuangan	Bankeu
14	DP3AKB	4A	Kasubag Keuangan	Bankeu
15	Kesbangpol	3D	Kasubag Keuangan	Bankeu
16	Ketahanan Pangan	2D	Kasubag Keuangan	Bansos
17	Dinas PU Binamarga	3C	Kasubag Keuangan	Bansos
18	Dinas PU Cipta Karya	2D	Kasubag Keuangan	Bansos
19	Satpol PP	3D	Kasubag Keuangan	Bansos

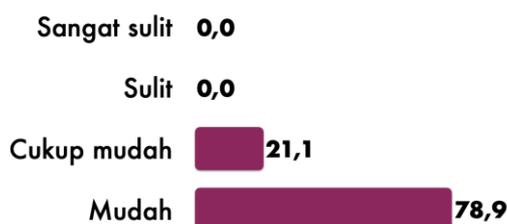
### 4.2 Penilaian Masyarakat terhadap Program / Layanan

Pada praktiknya, layanan ini tentunya terus berkembang dan mengalami perbaikan. Salah satu upaya penting untuk mewujudkan hal tersebut adalah melibatkan masyarakat dalam menilai layanan dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Pengukuran tersebut dilakukan secara partisipatif berdasarkan 9 (Sembilan) unsur kepuasan masyarakat pada PERMENPANRB No 14 Tahun 2017, diantaranya adalah persyaratan, prosedur/ tatacara, waktu pelayanan, jenis spesifikasi layanan, kompetensi petugas, sikap petugas, sarana pengaduan saran/

masukan, dan sarana dan prasarana. Berikut merupakan hasil penilaian masyarakat terhadap layanan tersebut:

#### 4.2.1 Penilaian terhadap Persyaratan

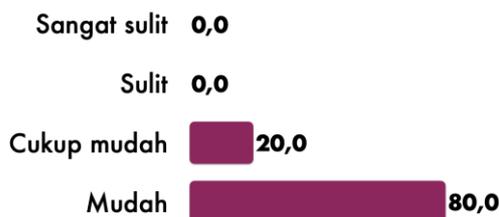
Merujuk pada PERMENPANRB No 14 tahun 2017, persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Penilaian terhadap persyaratan berfokus pada tingkat kemudahan persyaratan khususnya untuk mengajukan SPP -SPM. Hasil riset menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan menilai dokumen yang harus dilengkapi dan diserahkan pada proses pendaftaran adalah mudah.



Gambar Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Persyaratan

#### 4.2.2 Penilaian terhadap Prosedur/ Tatacara

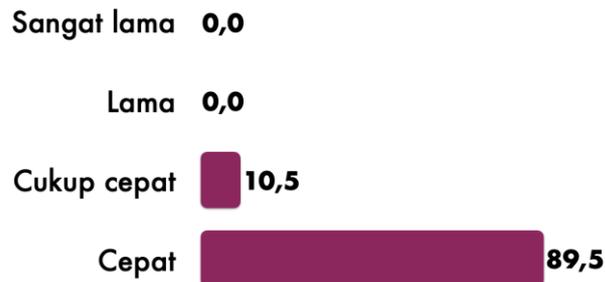
Pada unsur prosedur, pengukuran dilakukan pada tatacara masyarakat untuk mendapatkan layanan. Sejalan dengan persyaratan, seluruh responden menilai bahwa laporan pelaksanaan prosedur tersebut relatif mudah untuk dipenuhi.



Gambar Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Prosedur

#### 4.2.3 Penilaian terhadap Waktu Pelayanan

Pada pengukuran waktu layanan berfokus pada tingkat kecepatan proses pengajuan hingga terbitnya SPP SPM dari BPKAD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh responden menilai terbitnya SPP SPM pasca pengajuan adalah relative cepat.



Gambar Tingkat Kecepatan penerbitan Akun

#### 4.2.4 Penilaian terhadap Jenis Spesifikasi Layanan

Hasil penelitian menunjukkan, seluruh responden menyatakan bahwa layanan yang diberikan oleh BPKAD sudah sesuai dengan ketentuan dan pengajuan. Ketentuan yang dimaksud adalah dari besaran yang harus di setujui dan ditindaklanjuti oleh BPKAD untuk penerbitan SPP SPM.



Gambar spesifikasi jenis layanan

#### 4.2.5 Penilaian terhadap Kompetensi Petugas

Penilaian pada unsur kompetensi petugas bertujuan untuk mengukur tingkat kemampuan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman petugas pelaksana pemberi layanan. Fokus penilaian kompetensi adalah pada petugas BPKAD yang mengurus proses administrasi dan penerbitan SPM SPM.

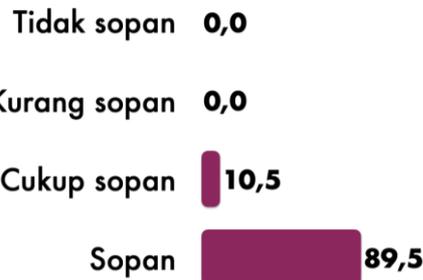
Hasil penelitian menunjukkan seluruh responden menyatakan bahwa seluruh petugas yang terlibat pada penerbitan SPP SPM mempunyai tingkat kompetensi yang baik.



Gambar Tingkat Kompetensi Petugas

#### 4.2.6 Perilaku Petugas

Sejalan dengan tingkat kompetensi, penilaian pada perilaku menunjukkan bahwa seluruh responden menyatakan petugas yang terlibat mempunyai tingkat kesopanan yang baik.

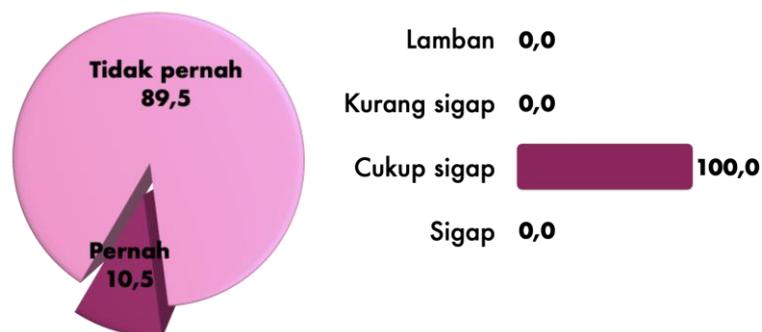


Gambar Tingkat Kompetensi Petugas

#### 4.2.7 Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan

Pada setiap pembangunan, aspek saran dan masukan dari masyarakat menjadi satu hal yang penting. Hal tersebut tentunya untuk melihat sejauh mana efektifitas dan kondisi layanan dilapangan yang sudah diberikan dari kacamata penerima layanan. Sehingga perbaikan demi perbaikan dapat dilakukan untuk terus meningkatkan layanan kepada masyarakat.

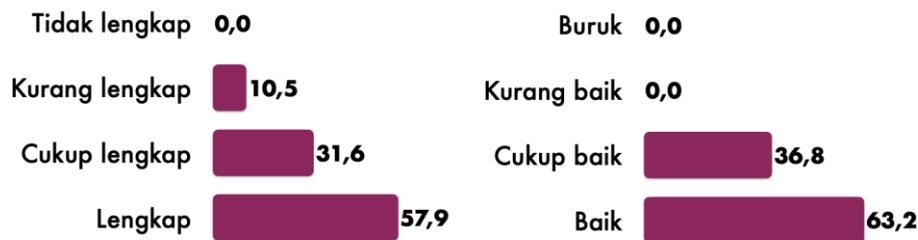
Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat sejumlah 10,5% responden menyatakan pernah menyampaikan aduan/ saran. Aduan tersebut mayoritas disampaikan melalui pesan *whatsapp* atau pesan pribadi kepada petugas terkait. Selain itu juga menggunakan media sosial. Secara keseluruhan, responden yang pernah menyampaikan responden tersebut menyatakan bahwa petugas telah sigap dan cepat dalam merespon dan menindaklanjuti aduan yang ada.



Gambar Tingkat Kesigapan Petugas Merespon Aduan

#### 4.2.8 Sarana dan prasarana

Pada aspek sarana dan prasarana, penilaian berfokus pada ketersediaan dan kualitas alat dan penunjang yang digunakan dalam memberikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sarana dan prasarana telah lengkap dan berada pada kualitas yang baik. Respoden yang menyatakan kurang lengkap menilai harusnya terdapat fasilitas untuk menunggu sebelum masuk ruangan.



Gambar Penilaian terhadap kelengkapan dan Kualitas Sarana dan Prasarana

### 4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Program layanan yang didasarkan pada 8 unsur, di antaranya adalah persyaratan, prosedur/ tatacara/ waktu pelayanan, jenis spesifikasi layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa, hasil IKM yang berhasil didapatkan oleh BPKAD pada layanan penerbitan SPP-SPM adalah sebesar 89,88. Merujuk pada kategori yang telah ditetapkan pada PERMENPANRB No 14 Tahun 2017, nilai tersebut masuk pada kategori A (Sangat Baik).

**Tabel Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

No	Unsur	IKM Unsur	Mutu	Keterangan
1	Persyaratan	82,2	B	Baik
2	Prosedur	81,6	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	97,4	A	Sangat Baik
4	Jenis Spesifikasi Layanan	98,0	A	Sangat Baik
5	Kompetensi Petugas	90,8	A	Sangat Baik
6	Sikap Petugas	97,4	A	Sangat Baik
7	Sarana Pengaduan	82,9	B	Baik
8	Sarana Dan Prasarana	88,8	A	Sangat Baik

Angka Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut didapat berdasarkan nilai rata-rata terhadap setiap variabel penelitian yang digali dalam survei kepuasan masyarakat ini. Unsur Sikap Petugas memperoleh penilaian tertinggi dari masyarakat (97,4%).

### 4.4 Kekurangan, Kelebihan, dan Saran

#### 4.4.1 Kekurangan Layanan

- a. Kurang personil untuk melayani masing-masing SKPD
- a. Kurang update terkait sistem online

#### **4.4.2 Kelebihan Layanan**

Tingkatkan respon yang lebih cepat lebih baik dalam menanggapi laporan dan komplain dari badan usaha.

#### **4.4.3 Saran**

- a. Sistem online diupgrade
- b. Harus dipetakan masing-masing personil untuk setiap dinas agar lebih mudah dalam berkonsultasi
- c. Penambah personil agar pelayanan lebih cepat
- d. Diberikan waktu yang cukup untuk melengkapi data-data
- e. Perbub penatausahaan perlu ditinjau kembali
- f. Harus dipetakan masing-masing personil untuk setiap dinas agar lebih mudah dalam berkonsultasi

## **BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **5.1 Simpulan**

Program Layanan Penerbitan SPP-SPM oleh BPKAD memperoleh respon atau penilaian yang sangat baik dari responden, dalam hal ini adalah SKPD dilingkungan Pemerintah Kabupaten Bojonegoro. Seluruh unsur IKM mendapatkan nilai yang baik/ sangat baik. Hal ini berarti bahwa pelaksanaan layanan yang diberikan oleh BPKAD sudah berjalan maksimal dan prima. Sehingga sangat membantu terwujudnya pemerintahan yang kondusif.

### **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan penilaian-penilaian responden terhadap IKM pada Layanan Penerbitan SPP-SPM yang diberikan oleh BPKAD, berikut beberapa rekomendasi yang dapat dirumuskan :

- b. Optimalisasi sistem online untuk memudahkan proses pengajuan layanan dan koordinasi.
- c. BPKAD memetakan masing-masing personil untuk setiap SKPD agar lebih mudah dalam berkonsultasi.
- d. BPKAD penting untuk menambah personil diakhir tahun agar pelayanan lebih cepat.
- e. Harus dipetakan masing-masing personil BPKAD untuk setiap dinas agar lebih mudah dalam berkonsultasi.

## LAMPIRAN

**1. Lampiran Kuesioner Survei**

**Nomor Kuesioner:**

--	--	--	--

**Kuesioner Survei:  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Layanan Penerbitan SPP – SPM  
Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah  
Kabupaten Bojonegoro**



**INDEKSTAT INDONESIA  
Greenhouse, Multivision Tower Floor 25th  
Kuningan Mulia Lot 9B  
Jakarta Selatan  
Tlp. 0817878547  
www.indekstat.com**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
LAYANAN PENERBITAN SPP-SPM  
BPKAD - KABUPATEN BOJONEGORO**

Jam mulai wawancara :

**A. INFORMASI RESPONDEN**

- A1.** Nama [**SESUAI KTP**] :
- A2.** Nomor telepon :
- A3.** Desa/ Kelurahan :
- A4.** RT & RW :
- A5.** Kecamatan :
- A6.** OPD tempat bekerja :
- A7.** Jenjang Pangkat ASN :
- A8.** Jabatan :
- A9.** Lama aktif dalam pengurusan SPP – SPM :
- A10.** Jenis pengajuan SPP-SPM :
1. Hibah
  2. Bantuan Keuangan
  3. Bantuan Sosial

**A11.** Jenis kelamin responden :

1	Laki-Laki
2	Perempuan

**A12.** Usia Responden : (sebutkan).....

1	< 17 tahun dan sudah menikah
2	17 – 20 tahun
3	21 – 30 tahun
4	31 – 40 tahun
5	41 – 55 tahun
6	> 55 tahun

**B. PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN**

**PERSYARATAN**

- B1.** Apakah Bapak/ Ibu/ Saudara **mengetahui persyaratan** apa saja yang dibutuhkan untuk mengajukan penerbitan SPP dan SPM dari BPKAD?
1. Tidak Mengetahui (tidak dapat menyebutkan syarat)
  2. Kurang Mengetahui (dapat menyebutkan sebagian syarat)
  3. Mengetahui (dapat menyebutkan seluruh syarat meskipun tidak lancar)
  4. Sangat Mengetahui (dapat menyebutkan seluruh syarat dengan lancar)
- B2.** Menurut Bapak/ Ibu/ Saudara, bagaimana **tingkat kemudahan syarat** yang harus dipenuhi untuk mengajukan penerbitan SPP dan SPM dari BPKAD?
1. Sangat Sulit
  2. Sulit
  3. Cukup Mudah → **langsung ke B4**
  4. Mudah → **langsung ke B4**

**B3.** Kenapa persyaratan pengajuan dirasa sulit/ sangat sulit? (pertanyaan terbuka)  
-----

#### TATACARA

**B4.** Apakah Bapak/ Ibu/ Saudara **mengetahui tatakara** untuk mengajukan penerbitan SPP dan SPM dari BPKAD?

1. Tidak Mengetahui (**tidak bisa** menyebutkan semua tatakara pengajuan)
2. Kurang Mengetahui (menyebutkan sebagian tatakara)
3. Mengetahui (menyebutkan **seluruh** tatakara meskipun tidak urut dan lancar)
4. Sangat Mengetahui (menyebutkan **seluruh** tatakara dengan urut dan lancar)

**B5.** Menurut Bapak/ Ibu/ Saudara, bagaimana **tingkat kemudahan tatakara** untuk mengajukan penerbitan SPP dan SPM dari BPKAD?

1. Sangat Sulit
2. Sulit
3. Cukup Mudah → **langsung ke B7**
4. Mudah → **langsung ke B7**

**B6.** Kenapa tatakara pengajuan dirasa sulit/ sangat sulit? (pertanyaan terbuka)  
-----

#### WAKTU LAYANAN

**B7.** Menurut Bapak/ Ibu/ Saudara, bagaimana tingkat kecepatan **jangka waktu** dari proses pengajuan hingga dibayarkannya ajuan oleh BPKAD?

1. Sangat Lama
2. Lama
3. Cukup Cepat → **langsung ke B9**
4. Cepat → **langsung ke B9**

**B8.** Kenapa jangka waktu dari pengajuan hingga dibayarkan oleh BPKAD dinilai lama/ sangat lama? (pertanyaan terbuka)  
-----

#### JENIS LAYANAN

**B9.** Menurut Bapak/ Ibu/ Saudara, apakah nominal yang bayarkan oleh BPKAD sesuai dengan yang diajukan?

1. Tidak Sesuai
2. Kurang Sesuai
3. Cukup Sesuai → **langsung ke B11**
4. Sesuai → **langsung ke B11**

**B10.** Kenapa nominal yang dibayarkan dinilai kurang/ tidak sesuai?  
-----

**B11.** Menurut Bapak/ Ibu/ Saudara, bagaimana **tingkat kualitas** pelayanan yang diberikan oleh BPKAD?

1. Buruk
2. Kurang Baik
3. Cukup Baik → **langsung ke B13**
4. Baik → **langsung ke B13**

- B12.** Kenapa kualitas layanan penerbitan SPP dan SPM oleh BPKAD dinilai kurang baik atau buruk?
- 

### **KOMPETENSI PETUGAS**

- B13.** Bagaimana **tingkat kemampuan petugas BPKAD** yang melayani penerbitan SPP dan SPM?

1. Amatir
2. Kurang kompeten
3. Cukup Kompeten → **langsung ke B15**
4. Kompeten → **langsung ke B15**

- B14.** Kenapa tingkat kemampuan petugas BPKAD dirasa kurang kompeten/ amatir? (pertanyaan terbuka)
- 

### **SIKAP PETUGAS**

- B15.** Bagaimana **sikap petugas** BPKAD yang melayani penerbitan SPP dan SPM?

1. Tidak sopan
2. Kurang sopan
3. Cukup sopan → **langsung ke B17**
4. Sopan → **langsung ke B17**

- B16.** Kenapa sikap petugas dirasa kurang sopan/ tidak sopan? (pertanyaan terbuka)
- 

### **KESIGAPAN ATAS PENGADUAN SARAN**

- B17.** Apakah tersedia **tempat atau sarana pengaduan** pada proses layanan penerbitan SPP dan SPM?

1. Tidak Tersedia
2. Tersedia namun tidak berfungsi
3. Tersedia dan berfungsi namun kurang maksimal
4. Tersedia dan berfungsi dengan sangat baik

- B18.** Apakah anda **pernah menyampaikan saran atau masukan** kepada petugas?

1. Tidak → langsung ke B22
2. Iya

- B19.** Jika pernah, melalui apa anda menyampaikan saran/ masukan/ kritik kepada BPKAD terkait layanan penerbitan SPP dan SPM?

1. Langsung ke petugas
2. Kotak Saran
3. Media Sosial
4. Telepon/ SMS
5. Aplikasi LAPOR
6. Lainnya.....

**B20.** Bagaimana **tingkat kesigapan petugas** BPKAD dalam menindaklanjuti saran dan masukan?

1. Lamban
2. Kurang Sigap
3. Cukup Sigap → **langsung ke B22**
4. Sigap → **langsung ke B22**

**B21.** Kenapa tingkat kesigapan petugas BPKAD dirasa kurang sigap/ lamban? (pertanyaan terbuka)

-----

#### **SARANA DAN PRASARANA**

**B22.** Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara **tingkat kelengkapan sarana dan prasarana** (peralatan) yang digunakan petugas pada saat memberikan layanan penerbitan SPP dan SPM?

1. Tidak Lengkap
2. Kurang Lengkap
3. Cukup Lengkap → **langsung ke C24**
4. Lengkap → **langsung ke C24**

**B23.** Kenapa tingkat kelengkapan sarana dan prasarana dirasa kurang/ tidak lengkap? (pertanyaan terbuka)

-----

**B24.** Bagaimana pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara tentang **kualitas sarana dan prasarana** (peralatan) yang digunakan petugas pada saat memberikan layanan penerbitan SPP dan SPM?

1. Buruk
2. Kurang Baik
3. Cukup Baik → **langsung ke D1**
4. Baik → **langsung ke D1**

**B25.** Kenapa kualitas sarana dan prasarana dirasa buruk/ sangat buruk? (pertanyaan terbuka)

-----

#### **C. HARAPAN DAN SARAN TERHADAP LAYANAN**

**D1.** Menurut Bapak/ Ibu/ Saudara, Apakah kelebihan dari layanan penerbitan SPP dan SPM oleh BPKAD?

-----

**D2.** Menurut Bapak/ Ibu/ Saudara, Apakah kekurangan layanan penerbitan SPP dan SPM oleh BPKAD?

-----

**D3.** Apakah saran yang dapat Bapak/ Ibu/ Saudara berikan terhadap layanan penerbitan SPP dan SPM oleh BPKAD?

-----

**Jam selesai wawancara**

**2.Lampiran Dokumentasi**





