

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN SEKRETARIAT BPPK TAHUN 2022

BADAN
PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN
KEUANGAN

KEMENTERIAN
KEUANGAN



Survei Kepuasan Layanan Sekretariat BPPK 2022

Survei Kepuasan Layanan Sekretariat BPPK tahun 2022 bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan Sekretariat Badan sebagai umpan balik dalam rangka meningkatkan kinerja secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada seluruh stakeholder Sekretariat Badan. Layanan yang diukur tingkat kepuasannya berjumlah 20 layanan terpilih yang diselenggarakan oleh seluruh bagian di Sekretariat Badan, yaitu Bagian Organisasi dan Tata Laksana (OTL), Bagian Sumber Daya Manusia dan Kepatuhan Internal (SDM-KI), Bagian Keuangan, Bagian Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan (TIK-MP), serta Bagian Umum.

Survei dilaksanakan secara online melalui Kemenkeu Forms, yaitu pada tanggal 1-16 Desember 2022. Berbeda dengan tahun sebelumnya yang dilaksanakan dalam tiga tahap, Survei Kepuasan Layanan Sekretariat BPPK tahun 2022 hanya dilaksanakan dalam 1 tahap yakni pada akhir semester 2.

Untuk memetakan kepuasan atas 20 layanan yang terpilih, tim survei menyebarkan 506 kuesioner kepada 359 calon responden terpilih dari unit di lingkungan Kementerian Keuangan. Alat ukur yang digunakan untuk menyajikan nilai kepuasan pengguna layanan Sekretariat Badan ini adalah skala indeks 5. Tingkat kepuasan dibagi menjadi 5 kategori, yaitu indeks 4,2-5,0 "sangat puas", indeks 3,4-4,1 "puas", indeks 2,6-3,3 "cukup puas", indeks 1,8-2,5 "tidak puas", dan indeks 1,0-1,7 "sangat tidak puas".

Terdapat perbedaan kategori tingkat kepuasan pada Survei Kepuasan Layanan Tahun 2021 dan 2022. Pada tahun 2021, tingkat kategori kepuasan layanan adalah sebagai berikut: 5 untuk kategori "sangat puas", 4 untuk kategori "puas", 3 untuk kategori "cukup puas", 2 untuk kategori "tidak puas", dan 1 untuk kategori "sangat tidak puas". Perubahan kategori ini bertujuan membuat rentang pengategorian menjadi lebih spesifik dan detail. Sedangkan kategori yang digunakan pada tahun 2021 lalu terlalu luas dan minim variasi.

Pada tahun 2022, Bagian TIK-MP memberikan kontribusi capaian kepuasan layanan tertinggi yakni sebesar indeks 4,86. Disusul Bagian OTL dan SDM-KI sebesar 4,82, Bagian Umum sebesar 4,72, dan Bagian Keuangan sebesar 4,71. Dari keseluruhan perolehan ini, tiap-tiap bagian di Sekretariat Badan meraih predikat "sangat puas" untuk layanan yang diberikan.

Daftar Isi

Daftar Isi

Ringkasan Eksekutif	2
Daftar Isi	3

Bab 1 Pendahuluan

1. Latar Belakang	4
2. Metodologi	4
3. Sistematika Pelaporan	7

Bab 2 Hasil Survei

1. Kepuasan atas Layanan Bagian Organisasi dan Tata Laksana	8
2. Kepuasan atas Layanan Bagian Sumber Daya Manusia dan Kepatuhan Internal	18
3. Kepuasan atas Layanan Bagian Keuangan	25
4. Kepuasan atas Layanan Bagian Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan	30
5. Kepuasan atas Layanan Bagian Umum	35
6. Rekapitulasi Hasil Survei	41

Bab 3 Penutup

1. Simpulan	43
2. Rekomendasi	44
Lampiran	46

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Survei adalah salah satu instrumen yang lazim digunakan oleh sebuah organisasi untuk berbagai macam tujuan. Salah satu tujuannya adalah untuk mengukur kinerja atau evaluasi terhadap suatu layanan. Evaluasi terhadap layanan ini dapat pula mengetahui opini para pengguna layanan atas pekerjaan selama kurun waktu tertentu. Survei terhadap pengguna layanan dapat memberikan perspektif dari sisi penerima layanan tentang hasil layanan yang dihasilkan sehingga proses evaluasi kegiatan bisa menghasilkan informasi yang lebih relevan untuk pengambilan keputusan di masa yang akan datang.

Kepuasan dari para pengguna layanan ini dianggap sebagai suatu yang sangat penting mengingat ukuran kepuasan tersebut dapat merepresentasikan kualitas dari sebuah layanan. Guna menjaga dan senantiasa meningkatkan kualitas layanan, Sekretariat Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan menetapkan kepuasan pengguna layanan sebagai Indikator Kinerja Utama (IKU) yang ditetapkan setiap tahun. Dengan ditetapkannya kepuasan pengguna layanan sebagai IKU, maka seluruh pegawai di Sekretariat Badan akan senantiasa berorientasi pada para pengguna layanan dalam setiap pekerjaan yang dilakukan.

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sekretariat Badan dilakukan setiap satu tahun sekali untuk memberikan umpan balik kepada Sekretariat BPPK dengan informasi berupa indeks kepuasan pengguna layanan yang diterima dari seluruh bagian di Sekretariat Badan, yaitu Bagian Organisasi dan Tata Laksana, Bagian Sumber Daya Manusia dan Kepatuhan Internal (SDM-KI), Bagian Keuangan, Bagian Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan (TIK-MP), serta Bagian Umum.

Hasil dari Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sekretariat Badan tahun 2022 merepresentasikan hasil evaluasi mutakhir yang komprehensif melaporkan hasil pemeriksaan dari layanan yang diberikan Sekretariat Badan kepada seluruh pengguna layanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai dasar dalam menentukan strategi Sekretariat BPPK di masa mendatang untuk senantiasa meningkatkan kinerja sehingga tercapainya visi Sekretariat BPPK untuk “menjadi mitra strategis yang profesional dalam memberikan dukungan teknis dan manajemen untuk mewujudkan visi BPPK”.

2. Metodologi

a. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sekretariat Badan dilakukan oleh Bagian Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan kepada responden yang telah dipilih oleh

masing-masing bagian di Sekretariat Badan dari sejumlah pegawai di lingkungan Kementerian Keuangan. Survei dilaksanakan secara *online* pada 1-16 Desember 2022.

b. Layanan yang Disurvei

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sekretariat Badan ini bertujuan memperoleh nilai kepuasan atas 20 layanan yang dilakukan dan disepakati oleh seluruh bagian di Sekretariat Badan yaitu Bagian Organisasi dan Tata Laksana, Bagian Kepegawaian, Bagian Keuangan, Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta Bagian Umum. Rincian layanan yang disurvei beserta data respondennya adalah sebagai berikut:

No.	Nama Layanan	Jumlah Responden
Bagian Organisasi dan Tata Laksana		
1.	Analisis Beban Kinerja	39 orang
2.	Analisis Kebutuhan Pembelajaran	120 orang
3.	<i>Legal Drafting</i>	19 orang
4.	Konsultasi Pengelolaan Kinerja Organisasi	20 orang
Bagian Sumber Daya Manusia dan Kepatuhan Internal		
1.	Penugasan Pelatihan	28 orang
2.	Administrasi Penilaian Angka Kredit Jabatan Widyaiswara	30 orang
3.	Konsultasi Pelaporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN)	20 orang
4.	Konsultasi Pemutakhiran Data HRIS	30 orang
Bagian Keuangan		
1.	Pemrosesan Usulan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Satuan Kerja	42 orang
2.	Penyelesaian Tagihan	21 orang
3.	Pengelolaan Kinerja Pelaksanaan Anggaran	20 orang
4.	Penyusunan Laporan Keuangan	24 orang
Bagian Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan		
1.	Pembangunan dan Pengembangan Sistem TIK	22 orang
2.	<i>Video Conference</i>	20 orang
3.	<i>Live Streaming</i>	15 orang
Bagian Umum		
1.	Kearsipan	26 orang
2.	Kebersihan	25 orang

3.	Poliklinik	39 orang
4.	Pemenuhan Kebutuhan Barang Inventaris	25 orang
5.	Konsultasi dan Bimbingan Pengelolaan BMN	41 orang
	TOTAL RESPONDEN	506 orang

c. Responden Survei

Calon responden dipilih berdasarkan pengalamannya menggunakan layanan yang disurvei. Masing-masing responden mengisi kuesioner dengan jumlah yang bervariasi. Total kuesioner yang disebarikan kepada 359 responden ini berjumlah 506 kuesioner. Berikut adalah rekapitulasi responden per unit:

No	Unit	Jumlah Responden
1	Sekretariat Badan	103 orang
2	Pusdiklat Kepemimpinan dan Manajerial	31 orang
3	Pusdiklat Anggaran dan Perbendaharaan	24 orang
4	Pusdiklat Pajak	31 orang
5	Pusdiklat Bea dan Cukai	27 orang
6	Pusdiklat Kekayaan Negara dan Perimbangan Keuangan	29 orang
7	Pusdiklat Keuangan Umum	31 orang
8	Politeknik Keuangan Negara STAN	20 orang
9	Balai Diklat Keuangan Medan	10 orang
10	Balai Diklat Keuangan Pekanbaru	8 orang
11	Balai Diklat Keuangan Palembang	10 orang
12	Balai Diklat Keuangan Cimahi	6 orang
13	Balai Diklat Keuangan Yogyakarta	11 orang
14	Balai Diklat Kepemimpinan Magelang	12 orang
15	Balai Diklat Keuangan Malang	11 orang
16	Balai Diklat Keuangan Balikpapan	9 orang
17	Balai Diklat Keuangan Pontianak	8 orang
18	Balai Diklat Keuangan Denpasar	7 orang
19	Balai Diklat Keuangan Makassar	10 orang
20	Balai Diklat Keuangan Manado	10 orang
21	Sekretariat Jenderal	7 orang
22	Direktorat Jenderal Pajak	16 orang
23	Direktoral Jenderal Bea dan Cukai	6 orang
24	Direktoral Jenderal Kekayaan Negara	7 orang

25	Direktoral Jenderal Perbendaharaan	7 orang
26	Direktoral Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko	6 orang
27	Direktoral Jenderal Perimbangan Keuangan	5 orang
28	Direktoral Jenderal Anggaran	7 orang
29	Inspektorat Jenderal	4 orang
30	Badan Kebijakan Fiskal	3 orang
31	Lembaga Nasional Single Window	3 orang

3. Sistematika Pelaporan

Format Pelaporan pada laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sekretariat Badan Tahun 2022 ini adalah sebagai berikut:

- 1) Ringkasan Eksekutif
- 2) Bab I Pendahuluan: Latar Belakang, Metodologi Survei, dan Sistematika Pelaporan.
- 3) Bab II Laporan Hasil Survei: Kepuasan atas hasil survei Bagian OTL, SDM-KI, Keuangan, TIK-MP, dan Umum.
- 4) Simpulan dan Rekomendasi
- 5) Lampiran

BAB II HASIL SURVEI

1. Kepuasan atas Layanan Bagian Organisasi dan Tata Laksana

Untuk memperoleh data tentang kepuasan pengguna layanan Bagian Organisasi dan Tata Laksana, responden diminta untuk mengisikan tingkat kepuasannya atas 4 layanan yang diberikan oleh Bagian Organisasi dan Tata Laksana.

a. Kepuasan atas Layanan Analisis Beban Kinerja (ABK)

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan ABK berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,74
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,68
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan bimbingan	4,74
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,84
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,81
6.	Keandalan pelaksanaan reviu	4,81
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,81
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,84
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,81
RATA-RATA INDEKS		4,78

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari layanan ABK ini adalah 4,81 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah kesesuaian prosedur layanan dan ketersediaan media penyampaian masukan. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah kejelasan dan kelengkapan informasi.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Secara umum sudah baik
- 2) Membutuhkan bimtek penetapan norma waktu diluar SOP
- 3) Sebaiknya terdapat PIC di masing-masing subbagian terkait, apalagi dengan adanya SOTK baru yang menyebabkan adanya subbag baru dan SOP baru yang

akan di-*input* di aplikasi ABK. Perlu dikelola juga untuk replikasi inovasi yang sudah berjalan di suatu unit untuk diterapkan di unit lain.

- 4) Jika memungkinkan, terdapat layanan secara personal.
- 5) Saat mengerjakan terlihat lebih rumit dari yang dijelaskan oleh PIC, mungkin bisa dibuat terlihat lebih *simple* atau sederhana.
- 6) Semoga data pengukuran ABK bermanfaat.
- 7) Pelayanan Bagian OTL sudah baik, hanya saja tindak lanjut dari hasil ABK itu sendiri yang belum nampak.
- 8) Diadakan agenda rutin cicil pengerjaan ABK bulanan bersama se-BPPK.
- 9) Jika memungkinkan terdapat PIC tersendiri untuk jabatan fungsional, berbeda dengan teman-teman pelaksana.
- 10) Sebaiknya *input* ABK bisa dilakukan 2 kali dalam setahun, dapat dibagi per semester, sehingga dapat mempercepat peng-*input*-an.
- 11) Mari kita sosialisasikan ke seluruh pegawai di BPPK agar rutin mengisi *My Task*. Semangatnya mari kuningkan *My Task*. Dengan rutin mengisi *My Task*, berarti pekerjaan kita ter-*record* per hari. PIC ABK tinggal tarik data, menghitungnya, memasukan data hitungan, dan data ABK kita sangat valid jadinya.
- 12) Kalau bisa layanan dan aplikasi ABK dibuka sepanjang tahun.
- 13) Diberikan 1 tautan panduan seperti *linktree* atau semacamnya agar mudah dalam mengakses, baik rekaman video dan lain-lain.
- 14) Untuk selanjutnya, perlu dilakukan sosialisasi secara terus menerus dari OTL mengingat banyaknya pegawai yang dimutasi setiap awal tahun.

b. Kepuasan atas Layanan Analisis Kebutuhan Pembelajaran (AKP)

Layanan AKP terdiri dari lima sublayanan, yaitu Learning Engagement Forum (LEF) dalam rangka penyelenggaraan Learning Council Meeting (LCM), Pra-LCM, Harmonisasi Internal AKP, LEF dalam rangka persiapan Harmonisasi AKP 2023, dan Pelaksanaan Harmonisasi AKP 2023. Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan AKP dengan indeks maksimal 5,0.

b.1. Kepuasan atas Sublayanan LEF dalam rangka LCM

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan	4,76
2.	Layanan panitia dalam menanggapi keluhan/kesulitan dalam pelaksanaan kegiatan	4,85

3.	Layanan panitia dalam memberikan informasi (surat, rapat, telepon, e-mail, Grup Whatsapp, PIC, dan Zoom)	4,88
RATA-RATA INDEKS		4,83

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari sublayanan LEF dalam rangka penyelenggaraan LCM ini adalah 4,83 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah layanan panitia dalam memberikan informasi. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan.

Masukan yang diterima dari responden atas sublayanan ini antara lain:

- 1) Mohon ada *follow up* lebih detail atas pembahasan dalam LEF.
- 2) Perlu standardisasi minimal bahan/format yang perlu disampaikan UE1.
- 3) Semoga LEF berikutnya bisa *offline*.
- 4) Supaya waktu tidak terlalu lama bisa dibagi misalnya dengan *breakout room*, Pusdiklat disesuaikan *stakeholder*.
- 5) Penyampaian bahan diharapkan lebih awal.
- 6) Lebih ke pemaparan, *engagement*-nya dirasa kurang.
- 7) Sesi *one on one* dengan UE 1 sebaiknya durasinya ditambah dan tidak selesai dalam 1 hari sehingga memungkinkan untuk membuat "*engaged*" dengan diskusi bersama antara UE 1 tersebut dengan seluruh pusdiklat.
- 8) Pemenuhan sebaiknya dipandang tidak parsial per pusdiklat tapi apa yang bisa BPPK penuhi secara bersama.
- 9) Waktu untuk diskusi setiap UE1 terlalu sedikit, jadi tidak banyak yang bisa digali untuk nantinya mengakomodir dari isu strategis yang disampaikan.
- 10) Mohon *timeline* LEF dapat disesuaikan dengan *timeline* AKP mengingat penyampaian laporan AKP tetap sesuai dengan batas waktu PMK 45.
- 11) Usul dimasukkan agenda penerapan pembelajaran terintegrasi untuk tahun depan.
- 12) Dengan waktu yang lebih lama, diharapkan tercipta "*engagement*" terhadap *learning process* nantinya. Karena ini adalah Learning Engagement Forum. Jadi *engagement* harus terbentuk antara lain dengan cara lebih banyak kesempatan menggali dari BPPK, dan membahas isu strategis dengan UE1. Bentuk atau rencana-rencana pemenuhan kebutuhan strategis melalui pembelajaran tersebut juga bisa didiskusikan.

13) Walaupun ini sebagai tahap awal, ini bisa jadi bagian dari proses pemenuhan kebutuhan strategis, sehingga prosesnya dijaga agar tidak bersifat "normatif".

14) Sebaiknya kegiatan LEF ini dilakukan AAR untuk mendapatkan *lesson learned*, sesuatu yang sudah berjalan baik, bagaimana respon peserta, apakah tujuan LEF ini tercapai, dan lain-lain. Untuk perbaikan di masa yang akan datang.

b.2. Kepuasan atas Sublayanan Pra-LCM

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan	4,8
2.	Layanan panitia dalam menanggapi keluhan/kesulitan dalam pelaksanaan kegiatan	4,76
3.	Layanan panitia dalam memberikan informasi (surat, rapat, telepon, e-mail, Grup Whatsapp, PIC, dan Zoom)	4,84
RATA-RATA INDEKS		4,80

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari sublayanan Pra-LCM ini adalah 4,80 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah layanan panitia dalam memberikan informasi. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah layanan panitia dalam menanggapi keluhan.

Masukan yang diterima dari responden atas sublayanan ini antara lain:

- 1) Agar rangkaian acara LCM ini sesuai sebagaimana *timeline* yang ada di dalam PMK 45/2018.
- 2) Sekiranya memungkinkan bahan-bahan dari UE 1 di-*share* juga ke peserta.
- 3) Sudah lebih baik dari 2021.
- 4) Kerja sama dan komunikasi yang telah terjalin baik terus dipertahankan.

b.3. Kepuasan atas Sublayanan Harmonisasi Internal AKP

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan	4,5
2.	Layanan panitia dalam menanggapi keluhan/kesulitan dalam pelaksanaan kegiatan	4,83
3.	Layanan panitia dalam memberikan informasi (surat, rapat, telepon, e-mail, Grup Whatsapp, PIC, dan Zoom)	4,67

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari sublayanan Harmonisasi Internal AKP ini adalah 4,67 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator sublayanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah layanan panitia dalam menanggapi keluhan. Sedangkan indikator sublayanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan.

Masukan yang diterima dari responden atas sublayanan ini antara lain:

- 1) Diskusi dilakukan dengan baik dan memfasilitasi kebutuhan dari BDK dalam melayani *stakeholder* di daerah.
- 2) Secara umum sudah baik. Ke depan, bisa juga diagendakan harmonisasi seluruh kegiatan yang berkaitan dengan layanan bisnis utama BPPK termasuk PKN STAN.
- 3) Mohon bahan bisa dibagi 3 hari sebelumnya. Jujur cukup terkejut dengan jumlah program pelatihan di BDK Denpasar yang menurun drastis di 2023.
- 4) Sebaiknya dilakukan penyesuaian agenda dengan Bagian lain di Setban, karena pada saat yang bersamaan ada acara Zoom terkait PPK dan PBJ dari Bagian Umum Setban. Beberapa Kasi Penyelenggaraan di BDK juga merupakan PPK sehingga harus *double Zoom*.
- 5) Untuk data saja mungkin ada *miss*, seperti data Pusdiklat Pajak yang tidak klop waktu diperlukan presentasinya, atau *edit* dari Pusdiklat KNPK yang di *end-time*.

b.4. Kepuasan atas Sublayanan LEF dalam rangka persiapan Harmonisasi AKP 2023

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan	4,75
2.	Layanan panitia dalam menanggapi keluhan/kesulitan dalam pelaksanaan kegiatan	4,83
3.	Layanan panitia dalam memberikan informasi (surat, rapat, telepon, e-mail, Grup Whatsapp, PIC, dan Zoom)	4,79
RATA-RATA INDEKS		4,79

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari sublayanan LEF dalam rangka persiapan Harmonisasi AKP ini adalah 4,79 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator sublayanan

yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah layanan panitia dalam menanggapi keluhan. Sedangkan indikator sublayanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan.

Masukan yang diterima dari responden atas sublayanan ini antara lain:

- 1) Koordinasi Pusdiklat dengan BDK diperkuat sebelum LEF dengan UE1.
- 2) Semoga ke depan dapat dibuat jadwal sehingga tidak melewati pukul 17.00.
- 3) Kalau bisa ke depan bisa menggunakan sistem sehingga bisa *single database* untuk AKP 2024.
- 4) Data hasil verifikasi AKP sebaiknya dikumpulkan sesuai dengan format yang telah kami buat, jadi tidak perlu meng-*input* ulang di format Bagian OTL yang nanti bisa berakibat perbedaan data.
- 5) Daftar pelatihan dapat disampaikan lebih awal lagi, misalnya H-7 hari kerja agar lebih mudah konversi *database* sesuai daftar pelatihan pada LEF.
- 6) Panitia sudah sangat baik, namun paparan dari masing-masing pusdiklat baru kami dapatkan saat hari H.
- 7) Mungkin perlu yang pertemuan antara 1 unit dengan seluruh pusdiklat untuk pelatihan yang lintas.
- 8) Kebetulan jadwal *one-on-one meeting* Setjen paling awal (hari Rabu pukul 09.00) setelah pembukaan dan pemaparan dari Biro SDM sehingga ketika sedang *one-one-one* masih ada UE1 lain yang belum keluar Zoom. Oleh karena itu izin menyarankan agar ke depannya dapat dibuat *breakout room* saat *one on one meeting*.

b.5. Kepuasan atas Sublayanan Harmonisasi AKP 2022

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan	4,73
2.	Layanan panitia dalam menanggapi keluhan/kesulitan dalam pelaksanaan kegiatan	4,73
3.	Layanan panitia dalam memberikan informasi (surat, rapat, telepon, e-mail, Grup Whatsapp, PIC, dan Zoom)	4,65
RATA-RATA INDEKS		4,70

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari sublayanan Harmonisasi AKP 2022 ini adalah 4,70 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator sublayanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah pelaksanaan kegiatan secara keseluruhan dan layanan

panitia dalam menanggapi keluhan. Sedangkan indikator sublayanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah layanan panitia dalam memberikan informasi.

Masukan yang diterima dari responden atas sublayanan ini antara lain:

- 1) Sinkronisasi antara *gap*/tantangan dengan strategi serta implementasi pembelajarannya akan sangat bagus kalau di-*highlight* untuk menjadi pemahaman dan kesimpulan umum untuk menjadi komitmen bersama.
- 2) Selanjutnya bisa diadakan secara *offline*, namun *online* pun saat ini sudah sangat bagus.
- 3) Sudah baik, untuk data AKP final pasca-LEF mohon dapat disampaikan ke masing-masing UE I terlebih dahulu sebelum pelaksanaan harmonisasi.
- 4) Masih terdapat perbedaan antara data terkini pada masing-masing Pusdiklat dibandingkan dengan data yang ditampilkan oleh Setban, sehingga untuk ke depannya bisa dikonsolidasikan untuk data yang lebih relevan.
- 5) Bahan paparan dari BPPK agar dapat di-*share* minimal H-1 untuk dapat kami jadikan dasar untuk mengecek kembali data final hasil verifikasi AKP yang ditampilkan dalam harmonisasi.
- 6) Untuk pelatihan yang bersifat mandatori dapat dikeluarkan dari data murni Usulan AKP 2023 sehingga tidak ada kebingungan dan perbedaan data. Kemudian untuk bahan paparan dapat disampaikan H-2 pelaksanaan harmonisasi.
- 7) Agar di tekankan *highlight* rencana kerja Kementerian Keuangan tahun untuk tahun AKP.
- 8) Kegiatan sudah cukup baik, mungkin saran untuk mengefektifkan rangkaian kegiatan AKP dan dapat disediakan aplikasi teintegrasi untuk pengisian AKP Kemenkeu.

b.6. Ringkasan Kepuasan atas Layanan AKP

No	Nama Sublayanan	Rata-rata Indeks
1.	LEF dalam rangka LCM	4,68
2.	Pra-LCM	4,79
3.	Harmonisasi Internal AKP	4,89
4.	LEF dalam rangka persiapan Harmonisasi AKP 2023	4,84
5.	Harmonisasi AKP	4,84
RATA-RATA INDEKS		4,84

c. Kepuasan atas Layanan *Legal Drafting*

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan *Legal Drafting* berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,68
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,79
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,89
4.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,84
5.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,84
6.	Keterampilan pegawai dalam memberikan layanan	4,95
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,95
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,79
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,84
RATA-RATA INDEKS		4,84

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari layanan *Legal Drafting* ini adalah 4,84 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah kecepatan respons dalam menanggapi keluhan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah kemudahan akses informasi.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Pelayanan yang diberikan cepat dan informatif.
- 2) Kerja samanya sudah baik.
- 3) Sudah bagus, *fast response*, dan penjelasannya mudah dimengerti.
- 4) Sudah oke, mohon lebih dipercepat saja tanggapannya.
- 5) Sepertinya belum ada email atau whatsapp khusus terkait keluhan/masukan layanan *legal drafting* ya, namun langsung ke PIC.

d. Kepuasan atas Layanan Konsultasi Pengelolaan Kinerja Organisasi

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan Konsultasi Pengelolaan Kinerja Organisasi berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,83
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,83
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,94
4.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,83
5.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,89
6.	Keterampilan pegawai dalam memberikan layanan	4,94
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,94
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,89
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,83
RATA-RATA INDEKS		4,88

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari layanan Konsultasi Pengelolaan Kinerja Organisasi ini adalah 4,88 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah keterampilan pegawai dalam memberikan informasi, dan kecepatan respons dalam menanggapi keluhan. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah kemudahan akses informasi, kejelasan dan kelengkapan informasi, kesesuaian waktu penyelesaian, dan keandalan media penyampaian masukan.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Untuk tahun depan, seluruh operator kinerja baik organisasi maupun pegawai dapat diikutsertakan pada PJJ Pengelolaan Kinerja mengingat adanya pembaharuan peraturan KMK-300. Perlu diadakannya forum klasikal (FGD) bagi para PIC Kinerja untuk Kualitas Kontrak Kinerja (K3) karena PIC-PIC dari tiap unit sudah sangat silih berganti, harapannya dapat berdampak pada IKU yang berkualitas bagi pegawai-pegawai BPPK.
- 2) Agar pelaksanaan pengelolaan kinerja organisasi sesuai ketentuan, maka perlu dilakukan *refresh* pemahaman terkait penyelesaian pekerjaan.
- 3) PIC pengelolaan kinerja dapat senantiasa meng-*update* info terbaru untuk level eselon IV SMKO pada grup WA PIC.
- 4) 24/7 siap ditanya-tanya, keren.
- 5) Sudah sangat memuaskan dan sangat membantu.

e. Ringkasan Kepuasan Bagian Organisasi dan Tata Laksana

Statistik kepuasan layanan Bagian Organisasi dan Tata Laksana adalah sebagai berikut:

No	Nama Layanan	2021	2022
		Indeks (Skala 5)	Indeks (Skala 5)
1	Validasi Program	4,61	-
2	Konsultasi Pengelolaan Inovasi	4,58	-
3	Analisis Beban Kinerja	-	4,78
4	Analisis Kebutuhan Pembelajaran	-	4,76
5	Legal Drafting	4,51	4,84
6	Konsultasi Pengelolaan Kinerja Organisasi	-	4,88
Rata-rata		4,57	4,82

2. Kepuasan atas Layanan Bagian Sumber Daya Manusia dan Kepatuhan Internal

Untuk memperoleh data tentang kepuasan pengguna layanan Bagian Sumber Daya Manusia dan Kepatuhan Internal (SDM-KI), responden diminta untuk mengisikan tingkat kepuasannya atas 4 layanan yang diberikan oleh Bagian SDM-KI.

a. Kepuasan atas Layanan Penugasan Pelatihan

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan Penugasan Pelatihan berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,68
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,64
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,84
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,72
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,72
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,72
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,68
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,8
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,8
RATA-RATA INDEKS		4,73

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari layanan Penugasan Pelatihan adalah 4,73 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah keterampilan pegawai dalam memberikan informasi. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah kejelasan dan kelengkapan informasi.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Harus ada mekanisme kalau pegawai A sudah di-ST-kan pelatihan, ada notif atau tidak bisa di ST-kan untuk penugasan lain. Menghindari adanya penumpukan diklat di waktu yang sama. Contohnya penugasan Diklat Luar Badan (DLB) banyak yang *double* dan bertumpukan di akhir tahun.
- 2) Penyampaian masukan masih perlu diperbaiki, terutama terkait perbaikan setelah masukan disampaikan.

- 3) Penugasan Pelatihan Luar Badan tidak dikomunikasikan terlebih dahulu, seperti misalnya penugasan pelatihan PIC TIK di satker BDK Medan yg IJV kemudian digantikan dengan PIC TIK yang baru, belum berkoordinasi dengan PIC Penugasan Pelatihan satker yg bersangkutan. Penugasan pelatihan yang SPD-nya lamban sekali cair. Pelatihan telah selesai dari bulan Juli, berkas sudah lengkap di bulan Agustus, bahkan sampai 15 Desember 2022 SPD-nya belum cair. Sudah meminta maaf bulan November tapi ternyata masih dicari berkasnya di bulan Desember. Lama di SDM-KI.
- 4) Perlu diperhitungkan pelaksanaan Diklat Luar Badan dan Diklat Badan supaya jadwalnya tidak bersamaan, sehingga hasil pelatihan tidak optimal. Terima kasih.
- 5) Terdapat *platform monitoring* yang komprehensif untuk pelatihan seluruh pegawai, terutama bagian penjadwalan. Supaya tidak ada jadwal pelatihan yang bentrok.
- 6) Mohon bisa di-up di grup pelatihan utk diklat/workshop yg akan segera dimulai, karena terkadang penawaran lewat ND kurang ter-notice.

b. Kepuasan atas Layanan Administrasi Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Widyaiswara

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan Administrasi Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Widyaiswara berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,78
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,67
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,74
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,81
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,85
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,70
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,78
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,74
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,67
RATA-RATA INDEKS		4,75

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari layanan Administrasi Penilaian Angka Kredit Jabatan Widyaiswara adalah 4,75 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah kesesuaian waktu penyelesaian dengan prosedur. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah kejelasan dan kelengkapan informasi, serta keandalan media penyampaian masukan.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Sehubungan dengan telah berlakunya angka kredit capaian dalam setahun maksimal 150% dari target, maka perlu diinformasikan kepada widyaiswara yang pada tahun tertentu (dan tahun belum berakhir) telah mencapai angka maksimal.
- 2) Dibuatkan video tentang RUPAK-DUPAK di KLC, terutama tentang penamaan file lampiran/bukti.
- 3) Ke depannya agar dibuatkan aplikasi penilaian angka kredit Widyaiswara.
- 4) Saya anggota TPP, masih banyak WI yang mengirim pertanyaan terkait perdupakan melalui WA pribadi saya. Jika komunikasi sudah lebih baik, maka tentunya mereka menghubungi TP Pusdiklat masing-masing ataupun di Setban. Saya sendiri pernah menjadi korban misinformasi di tahun 2021 yang mengakibatkan angka kredit saya dipotong banyak sekali. Mungkin saran saya sediakan *hotline number* untuk merespon masukan dan pertanyaan WI, karena hanya Setban dan anggota TPP/TPI yang bisa mengakses kesepakatan-kesepakatan penilaian DUPAK selama ini.
- 5) Kalo memungkinkan dimungkinkan adanya sistem informasi yang komprehensif sehingga lebih mudah mengadministrasikan kegiatan WI. Misalnya ketika mengajar, ST sudah di Nadine, muncul SPMK secara otomatis sudah masuk RUPAK.
- 6) Sudah bagus, informasi yang di dapatkan jelas dan mudah untuk diajak komunikasi PIC nya. Pertahankan.
- 7) Secara rutin (bisa triwulanan) membuat *workshop* cara *input* angka kredit terutama penomoran bukti, pem-*folder*-an, dan *upload* ke SIWI kepada widyaiswara agar memudahkan para tim penilai dalam menilai DUPAK/RUPAK Wi lain. Terima kasih.
- 8) Media penyampaian masukan diinfokan ke seluruh WI dan secara berkala meminta masukan seluruh WI.

9) Dibuatkan aplikasi yang memudahkan PIC untuk pembuatan SPMK. Sehingga PIC cukup pilih nama WI, jenis kegiatan, jumlah satuan, tanggal, dan nama kegiatan.

10) Sosialisasi pengisian dupak harap sering diselenggarakan.

11) Diadakan diklat khusus tentang penilaian angka kredit, agar lebih fokus.

c. Kepuasan atas Layanan Konsultasi Pelaporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN)

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Konsultasi Pelaporan LHKPN berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,95
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,89
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,95
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,84
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,89
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,95
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,95
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,89
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,84
RATA-RATA INDEKS		4,91

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari layanan Konsultasi LHKPN adalah 4,91 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah kemudahan akses informasi, keterampilan pegawai dalam memberikan informasi, keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan, dan kecepatan respons dalam menanggapi keluhan. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah kesesuaian prosedur layanan dan keandalan media penyampaian masukan.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

1) Layanan sudah sangat baik saat kami membutuhkan bantuan. Perlu dipastikan pihak yang wajib LHKPN mengikuti *briefing* yang direncanakan untuk itu

sehingga para wajib LHKPN dapat mengikutinya (tidak tertumpuk dengan tugas kantor lainnya).

- 2) Saling koordinasi terhadap layanan ini antara Satker dan Bagian SDM-KI akan terjalin dengan baik sehingga tujuan pelaporan berjalan lancar
- 3) Penyampaian informasi mengenai kewajiban dan yang sudah tidak berkewajiban menyampaikan laporan LHKPN dapat lebih ditingkatkan.
- 4) Mungkin dapat dibuatkan Alur Pengisian LHKPN. Terima kasih.
- 5) PIC bisa mengingatkan kepada pegawai yang wajib lapor sebelum periode, sehingga pegawai bisa menyiapkan data dan dokumen untuk mengisi laporan.
- 6) Sampai saat ini sudah sangat baik. Pegawai Bagian SDM-KI cepat tanggap dalam merespon keluhan. Pertahankan.
- 7) Tetap jaga kualitas layanan yg responsif dengan kualitas yang sangat baik. Terima kasih saya merasa terbantu dalam menyelesaikan kewajiban LHKPN dan dibantu komunikasi ketika butuh arahan KPK terkait kuliah anak saya di luar negeri.
- 8) Pemberitahuan/informasi pengingat ke pegawai untuk penyampaian kewajiban menyerahkan LHKPN sebaiknya dilakukan secara berkala agar pegawai tidak lupa.
- 9) Layanan sudah bagus, Bahkan menghadirkan narasumber dari KPK walaupun melalui daring; hanya saja akan lebih baik lagi kalau bimbingan Pelaporan LHKPN dilakukan secara luring.
- 10) Teman-teman di SDM KI sudah sangat informatif dalam memberikan informasi dan sangat responsif dalam memberikan pelayanan.

d. Kepuasan atas Layanan Konsultasi Pemutakhiran Data HRIS

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Konsultasi Pemutakhiran Data HRIS berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,90
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,86
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,93
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,93
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,93
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,93

7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,93
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,86
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,86
RATA-RATA INDEKS		4,86

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari layanan Konsultasi Pemutakhiran Data HRIS adalah 4,86 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah keterampilan pegawai dalam memberikan informasi, kesesuaian prosedur layanan, kesesuaian waktu penyelesaian, keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan, dan kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah kejelasan dan kelengkapan informasi, ketersediaan media penyampaian masukan, dan keandalan media penyampaian masukan tersebut.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Secara umum sudah sangat baik.
- 2) Perlu koordinasi dengan semua Subbag untuk terus *update* data HRIS.
- 3) Membuat video *tutorial*, supaya lebih mudah internalisasinya.
- 4) Semoga nanti bisa ada *chat bot* terkait kendala yang mungkin muncul sebelum berkonsultasi ke PIC, agar mempermudah pekerjaan PIC.
- 5) Sudah baik, terkadang beberapa hal masih memerlukan waktu tunggu karena harus dikoordinasikan dengan Biro SDM.

e. Ringkasan Kepuasan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia dan Kepatuhan Internal

Statistik kepuasan layanan Bagian SDM-KI adalah sebagai berikut:

No	Nama Layanan	2021	2022
		Indeks (Skala 5)	Indeks (Skala 5)
1	Penugasan Pelatihan	4,82	4,73
2	Administrasi Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Widyaiswara	4,89	4,75
3	Konsultasi Pelaporan LHKPN	-	4,91
4	Presensi Aplikasi Monitoring Absensi	4,81	-
	Konsultasi dan Penetapan Jabatan dan Peringkat	4,69	-

5	Cuti <i>Online</i> dan Konsultasi HRIS (Konsultasi Pemutakhiran Data HRIS)	4,88	4,9
	Rata-rata	4,82	4,82

3. Kepuasan atas Layanan Bagian Keuangan

Untuk memperoleh data tentang kepuasan pengguna layanan Bagian Keuangan, responden diminta untuk mengisi tingkat kepuasannya atas 4 layanan yang diberikan oleh Bagian Keuangan.

a. Kepuasan atas Layanan Pemrosesan Usulan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Satuan Kerja

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan Pemrosesan Usulan RKA Satker berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,64
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,54
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,26
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,72
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,56
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,74
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,69
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,85
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,72
RATA-RATA INDEKS		4,64

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari layanan Layanan Pemrosesan Usulan RKA Satker adalah 4,64 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah keterampilan pegawai dalam memberikan informasi.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Koordinasi tetap harus ditingkatkan, walaupun selama ini sudah bagus.
- 2) Agar tidak terlalu mendesak waktu permintaan data.
- 3) Mohon diadakan bimbingan teknis untuk pegawai yang baru memegang pekerjaan terkait usulan RKA Satker ini, dan mohon untuk disediakan tautan

peraturan, juknis, atau reminder terkait tanggal-tanggal penting pekerjaan, sehingga dapat menjadi pedoman dalam mengerjakan usulan RKA Satker.

- 4) Kami minta target 2023 jamlator diturunkan tapi tidak diindahkan.
- 5) Mohon diberikan SOP terkait layanan Pemrosesan Usulan RKA Satker. Tujuan SOP tersebut untuk mempermudah penyampaian informasi kepada pihak yang mengusulkan perubahan RKA.
- 6) Ada pertemuan secara periodik antarsesama PIC RKA Satker untuk berbagi pengalaman.
- 7) Bagian keuangan sudah sangat bagus dan responsif.
- 8) Pemberian waktu deadline penyelesaian dimohon bisa lebih memadai agar koordinasi dan penyelesaian pekerjaan terkait anggaran dapat lebih baik.
- 9) Waktu penyusunannya pendek, dan banyak hal yang masih blum *fix* dalam hal perencanaan.
- 10) Apabila menyampaikan suatu ND dengan perihal tertentu, sebaiknya jangan diikutsertakan undangan rapat tertentu, contohnya ND-3500/PP.1/2022.

b. Kepuasan atas Layanan Penyelesaian Tagihan

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan PenyPenyelesaian Tagihan berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,74
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,53
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,63
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,58
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,32
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,63
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,42
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,79
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,47
RATA-RATA INDEKS		4,57

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari layanan Layanan Penyelesaian Tagihan adalah 4,57 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat

puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Diperlukan penambahan PIC penyelesaian tagihan.
- 2) Semoga pelayanan terkait layanan penyelesaian tagihan dapat lebih baik dan lebih cepat lagi.
- 3) Butuh diadakan semacam sosialisasi/FGD terkait ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan terkait penyelesaian tagihan demi kesamaan presensi.
- 4) Meningkatkan kecepatan dalam penerbitan SK penyelenggaraan kegiatan.
- 5) Sudah baik, namun masih masa transisi masih perlu penyesuaian Untuk pengelolaan likuiditas keuangan melalui UP masih perlu perbaikan. Terima kasih.
- 6) Seharusnya dulu di awal integrasi ada penyamaan persepsi dan bentuk dokumen.
- 7) Penambahan personil verifikator bisa dipertimbangkan untuk mempercepat proses verifikasi dan pembayaran tagihan, atau satu PIC bertanggung jawab terhadap satu pusdiklat saja, jangan dua pusdiklat. Terima kasih
- 8) Selalu siap dihubungi dan memberikan solusi.

c. Kepuasan atas Layanan Pengelolaan Kinerja Pelaksanaan Anggaran

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan Pengelolaan Kinerja Pelaksanaan Anggaran berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,8
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,75
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,75
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,85
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,9
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,9
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,85

8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,9
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,85
RATA-RATA INDEKS		4,84

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari layanan Pengelolaan Kinerja Pelaksanaan Anggaran adalah 4,84 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah kesesuaian waktu penyelesaian layanan, keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan, dan ketersediaan media penyampaian masukan. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah kejelasan dan kelengkapan informasi, serta keterampilan pegawai dalam memberikan informasi.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Masukan hanya sebagai masukan saja tapi tidak ditindaklanjuti.
- 2) *The best, coaching clinic* bulanan dipertahankan, PIC mas jalal keren.
- 3) *Excel* simulasi PKPA mohon sekali agar dibagikan di awal-awal tahun.. Supaya satker-satker bisa berhati-hati dalam menyeimbangkan nilai penyerapan anggaran dan nilai efisiensi.
- 4) Untuk perhitungan PCRO sebaiknya tidak perlu diseragamkan agar satker lebih fleksibel dalam perhitungan realisasi kinerja pelaksanaan anggaran.
- 5) Terima kasih sudah membantu. Bisa dihubungi kapan saja dan siap memberikan solusi, khususnya Bapak Jalal.

d. Kepuasan atas Layanan Penyusunan Laporan Keuangan

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan Penyusunan Laporan Keuangan berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,77
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,68
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,77
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,86
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,82
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,77

7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,82
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,86
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,73
RATA-RATA INDEKS		4,79

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari layanan Layanan Penyusunan Laporan Keuangan adalah 4,79 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah kesesuaian prosedur layanan dan ketersediaan media penyampaian masukan. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah kejelasan dan kelengkapan informasi.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Sudah cukup baik dan cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah.
- 2) Diadakan FGD dengan satuan kerja terkait Penyusunan Laporan Keuangan.

e. Ringkasan Kepuasan Layanan Bagian Keuangan

Statistik kepuasan layanan Bagian Keuangan adalah sebagai berikut:

No	Nama Layanan	2021	2022
		Indeks (Skala 5)	Indeks (Skala 5)
1	Pemrosesan RKA Satker	4,86	4,64
2	Pengelolaan Belanja Gaji dan Tunjangan	4,93	-
3	Penyelesaian Tagihan	-	4,57
4	Pengelolaan Kinerja Pelaksanaan Anggaran	-	4,84
5	Penyusunan Laporan Keuangan	4,91	4,79
Rata-rata		4,90	4,71

4. Kepuasan atas Layanan Bagian Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan

Untuk memperoleh data tentang kepuasan pengguna layanan Bagian Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan, responden diminta untuk mengisikan tingkat kepuasannya atas 3 layanan yang diberikan oleh Bagian Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan.

a. Kepuasan atas Layanan Pembangunan dan Pengembangan Sistem TIK

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan Pembangunan dan Pengembangan Sistem TIK berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,48
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,48
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,86
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,62
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,62
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,81
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,81
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,71
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,76
RATA-RATA INDEKS		4,68

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari layanan Pembangunan dan Pengembangan Sistem TIK ini adalah 4,68 (dalam skala 5,00). Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah keterampilan pegawai dalam memberikan informasi. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah kemudahan akses informasi dan kejelasan informasi.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Integrasi Semantik dan KLC.
- 2) Terima kasih atas gercepnya tim TIK, khususnya mas Hafid, yang sangat membantu dalam kendala yang dialami selama menggunakan KLC CAT.

Terima kasih juga untuk mas Rizki yang telah mengakomodir saran penambahan fitur replikasi kuis, yang sangat membantu dalam *input* soal *pre-post test e-learning*. Harapannya, sistem di TIK bisa lebih baik lagi ke depannya, lebih *user-friendly*, dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan *stakeholders*. Agar sistem yang ada bisa berjalan dari hulu ke hilir dan benar-benar membuat proses lebih efisien, bukan malah redundansi dan menambah pekerjaan yang ada. Terima kasih juga atas penambahan fitur-fitur di KLC CAT yang lebih memudahkan saya khususnya terkait ujian. Semoga masukan terkait bank soal yang dapat difungsikan sebagaimana namanya (benar-benar menjadi banknya soal, bisa menaruh soal sebanyak-banyaknya dan hanya dipergunakan beberapa saja untuk tampil ke peserta), bisa segera terwujud. Semoga juga ke depannya, evagora evajar bisa langsung ditabulasi dan ditampilkan hasilnya secara langsung bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Terima kasih.

- 3) Sebaiknya dibuat grup WA yang terdapat perwakilan tiap-tiap unit. Selain untuk menanyakan kendala terkait aplikasi juga dapat digunakan oleh TIK untuk menyampaikan *update* terbaru atau info-info terkait aplikasi CAT. Ditunggu Aplikasi Manajemen Pembelajaran yang mencakup semua proses bisnis perdiklatan.
- 4) Terus melakukan pengembangan untuk mengatasi setiap masalah yang timbul di lapangan.
- 5) *Update* dan pengembangan sistem TIK agar diinfokan secara umum, agar informasi *update*-nya yang sangat cepat dan banyak bisa diketahui lebih banyak penggunaannya.
- 6) Sudah sangat baik. PIC *fast response*, pengerjaan cepat, hasil sesuai dengan yang diinginkan pengguna.
- 7) Sebaiknya disediakan kanal resmi monitoring tindak lanjut pertanyaan/saran/masukan terkait pembangunan dan pengembangan sistem TIK agar pengaju pertanyaan/saran/masukan mendapat kepastian sudah sampai mana tahap tindak lanjut dari saran dan masukannya.
- 8) Lebih meng-*engage stakeholder* mengenai *user experience* layanan TIK sehingga hasil pengembangannya nanti akan memudahkan pengguna.

b. Kepuasan atas Layanan Video Conference

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan *Video Conference* berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	5,00
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	5,00
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	5,00
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	5,00
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	5,00
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	5,00
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	5,00
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	5,00
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	5,00
RATA-RATA INDEKS		5,00

Catatan: Hasil uji validitas pada Layanan Video Conference menyatakan layanan ini tidak valid karena seluruh responden memberikan nilai 5,00.

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari Layanan Video Conference ini adalah 5,00 (dalam skala 5,00) di mana semua responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena nilai sempurna ini, maka uji validitas menggunakan *tools* SPSS menyatakan tidak valid atas survei layanan ini karena minim variasi. Akan tetapi di sisi lain, layanan ini menjadi layanan terbaik karena menjadi satu-satunya layanan yang mendapatkan nilai maksimum.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Secara umum sudah sangat baik.
- 2) Mungkin ke depannya bisa dibuka untuk Layanan MS Teams dengan *bandwith* yang lebih ringan dan tampilan *gallery* yang lebih mudah. Karena kemungkinan *Open Class* juga akan menggunakan Ms Teams. Terima kasih, layanan TIK sudah keren banget.
- 3) Mantap ramah bintang 5.
- 4) Penyampaian *recording* kegiatan di kesempatan pertama.

c. Kepuasan atas Layanan Live Streaming

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan Live Streaming berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,93
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,80
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	5,00
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,93
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,87
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,93
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,93
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,93
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,87
RATA-RATA INDEKS		4,91

Catatan: Hasil uji validitas pada Layanan Live Streaming menyatakan pertanyaan nomor 3 tidak valid karena seluruh responden memberikan nilai 5,00.

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari Layanan Live Streaming ini adalah 4,91 (dalam skala 5,00) di mana responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator ketiga yaitu keterampilan pegawai dalam memberikan informasi, tidak lulus uji validitas karena seluruh responden memberikan nilai 5,00 sehingga minim variasi. Meski demikian, indikator ini tetap dianggap sebagai indikator dengan nilai tertinggi karena seluruh responden memberikan nilai maksimal. Sedangkan indikator terendah adalah kejelasan dan kelengkapan informasi.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Secara umum sudah sangat baik.
- 2) Bisa didorong satker vertikal untuk kesamaan *skills livestreaming*.

d. Ringkasan Kepuasan Bagian Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan

Statistik kepuasan layanan Bagian Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan adalah sebagai berikut:

No.	Nama Layanan	2021	2022
		Skala 5,00	Skala 5,00
1.	Layanan Pembangunan dan Pengembangan Sistem TIK	4,8	4,68

2.	Layanan <i>Video Conference</i>	4,96	5
3.	Layanan <i>Live Streaming</i>	4,95	4,91
RATA-RATA		4,90	4,86

5. Kepuasan atas Layanan Bagian Umum

Untuk memperoleh data tentang kepuasan pengguna layanan Bagian Umum, responden diminta untuk mengisikan tingkat kepuasannya atas 5 layanan yang diberikan oleh Bagian Umum.

a. Kepuasan atas Layanan Pengelolaan Kearsipan

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan Pengelolaan Kearsipan berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,86
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,86
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,86
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,86
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,82
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,86
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,86
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,86
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,86
RATA-RATA INDEKS		4,86

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari Layanan Pengelolaan Kearsipan ini adalah 4,86 (dalam skala 5,00), di mana semua responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Sebanyak 8 dari 9 indikator mendapatkan nilai 4,86; sementara hanya 1 indikator yaitu kesesuaian waktu penyelesaian mendapatkan nilai 4,82.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Secara umum sudah sangat baik.
- 2) Layanan Kearsipan sudah bagus. Subbag TU Ibu Ida melayani setiap pertanyaan sangat bagus. Arsiparis, Bapak Budi, Bapak Sigit, Bapak Arif Hardo, Ibu Siti Rohmah jika ditanya selalu menjelaskan dengan gamblang dan sabar semoga bisa lebih bagus lagi.
- 3) Penempatan Arsiparis di tiap Pusdiklat.
- 4) Permintaan laporan terkait kearsipan mohon jangan mepet-mepet *deadline*-nya

ya.

- 5) Penyelenggaraan sosialisasi kearsipan ke seluruh unit di BPPK.
- 6) Mohon dari Bagian Umum ada layanan pendampingan pengelolaan kearsipan di pusklat-pusklat, terima kasih.

b. Kepuasan atas Layanan Kebersihan

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan Kebersihan berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,71
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,71
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,71
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,82
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,82
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,76
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,82
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,59
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,65
RATA-RATA INDEKS		4,73

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari Layanan Kebersihan ini adalah 4,73 (dalam skala 5,00) di mana seluruh responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah kesesuaian waktu penyelesaian layanan, kesesuaian prosedur, dan kecepatan respons dalam menanggapi keluhan. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah ketersediaan media penyampaian masukan.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Sudah sangat baik, untuk para *cleaning service*-nya juga udah oke, responsif banget sama kerjanya juga rajin.
- 2) Kalau bisa tisu untuk toilet disediakan lebih banyak, seringnya kehabisan untuk toilet gedung H laki-laki jadi diganti tisu *facial*, terima kasih.
- 3) Gedung A lantai 1 perlu perhatian lebih. Ruang *daycare* area bermainnya kotor.

Kaki pasti hitam kalau habis main. Ruang laktasi AC-nya rusak, perlu penggantian unit. Kasian ibu-ibu menyusui. Mohon bantuannya ya tim Bagum.

- 4) Setiap petugas kebersihan harus *stand-by* di lokasi dan mudah untuk dicari.
- 5) Debu dan rayap di dekat kaca-kaca di beberapa lokasi toilet bisa lebih lagi untuk dibersihkan, terima kasih.

c. Kepuasan atas Layanan Poliklinik

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan Poliklinik berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,71
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,67
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,75
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,88
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,83
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,75
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,79
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,71
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,75
RATA-RATA INDEKS		4,76

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari Layanan Poliklinik ini adalah 4,76 (dalam skala 5,00), di mana semua responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah kesesuaian prosedur layanan. Sedangkan indikator layanan yang mendapat tingkat kepuasan terendah adalah kejelasan dan kelengkapan informasi.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Poliklinik diberikan kesempatan untuk memaparkan materi di Setban Satu terkait layanan atau *current issue* kesehatan, misalnya saat pelarangan obat sirup bagi anak kemarin, *Covid-19* naik lagi, dan lain-lain. Jadi kita tahu lebih awal dari sumber internal kita sendiri, tanpa perlu *googling*, terima kasih.
- 2) Bagus ditambah lagi stok obat dan vitamin.
- 3) Secara umum pelayanan poliklinik bagus memuaskan. Poliklinik kalau bisa

sering mengadakan sosialisasi/seminar tentang gizi dan kesehatan.

- 4) Sudah sangat baik, bahkan sampai dipantau secara personal lewat whatsapp.
- 5) Bagum mungkin bisa mengadakan kegiatan seperti cek gula darah dan lain-lain untuk seluruh pegawai, misalnya pas Jumat Krida buka pos di lapangan, mungkin banyak yang belum tau kalau di klinik bisa cek gula darah dan lain-lain, sekaligus sebagai promosi. terima kasih Bagum untuk layanannya, terus tingkatkan.
- 6) Agar perawatnya lebih ramah.

d. Kepuasan atas Layanan Pemenuhan Kebutuhan Barang Inventaris

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan Pemenuhan Kebutuhan Barang Inventaris berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,47
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,42
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,68
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,68
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,79
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,58
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,58
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,53
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,58
RATA-RATA INDEKS		4,59

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari Layanan Pemenuhan Kebutuhan Barang Inventaris ini adalah 4,59 (dalam skala 5,00), di mana semua responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah kesesuaian waktu penyelesaian layanan. Sedangkan indikator layanan yang mendapat tingkat kepuasan terendah adalah kejelasan dan kelengkapan informasi.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Perlu peremajaan laptop BMN untuk pegawai.
- 2) Sebaiknya survei kebutuhan barang inventaris dilakukan rutin setiap triwulanan

atau semesteran atau ketika terdapat mutasi pegawai.

- 3) Mohon untuk ditingkatkan, mungkin bisa dibuat sistem yang informasi terkait ketersediaan atau kondisi BMN yg *up to date* khususnya BMN seperti *laptop*.
- 4) Ada *landing page* khusus memberikan info yang lebih komprehensif.
- 5) Sangat terbantu, terima kasih.

e. Kepuasan atas Layanan Konsultasi dan Bimbingan Pengelolaan BMN

Berikut adalah sebaran atas indeks kepuasan Layanan Konsultasi dan Bimbingan Pengelolaan BMN berdasarkan 9 poin pertanyaan kuesioner dengan indeks maksimal 5,00.

No	Indikator	Rata-rata Indeks
1.	Kemudahan akses informasi	4,62
2.	Kejelasan dan kelengkapan informasi	4,58
3.	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi	4,62
4.	Kesesuaian prosedur layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	4,69
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan ketentuan yang ditetapkan	4,65
6.	Keterampilan pegawai dalam mengoordinasikan layanan	4,62
7.	Kecepatan respons dalam menanggapi keluhan atau kesulitan	4,65
8.	Ketersediaan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,69
9.	Keandalan media penyampaian masukan atau tanggapan	4,62
RATA-RATA INDEKS		4,64

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, indeks kepuasan dari Layanan Konsultasi dan Bimbingan Pengelolaan BMN ini adalah 4,64 (dalam skala 5,00), di mana semua responden merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi adalah kesesuaian prosedur layanan dan ketersediaan media penyampaian masukan. Sedangkan indikator layanan yang mendapatkan tingkat kepuasan terendah adalah kejelasan dan kelengkapan informasi.

Masukan yang diterima dari responden atas layanan ini antara lain:

- 1) Semoga bisa ditingkatkan dan selalu bersinergi dengan pengelola BMN Satker.
- 2) Perlu penggunaan media lebih masif untuk menyampaikan informasi terkait BMN.

- 3) Koordinasi atau komunikasi/konfirmasi dengan PIC terkait data BMN agar lebih ditingkatkan sebelum membuat nota dinas resmi, agar tidak timbul kesalahpahaman.
- 4) Untuk mempermudah proses proses bisnis pengelolaan BMN, mungkin dapat disediakan G-Drive berisi ceklis dokumen, peraturan, dan *draft format template* terkait dokumen pengelolaan BMN dan ketika ada suatu yang dibutuhkan dapat langsung diberikan link G-Drive tersebut. Terima kasih.
- 5) Mungkin informasi terkait SK BMN baik itu SK penghapusan maupun SK PSP BMN bisa segera disampaikan ke operator.
- 6) Perlu ada referensi untuk pengelola BMN yang benar-benar *newbie*.
- 7) Sudah bagus, dan *fast response* apabila ada yang ditanyakan.

f. Ringkasan Kepuasan Bagian Umum

Statistik kepuasan layanan Bagian Umum adalah sebagai berikut:

No.	Nama Layanan	2021	2022
		Skala 5,00	Skala 5,00
1.	Pengelolaan Kearsipan	4,73	4,86
2.	Kebersihan	4,73	4,73
3.	Poliklinik	4,76	4,76
4.	Pemenuhan Kebutuhan Barang Inventaris	-	4,59
5.	Konsultasi dan Bimbingan Pengelolaan BMN	4,72	4,64
RATA-RATA		4,74	4,72

6. Rekapitulasi Hasil Survei

Berikut adalah rekap data kepuasan layanan dari seluruh bagian di Sekretariat Badan:

No	Nama Layanan	2021	2022
		Indeks (skala 5)	Indeks (skala 5)
Bagian Organisasi dan Tata Laksana			
1	Validasi Program	4,61	-
2	Konsultasi Pengelolaan Inovasi	4,58	-
3	Analisis Beban Kinerja	-	4,78
4	Analisis Kebutuhan Pembelajaran	-	4,76
5	Legal Drafting	4,51	4,84
6	Konsultasi Pengelolaan Kinerja Organisasi	-	4,88
	Rata-rata	4,57	4,82
Bagian Sumber Daya Manusia dan Kepatuhan Internal			
1	Penugasan Pelatihan	4,82	4,73
2	Administrasi Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Widyaiswara	4,89	4,75
3	Konsultasi Pelaporan LHKPN	-	4,91
4	Presensi Aplikasi Monitoring Absensi	4,81	-
5	Konsultasi dan Penetapan Jabatan dan Peringkat	4,69	-
6	Cuti <i>Online</i> dan Konsultasi HRIS (Konsultasi Pemutakhiran Data HRIS)	4,88	4,9
	Rata-rata	4,82	4,82
Bagian Keuangan			
1	Pemrosesan RKA Satker	4,86	4,64
2	Pengelolaan Belanja Gaji dan Tunjangan	4,93	-
3	Penyelesaian Tagihan	-	4,57
4	Pengelolaan Kinerja Pelaksanaan Anggaran	-	4,84
5	Penyusunan Laporan Keuangan	4,91	4,79
	Rata-rata	4,90	4,71
Bagian Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan			
1.	Layanan Pembangunan dan Pengembangan Sistem TIK	4,8	4,68
2.	Layanan <i>Video Conference</i>	4,96	5
3.	Layanan <i>Live Streaming</i>	4,95	4,91
	Rata-rata	4,90	4,86

Bagian Umum			
1.	Pengelolaan Kearsipan	4,73	4,86
2.	Kebersihan	4,73	4,73
3.	Poliklinik	4,76	4,76
4.	Pemenuhan Kebutuhan Barang Inventaris	-	4,59
5.	Konsultasi dan Bimbingan Pengelolaan BMN	4,72	4,64
	Rata-rata	4,74	4,72
RATA-RATA SEKRETARIAT BADAN		4,78	4,78

BAB III

PENUTUP

1. Simpulan

Simpulan dari Survei Kepuasan Layanan Sekretariat Badan 2022 adalah:

- a. Terdapat penambahan jumlah layanan survei dari tahun 2021, yang sebelumnya berjumlah 18 layanan menjadi sebanyak 20 layanan pada 2022. Secara keseluruhan, persentase kepuasan tahun 2022 atas Layanan Sekretariat Badan mendapatkan indeks kepuasan 4,78 (dari 5,00) dengan kategori “Sangat Puas”. Rata-rata indeks kepuasan ini memiliki nilai yang sama dengan tahun 2021 yakni 4,78. Nilai Indeks Kepuasan Layanan Tertinggi diperoleh Bagian TIK-MP dengan nilai indeks 4,86. Sedangkan Nilai Indeks Kepuasan Layanan Terendah diperoleh Bagian Keuangan dengan indeks 4,71.
- b. Peningkatan indeks kepuasan tertinggi diperoleh Bagian OTL yakni meningkat sebesar 0,25 poin dari 4,57 pada tahun 2021 menjadi 4,82 pada tahun 2022.
- c. Layanan *Video Conference* dari Bagian TIK-MP mendapatkan nilai absolut 5,0 namun tidak lulus uji validitas karena seluruh responden memberikan nilai yang sama sehingga minim variasi. Pertanyaan terbuka pada kuesioner survei mengonfirmasi, bahwa layanan tersebut benar-benar menunjukkan layanan terbaik, bukan disebabkan ambiguitas pada poin pertanyaan survei.
- d. Tingkat kepuasan atas layanan Bagian Organisasi dan Tata Laksana sebesar 4,82. Tahun ini, terdapat 4 layanan Bagian Organisasi dan Tata Laksana yang masuk dalam penilaian. Keempat layanan yang masuk penilaian tahun ini yaitu Layanan ABK, AKP, *Legal Drafting*, dan Konsultasi Pengelolaan Kinerja Organisasi. Dari keempat layanan ini, hanya layanan *Legal Drafting* yang merupakan layanan *existing* yang sudah pernah disurvei sebelumnya.
- e. Tingkat kepuasan atas layanan Bagian Sumber Daya Manusia dan Kepatuhan Internal (SDM KI) adalah sebesar 4,82 (dari 5,00). Indeks ini memiliki nilai yang sama dengan tahun sebelumnya yaitu sebesar 4,82. Tahun ini terdapat 4 layanan Bagian SDM KI yang masuk dalam penilaian, yaitu layanan Penugasan Pelatihan, Administrasi Penilaian Angka Kredit WI, Konsultasi LHKPN, dan Konsultasi Pemutakhiran Data HRIS. Jumlah ini berkurang dari tahun lalu yang berjumlah 8 layanan. Layanan Konsultasi LHKPN merupakan layanan yang baru disurvei pada tahun ini, namun demikian memiliki indeks tertinggi pada layanan SDM-KI, yaitu sebesar 4,91.

- f. Tingkat kepuasan atas layanan Bagian Keuangan adalah sebesar 4,71 (dari 5,00). Tahun ini terdapat 4 layanan Bagian Keuangan yang masuk dalam penilaian, yaitu Layanan Pemrosesan RKA Satker, Penyelesaian Tagihan, Pengelolaan Kinerja Pelaksanaan Anggaran, dan Penyusunan Laporan Keuangan. Layanan Penyelesaian Tagihan dan Pengelolaan Kinerja Pelaksanaan Anggaran merupakan layanan yang baru disurvei tahun ini.
- g. Tingkat kepuasan atas layanan Bagian Teknologi Informasi Keuangan dan Manajemen Pengetahuan (TIK MP) adalah sebesar 4,86 (dari 5,00). Tahun ini terdapat 3 layanan Bagian TIK MP yang masuk dalam penilaian, yaitu Layanan *Live Streaming*, Pembangunan Sistem TIK, dan *Video Conference*. Ketiga layanan yang disurvei ini sama dengan layanan yang disurvei pada tahun sebelumnya.
- h. Tingkat kepuasan atas layanan Bagian Umum tahun ini adalah sebesar 4,72 (dari 5,00). Tahun ini, terdapat 5 layanan Bagian Umum yang masuk dalam penilaian, yaitu layanan Pengelolaan Kearsipan, Kebersihan, Poliklinik, Pemenuhan Kebutuhan Barang Inventaris, dan Konsultasi Pengelolaan BMN. Terdapat 1 layanan baru yang tidak disurvei pada tahun sebelumnya, yaitu layanan Pemenuhan Kebutuhan Barang Inventaris.
- i. Dari keseluruhan indikator di tiap-tiap layanan, dapat disimpulkan indikator yang mendapat nilai terbaik adalah pada indikator “kesesuaian prosedur layanan”. Sedangkan indikator yang mendapat nilai paling rendah adalah “kejelasan/kelengkapan informasi” dan “keandalan media penyampaian masukan”. Masukan yang paling banyak diterima secara keseluruhan adalah terkait koordinasi serta adanya sosialisasi dari Subbagian terkait. Selanjutnya akan masuk ke dalam tahapan rekomendasi.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan Sekretariat Badan tahun 2022, rekomendasi dari tim survei adalah sebagai berikut:

- a. Hasil survei ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik dari responden atas layanan dari Sekretariat Badan yang mereka terima. Hal ini menunjukkan kinerja Sekretariat Badan yang sudah sangat baik. Keberhasilan ini menjadi tantangan bagi Sekretariat Badan untuk dapat mempertahankan kualitas layanan pada periode selanjutnya.
- b. Secara keseluruhan, masukan yang diterima terkait layanan Sekretariat Badan meliputi:
 - 1) Melakukan integrasi antara KLC dan Semantik.

- 2) Penempatan pegawai dengan kompetensi tertentu di setiap Pusdiklat.
 - 3) Memperbanyak kegiatan sosialisasi terkait layanan yang diberikan dari tiap-tiap Subbagian.
 - 4) Adanya informasi kesehatan melalui media-media *sharing* seperti Setban Satu, dan webinar lain yang sejenis.
- c. Responden benar-benar diimbau untuk mengisi sejujur-jujurnya karena hasil survei memperlihatkan variasi yang minim. Hal ini terlihat dari keseluruhan layanan yang mendapat tingkat kepuasan “Sangat Puas”.



LAMPIRAN

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

1. Bagian Organisasi dan Tata Laksana

a. Layanan ABK

– Hasil Uji Validitas

ptotal	Pearson Correlation	.942**	.975**	.923**	.975**	.900**	.975**	.942**	.928**	.991**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	44.154	46.385	41.923	46.385	42.154	46.385	44.154	58.154	62.615	432.308
	Covariance	3.679	3.865	3.494	3.865	3.513	3.865	3.679	4.846	5.218	36.026
	N	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

– Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	38.94	4.761	.794	.913
p2	39.00	4.588	.679	.917
p3	39.06	4.408	.670	.918
p4	39.06	4.173	.838	.906
p5	39.00	4.353	.872	.904
p6	39.06	4.408	.670	.918
p7	39.00	4.353	.872	.904
p8	38.94	4.761	.794	.913
p9	39.06	4.644	.510	.930

– Simpulan

Valid dan Reliabel

b. Layanan AKP

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	9.70	.530	.677	.771
p2	9.70	.530	.677	.771
p3	9.64	.489	.705	.744

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	3

- Simpulan
 - 1) Layanan 1 uji validitas mepet dengan alpha 5%
 - 2) Uji reliabilitas secara keseluruhan rendah dan pertanyaan 3 memiliki nilai yang kecil, disebabkan minimnya jumlah responden.

c. Layanan *Legal Drafting*

- Hasil Uji Validitas

ptotal	Pearson Correlation	.880**	.779**	.937**	.701**	.944**	.870**	.918**	.854**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	68.968	61.032	74.194	70.419	73.968	74.968	79.581	67.419	72.806	643.355
	Covariance	2.299	2.034	2.473	2.347	2.466	2.499	2.653	2.247	2.427	21.445
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	36.03	17.166	.847	.945
p2	36.19	17.695	.723	.951
p3	36.10	16.824	.919	.941
p4	36.16	17.273	.607	.960
p5	36.03	16.832	.928	.941
p6	36.03	16.832	.830	.946
p7	36.06	16.529	.892	.942
p8	36.16	17.273	.815	.946
p9	36.13	16.983	.790	.948

- Simpulan
Valid dan reliabel

d. Layanan Konsultasi Pengelolaan Kinerja Organisasi

- Hasil Uji Validitas

		15	15	15	15	15	15	15	15
ptotal	Pearson Correlation	.906**	.841**	.801**	.814**	.796**	.700**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.008	
	Sum of Squares and Cross-products	17.067	22.133	20.333	16.333	16.600	14.867	13.600	120.933
	Covariance	1.219	1.581	1.452	1.167	1.186	1.062	.971	8.638
	N	15	15	15	15	15	15	15	15

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	59.80	29.886	.891	.759
p2	60.07	28.638	.804	.749
p3	59.87	29.124	.758	.755
p4	59.87	30.124	.782	.763
p5	59.93	30.067	.760	.763
p6	60.00	30.571	.650	.770
p7	59.93	30.924	.598	.774
ptotal	32.27	8.638	1.000	.894

- Simpulan
Valid dan Reliabel

3) Bagian Sumber Daya Manusia dan Kepatuhan Internal

a. Layanan Penugasan Pelatihan

- Hasil Uji Validitas

		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ptotal	Pearson Correlation	.961**	.984**	.819**	.961**	.961**	.961**	.817**	.491	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.053	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	20.125	29.500	23.125	20.125	20.125	20.125	24.500	6.375	15.750	179.750
	Covariance	1.342	1.967	1.542	1.342	1.342	1.342	1.633	.425	1.050	11.983
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	38.56	9.462	.951	.946
p2	38.62	8.383	.977	.944
p3	38.56	9.196	.755	.957
p4	38.56	9.462	.951	.946
p5	38.56	9.462	.951	.946
p6	38.56	9.462	.951	.946
p7	38.62	9.050	.748	.959
p8	38.44	11.196	.433	.966
p9	38.50	10.000	.864	.951

- Simpulan
Valid dan reliabel

b. Layanan Administrasi Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Widyaiswara

- Hasil Uji Validitas

ptotal	Pearson Correlation	.735**	.546*	.	.735**	.735**	.832**	.	.590*	.837**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.035	.	.002	.002	.000	.	.021	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	5.067	5.133	.000	5.067	5.067	9.200	.000	8.133	13.267	50.933
	Covariance	.362	.367	.000	.362	.362	.657	.000	.581	.948	3.638
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	39.13	2.981	.662	.741
p2	39.20	3.029	.397	.769
p3	39.07	3.638	.000	.793
p4	39.13	2.981	.662	.741
p5	39.13	2.981	.662	.741
p6	39.27	2.495	.743	.711
p7	39.07	3.638	.000	.793
p8	39.20	2.743	.367	.790
p9	39.33	2.095	.693	.727

– Simpulan

Reliabel. Untuk validitas pertanyaan 3 dan 7 tidak dapat diambil kesimpulan karena memiliki jawaban yang sama untuk setiap responden.

c. Layanan Konsultasi LHKPN

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	37.88	10.235	.807	.937
Q2	37.88	10.235	.807	.937
Q3	37.88	9.860	.950	.929
Q4	37.76	10.941	.687	.943
Q5	37.76	10.941	.687	.943
Q6	37.82	10.404	.811	.937
Q7	37.76	11.066	.636	.945
Q8	38.00	9.375	.825	.938
Q9	37.94	9.184	.906	.931

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	9

d. Layanan Cuti Online dan Konsultasi HRIS

– Hasil Uji Validitas

	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
ptotal	Pearson Correlation	.829**	.749**	.754**	.883**	.903**	.754**	.903**	.829**	.625**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	
	Sum of Squares and Cross-products	7.889	9.778	11.667	13.667	11.778	11.667	11.778	7.889	9.667	95.778
	Covariance	.464	.575	.686	.804	.693	.686	.693	.464	.569	5.634
	N	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

– Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	38.94	4.761	.794	.913
p2	39.00	4.588	.679	.917
p3	39.06	4.408	.670	.918
p4	39.06	4.173	.838	.906
p5	39.00	4.353	.872	.904
p6	39.06	4.408	.670	.918
p7	39.00	4.353	.872	.904
p8	38.94	4.761	.794	.913
p9	39.06	4.644	.510	.930

– Simpulan

Valid dan reliabel.

4) Bagian Keuangan

a. Layanan Pemrosesan Usulan RKA Satker

– Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	38.94	5.662	.730	.879
p2	39.06	5.862	.614	.889
p3	38.90	6.290	.609	.889
p4	38.97	4.766	.884	.866
p5	38.94	5.129	.749	.881
p6	38.84	6.740	.498	.897
p7	38.84	6.740	.498	.897
p8	38.87	6.049	.884	.874
p9	38.84	6.406	.774	.884

		31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
ptotal	Pearson Correlation	.803**	.714**	.684**	.928**	.835**	.565**	.565**	.907**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	29.871	26.968	19.097	45.645	39.871	11.548	11.548	22.323	16.548	223.419
	Covariance	.996	.899	.637	1.522	1.329	.385	.385	.744	.552	7.447
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.896	9

- Simpulan
Valid dan reliabel.

b. Layanan Penyelesaian Tagihan

	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
QTOTAL Pearson Correlation	.869**	.897**	.749**	.828**	.824**	.913**	.944**	.692**	.897**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
Sum of Squares and Cross-products	44.526	56.947	46.737	45.842	75.368	49.737	66.158	26.421	50.053	461.789
Covariance	2.474	3.164	2.596	2.547	4.187	2.763	3.675	1.468	2.781	25.655
N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	9

c. Layanan Pengelolaan Kinerja Pelaksanaan Anggaran

	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
QTOTAL Pearson Correlation	.668**	.920**	.833**	.812**	.886**	.886**	.803**	.731**	.895**	1
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
Sum of Squares and Cross-products	17.200	31.750	28.750	18.650	17.100	17.100	24.650	14.100	37.650	206.950
Covariance	.905	1.671	1.513	.982	.900	.900	1.297	.742	1.982	10.892
N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	9

d. Layanan Penyusunan Laporan Keuangan

- Hasil Uji Validitas

	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
ptotal Pearson Correlation	.921**	.921**	.992**	.992**	.992**	a	a	a	.992**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000000	
Sum of Squares and Cross-products	20.562	20.562	10.188	20.375	20.375	.000	.000	.000	20.375	112.438
Covariance	1.371	1.371	.679	1.358	1.358	.000	.000	.000	1.358	7.496
N	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

- Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	39.38	5.050	.880	.892
p2	39.38	5.050	.880	.892
p3	39.25	6.200	.991	.896
p4	39.31	5.029	.988	.881
p5	39.31	5.029	.988	.881
p6	39.19	7.496	.000	.929
p7	39.19	7.496	.000	.929
p8	39.19	7.496	.000	.929
p9	39.31	5.029	.988	.881

- Simpulan

Reliabel. Validitas untuk pertanyaan 6,7, dan 8 tidak dapat disimpulkan karena memiliki jawaban yang sama.

5) Bagian Teknologi Informasi Komunikasi dan Manajemen Pengetahuan

a. Layanan *Live Streaming*

- Hasil Uji Validitas

		ZU									
QTOTAL	Pearson Correlation
	Sig. (2-tailed)
	Sum of Squares and Cross-products	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	Covariance	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

a. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

- Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.554	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	39.62	.517	.603	.387
p2	39.75	.333	.645	.314
p3	39.56	.796	.000	.562
p4	39.69	.629	.092	.621
p5	39.56	.796	.000	.562
p6	39.56	.796	.000	.562
p7	39.56	.796	.000	.562
p8	39.62	.517	.603	.387
p9	39.56	.796	.000	.562

– Simpulan

Reliabel. Validitas dari pertanyaan 3,5,6,7, 9 tidak dapat disimpulkan karena memiliki jawaban yang sama

b. Layanan Pembangunan Sistem TIK

– Hasil Uji Validitas

ptotal	Pearson Correlation	.883**	.867**	.883**	.558*	.754**	.883**	.883**	.662**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.030	.001	.000	.000	.007	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	22.000	22.400	9.200	11.000	12.600	9.200	9.200	9.400	11.400	116.400
	Covariance	1.571	1.600	.657	.786	.900	.657	.657	.671	.814	8.314
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

– Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	38.53	5.552	.819	.882
p2	38.67	5.524	.792	.887
p3	38.27	7.067	.860	.887
p4	38.53	6.981	.425	.912
p5	38.40	6.686	.681	.891
p6	38.27	7.067	.860	.887
p7	38.27	7.067	.860	.887
p8	38.33	7.095	.584	.897
p9	38.33	6.810	.752	.887

- Simpulan
Valid dan reliabel.

c. Layanan Video Conference

- Hasil Uji Validitas

	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16
ptotal	Pearson Correlation	.980**	.980**	.980**	.814**	.980**	.	.	.	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.	.	.	
	Sum of Squares and Cross-products	4.625	4.625	4.625	5.250	4.625	.000	.000	.000	23.750
	Covariance	.308	.308	.308	.350	.308	.000	.000	.000	1.583
	N	16	16	16	16	16	16	16	16	16

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

- Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	9

Warnings

Scale has zero variance items.

Scale or part of scale has zero variance and will be bypassed.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	39.69	1.029	.969	.805
p2	39.69	1.029	.969	.805
p3	39.69	1.029	.969	.805
p4	39.75	1.000	.683	.857
p5	39.69	1.029	.969	.805
p6	39.62	1.583	.000	.878
p7	39.62	1.583	.000	.878
p8	39.62	1.583	.000	.878
p9	39.62	1.583	.000	.878

- Simpulan

Uji validitas dan uji reliabilitas tidak terdefinisi karena seluruh responden menjawab 5.

6) Bagian Umum

a. Layanan Pengelolaan Kearsipan

- Hasil Uji Validitas

		15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
ptotal	Pearson Correlation	.782**	.837**	.868**	.837**	.909**	.868**	.832**	.782**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	15.600	19.667	19.133	19.667	22.200	19.133	16.600	15.600	18.133	165.733
	Covariance	1.114	1.405	1.367	1.405	1.586	1.367	1.186	1.114	1.295	11.838
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	37.73	9.781	.728	.944
p2	37.87	9.267	.785	.941
p3	37.80	9.314	.828	.938
p4	37.87	9.267	.785	.941
p5	37.93	8.924	.877	.936
p6	37.80	9.314	.828	.938
p7	37.73	9.638	.789	.941
p8	37.73	9.781	.728	.944
p9	37.80	9.457	.771	.941

- Simpulan
Valid dan reliabel.

b. Layanan Kebersihan

- Hasil Uji Validitas

		46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
ptotal	Pearson Correlation	.780**	.795**	.836**	.769**	.901**	.888**	.800**	.769**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	57.826	65.348	67.826	57.739	69.261	55.696	62.783	57.739	49.261	543.478
	Covariance	1.285	1.452	1.507	1.283	1.539	1.238	1.395	1.283	1.095	12.077
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	37.85	9.732	.717	.925
p2	37.87	9.449	.728	.924
p3	37.85	9.332	.781	.921
p4	37.76	9.742	.703	.926
p5	37.78	9.241	.869	.915
p6	37.72	9.763	.859	.918
p7	37.80	9.539	.738	.924
p8	37.76	9.742	.703	.926
p9	37.78	10.085	.637	.929

- Simpulan
Valid dan reliabel.

c. Layanan Poliklinik

- Hasil Uji Validitas

		46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
ptotal	Pearson Correlation	.780**	.795**	.836**	.769**	.901**	.888**	.800**	.769**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	57.826	65.348	67.826	57.739	69.261	55.696	62.783	57.739	49.261	543.478
	Covariance	1.285	1.452	1.507	1.283	1.539	1.238	1.395	1.283	1.095	12.077
	N	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	37.85	9.732	.717	.925
p2	37.87	9.449	.728	.924
p3	37.85	9.332	.781	.921
p4	37.76	9.742	.703	.926
p5	37.78	9.241	.869	.915
p6	37.72	9.763	.859	.918
p7	37.80	9.539	.738	.924
p8	37.76	9.742	.703	.926
p9	37.78	10.085	.637	.929

- Simpulan
Valid dan reliabel.

d. Layanan Pemenuhan Kebutuhan Barang Inventaris

		19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
QTOTAL	Pearson Correlation	.911**	.887**	.922**	.920**	.834**	.789**	.934**	.914**	.915**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	53.158	51.474	36.895	44.895	29.263	33.526	47.526	46.842	46.526	390.105
	Covariance	2.953	2.860	2.050	2.494	1.626	1.863	2.640	2.602	2.585	21.673
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.965	9

e. Layanan Konsultasi Pengelolaan BMN

- Hasil Uji Validitas

		48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
ptotal	Pearson Correlation	.909**	.862**	.847**	.818**	.802**	.891**	.707**	.914**	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	63.833	59.000	58.000	50.500	49.500	61.000	41.667	65.667	71.500	520.667
	Covariance	1.358	1.255	1.234	1.074	1.053	1.298	.887	1.397	1.521	11.078
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p1	38.10	8.563	.880	.943
p2	38.08	8.759	.821	.946
p3	38.08	8.801	.803	.947
p4	38.02	9.085	.773	.948
p5	38.02	9.127	.753	.949
p6	38.08	8.674	.858	.944
p7	38.00	9.447	.643	.954
p8	38.12	8.495	.886	.942
p9	38.15	8.297	.854	.944

- Simpulan
Valid dan reliabel.

