



PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

JL. AMAN No. 1 TELP. (021) 87912532 - FAX. (021) 87912532

CIBINONG 16914

Email : bpkad@bogorkab.go.id

Cibinong, November 2023

Kepada :

Yth. Sekretaris Daerah
Cq. Kepala Bagian Organisasi
Sekretariat Daerah

di-
TEMPAT

Nomor : 072/ -Proglap
Sifat : -
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Penyampaian Hasil Survei Kepuasan
Masyarakat (SKM) BPKAD Tahun 2023

Menindaklanjuti surat Sekretaris Daerah Kabupaten Bogor Nomor : 072/211-Org, tanggal 19 Juli 2023 perihal Inventarisasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023, dengan ini disampaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bogor Tahun 2023.

Demikian, sebagai bahan lebih lanjut.

KEPALA,



MELY KAMELIA, SH., MP
NIP.197409241999012001

Tembusan :

1. Yth. Asisten Administrasi ;
2. Yth. Inspektur ;
3. Yth. Kadiskominfo.

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh lembaga publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh lembaga publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dalam rangka mewujudkan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang bersatu, berdaulat, adil, dan makmur. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat umum yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) senantiasa berupaya mengarahkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun kami menyadari sepenuhnya bahwa kepuasan pengguna layanan tidak dapat tercipta serta merta melainkan harus melalui upaya progresif, efektif dan berkesinambungan dalam melakukan evaluasi pengawasan dan langkah-langkah perbaikan bertahap pada setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh BPKAD.

Atas pemikiran tersebut maka Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bogor selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam rangka mengukur sejauhmana kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat selaku pengguna layanan. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada BPKAD dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan serta meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Bogor khususnya BPKAD dimasa yang akan datang. Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya konstruktif membangun terhadap hasil survei ini, dalam rangka meningkatkan pelayanan serta menjadi pedoman semua pihak.

Akhirnya kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan berharap agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya pada bidang-bidang

dilingkungan BPKAD sebagai penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

**KEPALA BADAN PENGELOLAAN
KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN BOGOR**



MELY KAMELIA, SH., MP
NIP.197409241999012001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Landasan Hukum	2
1.3. Pengertian Umum	3
1.4. Maksud dan Tujuan	4
1.5. Manfaat	5
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	7
2.1 Ruang Lingkup.....	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survei.....	7
2.2.1 Persiapan	8
2.2.2 Pengumpulan Data	10
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	10
2.2.4 Penyusunan Laporan.....	10
BAB III HASIL PENGUKURAN	12
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	24
4.1. Kesimpulan Semester I dan II	24
4.2 Rekomendasi Semester I dan II.....	26
Lampiran	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor khususnya Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah memberikan gambaran data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Badan

Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Bogor dengan membandingkan antara harapan dengan realitas pelayanan yang diberikan. Penyusunan SKM bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan BPKAD secara berkala sebagai dasar pengambilan keputusan dan kebijakan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Untuk itu pada Tahun 2020 dibentuk Tim Survei dan Pengolah Data SKM BPKAD yang melibatkan petugas pelayanan dan Sekretariat BPKAD.

Pada tahun 2023 ini Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPKAD telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada seluruh Unit Pelayanan yang ada di BPKAD. Sesuai dengan tugas dan fungsi BPKAD sebagai Pengelola Keuangan dan Barang Daerah maka masyarakat yang dilayani adalah 72 Perangkat Daerah yang berada dalam lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor yang terdiri dari 32 Dinas/ Badan/ Kantor/ Sekretariat/ Inspektorat serta 40 Kecamatan. Diharapkan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh aparatur BPKAD dengan harapan responden sebagai pengguna layanan, sehingga dapat dijadikan dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan yang berkesinambungan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan profesional. Selain itu, data SKM ini diharapkan dapat dijadikan dasar penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.2 Landasan Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada

Masyarakat;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman umum penanganan pengaduan masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan dan Perangkat Daerah.
8. Peraturan Bupati Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah.
9. Surat Edaran Sekretaris Daerah Kabupaten Bogor Nomor : 061/273-Org Tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.3 Pengertian Umum

Sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan realitas pelayanan yang diberikan;
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
- c. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN. Dalam Penyusunan SKM BPKAD yang dimaksud dengan Instansi Pemerintah adalah Badan Pengelolaan

Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bogor;

- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang/ jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. Penerima Pelayanan Publik (masyarakat) adalah orang, lembaga instansi pemerintah, dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja pelayanan;
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat BPKAD Tahun 2023 adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang

diberikan oleh aparatur BPKAD selama Tahun 2023. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari kinerja unit pelayanan BPKAD;
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPKAD melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan BPKAD;
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pelayanan BPKAD sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggara pelayanan di BPKAD;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Sebagai sarana pengawasan terhadap kinerja pelayanan BPKAD;
7. Untuk mengetahui dan mempelajari prioritas kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh BPKAD sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
8. Untuk mengetahui dan mempelajari atribut pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan;
9. Salah satu upaya untuk meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Bogor khususnya BPKAD dimasa yang akan datang.

1.5 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat yaitu :

1. Tersedianya data kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BPKAD secara periodik;
2. Tersedianya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran SKM;
3. Terdeteksinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik BPKAD;

4. Tersedianya data kinerja Aparatur penyelenggara pelayanan BPKAD;
5. Sebagai dasar pertimbangan bagi pihak berwenang dalam pengambilan keputusan dan kebijakan di masa yang akan datang.
6. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Terkendalinya kinerja pelayanan BPKAD;
8. Sebagai dasar pertimbangan dalam penetapan program dan kegiatan prioritas BPKAD di masa yang akan datang dengan memperhatikan pendapat dan saran dari pengguna layanan;
9. Meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Bogor khususnya BPKAD di masa yang akan datang.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam hal ini Perangkat Daerah penerima pelayanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh BPKAD melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting serta saran-saran untuk perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) dilaksanakan pada Tahun 2023 dalam 2 Semester terhadap Empat Bidang Pelayanan yakni Bidang Perbendaharaan, Bidang Anggaran, Bidang Akuntansi dan Teknologi Informasi (AKTI), serta Bidang Aset Daerah dengan mengedarkan 80 (delapan puluh) kuesioner kepada responden yang tersebar di 72 Perangkat Daerah yang dilayani meliputi: Dinas, Badan, Kantor, Sekretariat, Inspektorat, dan Satpol PP, serta Kecamatan.

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 2.1
Tahapan Survei

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a) Menyiapkan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan 9 (Sembilan) item pertanyaan yang dianalisis.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan suku bangsa, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dalam bentuk kualitatif namun untuk pengolahan data maka akan dilakukan "koding", yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

4. Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat BPKAD adalah para pengguna layanan pada Bidang Perbendaharaan, Bidang Anggaran, Bidang Akuntansi dan Teknologi Informasi (AKTI), serta Bidang Aset Daerah pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Pelayanan yang diberikan berupa pengarahan dan fasilitasi dalam penyusunan, penatausahaan, pertanggungjawaban, dan pelaporan APBD.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *purposive sampling* dengan pertimbangan bahwa tidak semua unsur masyarakat dalam hal ini organisasi di setiap Perangkat Daerah mendapatkan pelayanan dari BPKAD. Bidang yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada Perangkat Daerah lingkup Kabupaten Bogor adalah Bidang Anggaran, Bidang Perbendaharaan, Bidang Akuntansi dan Teknologi Informasi (AKTI), serta Bidang Aset Daerah. Bidang Anggaran bertugas untuk memberikan arahan dan fasilitasi dalam penyusunan APBD, Bidang Perbendaharaan bertugas untuk memfasilitasi dalam hal pencairan dana yang bersumber dari APBD, Bidang Akuntansi dan Teknologi Informasi bertugas untuk memberikan arahan dan fasilitasi berkaitan dengan penatausahaan, pertanggungjawaban dan pelaporan pelaksanaan APBD, serta Bidang Aset

Daerah bertujuan memberikan pelayanan mengenai pembinaan pengelolaan Barang Milik Daerah. Oleh karena itu responden yang akan dipilih adalah petugas Perangkat Daerah yang datang dan dilayani oleh Bidang Anggaran, Bidang Perbendaharaan, Bidang Akuntansi dan Teknologi Informasi, serta Bidang Aset Daerah yang meliputi Pejabat Penatausahaan Keuangan (PPK-SKPD), Bendahara Pengeluaran/ Bendahara Pengeluaran Pembantu/Bendahara Penerimaan, Kasubag Umum dan Kepegawaian, serta Kasubag Program dan Pelaporan. Kuesioner disebar ke 32 Dinas/ Badan/ Kantor/ Sekretariat/ Inspektorat. Untuk 40 Kecamatan diisi oleh Pejabat Penatausahaan Keuangan (PPK-SKPD), Bendahara Pengeluaran, Kasubag Umum dan Kepegawaian, serta Kasubag Program dan Pelaporan pada masing-masing Perangkat Daerah.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, proses validasi kuesioner dan tabulasi jawaban responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui survei kepada Perangkat Daerah yang dilayani oleh BPKAD, dengan jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 100 (seratus) kuesioner.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel format Menpan-RB .

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan kinerja pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah berdasarkan hasil olahan dan analisis data. Laporan ini dapat dijadikan dasar dalam mengajukan usulan perbaikan pelayanan yang dianggap belum sesuai dengan keinginan

masyarakat khususnya bagi Bidang-Bidang yang melayani Perangkat Daerah secara langsung dan BPKAD secara keseluruhan. Adapun sistematika penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan mengenai Latar Belakang, Landasan Hukum, Pengertian Umum, Maksud dan Tujuan, Manfaat dan Hasil yang Ingin Dicapai.

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

Bab II menjelaskan mengenai Ruang Lingkup dan Tahapan Kegiatan Survei.

BAB III HASIL PENGUKURAN

Bab III menjelaskan mengenai hasil pengukuran berdasarkan unsur pelayanan.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab IV menjelaskan mengenai Kesimpulan dan Rekomendasi berdasarkan hasil pengukuran atas 9 unsur pelayanan.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Kuesioner yang disebar ke 72 Perangkat Daerah yang dilayani oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah sebanyak 80 kuesioner. Jumlah yang terisi dengan baik dan dikembalikan kepada Tim Penyusun SKM sebanyak 80 kuesioner (80.00%). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017, ruang lingkup pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Kecepatan Waktu Pelayanan;
4. Kewajaran Biaya;
5. Kesesuaian Produk Pelayanan yang diberikan;
6. Kemampuan Petugas Pelayanan;
7. Perilaku Petugas;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
9. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan;

Namun untuk menghindari adanya bias dalam pengukuran SKM ini maka item pertanyaan nomor 4 tidak dimasukkan dalam analisis hasil survei karena tidak relevan dengan standar pelayanan yang diberikan oleh BPKAD. Hal ini disebabkan tidak ada aturan yang mengatur BPKAD untuk mengenakan biaya atas setiap pelayanan yang diberikan kepada Perangkat Daerah, karena setiap pelayanan BPKAD merupakan pelaksanaan Tugas dan Fungsi BPKAD. Oleh karenanya pembahasan hanya difokuskan pada 8 item pertanyaan yaitu pertanyaan nomor 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 dan 9

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 8 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 79,84 (Baik)**. Dengan angka SKM sebesar 79,84 maka kinerja pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) berada dalam mutu pelayanan **B** dengan

kategori **BAIK** karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 76,61 – 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,60	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
2,61 – 3,30	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,31 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 3.2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
8 Unsur Pelayanan BPKAD

No.	Unsur Pelayanan	NRR	SKM
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.09	77,19
2.	Prosedur Pelayanan	3.05	76,25
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.04	75,94
4.	Kesesuaian Produk Pelayanan dan Hasil yang diberikan	3.16	79,06
5.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.41	85,31
6.	Perilaku Petugas	3.31	82,81
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.16	79,06
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana Layanan	3.33	83,13
	Unsur Pelayanan BPKAD	3.19	79,84

Dari Tabel 3.2 dapat dilihat bahwa ke-8 unsur pelayanan yang dinilai berada pada interval penilaian $2,61 > \text{NRR} > 3,30$ dan $76,61 > \text{SKM} > 88,30$ artinya kualitas ke-8 unsur pelayanan yang diberikan BPKAD kepada 72 Perangkat Daerah dinilai

baik oleh Perangkat Daerah. Walaupun hasil survei menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan BPKAD sudah dinilai baik oleh penerima pelayanan akan tetapi skor yang diperoleh baik NRR maupun SKM belum maksimal dan bisa dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih termasuk kategori biasa saja dan terkesan hanya memenuhi standar peraturan yang berlaku dan belum berorientasi pada kepuasan masyarakat pengguna layanan. Karena itu perlu dilakukan koreksi dan perbaikan secara terus-menerus pada unsur-unsur pelayanan yang dinilai belum memberikan kepuasan yang maksimal kepada pengguna. Untuk mengidentifikasi unsur layanan yang perbaikannya harus diprioritaskan maka perlu dikaji lebih mendalam skor dari setiap unsur layanan yang diukur. Jika dimungkinkan perbaikan akan dilakukan pada semua unsur pelayanan yang dinilai belum memberikan kepuasan yang maksimal kepada pengguna tetapi karena adanya keterbatasan sumber daya maka perbaikan akan diprioritaskan kepada unsur pelayanan yang memiliki skor terendah sedangkan kualitas unsur layanan lainnya akan dipertahankan agar pada survei tahun berikutnya tidak terjadi penurunan kualitas.

Unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi yaitu unsur Perilaku Petugas dalam Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (NRR=3,41 SKM= 85,31) dan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Layanan (NRR=3.33, SKM= 83,13). Kedua unsur pelayanan tersebut berada pada interval penilaian $2,61 > NRR > 3,30$ dan $76,61 > SKM > 88,30$ dengan nilai mutu pelayanannya **B** dalam arti kinerja pelayanannya berada dalam kondisi **BAIK** dengan kata lain pelayanan yang diberikan BPKAD kepada 72 Perangkat Daerah sudah dilaksanakan sesuai dengan pelayanan yang baik penuh keramahan dan kesopanan. Skor tertinggi mengindikasikan bahwa unsur Perilaku Petugas dalam Kesopanan dan Keramahan kualitasnya dianggap **Sangat Baik** dibandingkan unsur pelayanan lainnya menurut responden, dan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana layanan kualitasnya dianggap baik menurut responden, namun unsur tersebut masih perlu ditingkatkan kualitasnya agar diperoleh skor maksimal. Diharapkan dengan adanya beberapa perbaikan yang dilakukan maka unsur tersebut bisa mencapai skor $NRR \geq 3,31$ dengan $SKM \geq 88,31$. sehingga kualitasnya bisa naik dari **Baik** menjadi **Sangat Baik**.

Unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Penanganan Kecepatan Waktu Pelayanan (NRR=3.05 dan SKM=76.25), dan Prosedur Pelayanan

(NRR=3.04, dan SKM= 75,94). Hal ini terjadi karena adanya Kekurangan Sumber daya Manusia dilingkungan Kantor dalam memberikan Pelayanan di Perangkat Daerah, karenanya pelayanan bantuan keuangan dalam proses penerbitan SP2D jadi memerlukan standar waktu yang relative lama dalam setiap tahapan-tahapan proses pencairan, sehingga Pelayanan yang diberikan petugas jadi terhambat. Oleh karenanya diharapkan dengan perbaikan yang dilakukan bukan hanya skor SKM kumulatif yang naik melainkan skor unsur Kecepatan Waktu Pelayanan juga bisa mencapai skor $NRR \geq 3,31$ dengan $SKM \geq 88,31$ sehingga kualitasnya bisa naik dari **Baik** menjadi **Sangat Baik**. Jika kedua unsur pelayanan tersebut bisa mencapai kualitas yang **Sangat Baik** maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan BPKAD kepada 72 Perangkat Daerah sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi memberikan kontribusi tertinggi kepada tingkat kepuasan masyarakat sebaliknya unsur dengan nilai rata-rata terendah memberikan kontribusi terendah pada tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karenanya dalam rangka menciptakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat maka perbaikan hendaknya diprioritaskan pada unsur pelayanan yang memiliki skor terendah dengan tetap memperhatikan unsur penilaian lainnya.

Dengan kata lain dengan adanya berbagai kendala yang dihadapi seperti dijelaskan sebelumnya, pelayanan yang diberikan BPKAD kepada 72 Perangkat Daerah sudah dilaksanakan dengan cukup baik, dengan lingkungan yang cukup nyaman serta kemampuan petugas pelayanan yang cukup memadai. Hanya saja unsur unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dan unsur Kecepatan Waktu Pelayanan kualitasnya dianggap lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya.

Unsur lainnya dianggap tidak memuaskan menurut responden adalah kesesuaian prosedur yang harus dipenuhi dalam pelayanan, hal ini disebabkan adanya perbedaan pemahaman dalam mempedomani tahapan prosedur-prosedur yang ada oleh BPKAD sehingga perlu adanya upaya oleh BPKAD untuk menyeragamkan pemahaman atas peraturan prosedur yang berlaku.

Nilai Rata-Rata (NRR) semua unsur sebesar 3,19 dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 79,84 hal ini menggambarkan bahwa secara keseluruhan responden menganggap bahwa kinerja pelayanan BPKAD dinilai **BAIK** dengan kata lain responden sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh BPKAD. Walaupun demikian perbaikan kinerja tetap harus dilakukan dalam rangka mewujudkan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang dalam upaya menciptakan pelayanan yang paripurna dan sesuai dengan harapan Perangkat Daerah.

Komitmen BPKAD akan memberikan pelayanan yang terbaik mengenai pengelolaan keuangan dan barang daerah kepada Perangkat Daerah sehingga unsur-unsur dalam penilaian SKM akan tetap diperhatikan termasuk ke-8 unsur pelayanan tersebut di atas.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran yang diuraikan pada Bab III maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pada Semester I secara umum kinerja pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat dalam hal ini Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan, Pejabat Pengelola Keuangan (PPK), dan Bendahara Penerimaan/ Bendahara Pengeluaran/Bendahara Pengeluaran Pembantu. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) secara keseluruhan pada 8 unsur pelayanan sebesar 79,84 dengan nilai NRR sebesar 3.19.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Perilaku Petugas dalam Kesopanan dan Keramahan Pelayanan, serta yang dianggap paling tidak memuaskan oleh responden akan tetapi kinerjanya masih dianggap **BAIK** adalah unsur Pengaduan, Saran dan Masukan serta unsur Kecepatan Waktu pelayanan.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya pemeliharaan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan Perilaku Petugas dalam Kesopanan dan Keramahan Pelayanan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dipersepsikan belum maksimal oleh responden, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPKAD di masa yang akan datang meningkat dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Prioritas perbaikan kualitas pelayanan BPKAD dapat dilakukan melalui

pengiriman pegawai BPKAD dalam program tugas belajar dan mengikuti Bimbingan Teknis yang dilaksanakan oleh pihak yang berkompeten dan kredibel.

- d. Upaya mempertahankan kualitas unsur pelayanan yang meliputi : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan yang diberikan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan dan hasil yang diberikan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas dalam kesopanan dan Keramahan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Kualitas Sarana dan Prasarana layanan dapat dilakukan dengan kontrol secara kontinue dari setiap Kepala Bidang dan Kepala Sub Bidang kepada setiap petugas pelayanan yang ada di bagiannya, untuk dilaporkan kepada Sekretaris dan Kepala BPKAD.
- e. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

HASIL PENGUKURAN SEMESTER II

Kuesioner yang disebar ke 72 Perangkat Daerah yang dilayani oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah sebanyak 80 kuesioner. Jumlah yang terisi dengan baik dan dikembalikan kepada Tim Penyusun SKM sebanyak 80 kuesioner (80.00%). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017, ruang lingkup pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Kecepatan Waktu Pelayanan;
4. Kewajaran Biaya;
5. Kesesuaian Produk Pelayanan yang diberikan;
6. Kemampuan Petugas Pelayanan;
7. Perilaku Petugas;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;
9. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan;

Namun untuk menghindari adanya bias dalam pengukuran SKM ini maka item pertanyaan nomor 4 tidak dimasukkan dalam analisis hasil survei karena tidak relevan dengan standar pelayanan yang diberikan oleh BPKAD. Hal ini disebabkan tidak ada aturan yang mengatur BPKAD untuk mengenakan biaya atas setiap pelayanan yang diberikan kepada Perangkat Daerah, karena setiap pelayanan BPKAD merupakan pelaksanaan Tugas dan Fungsi BPKAD. Oleh karenanya pembahasan hanya difokuskan pada 8 item pertanyaan yaitu pertanyaan nomor 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 dan 9

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 8 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 79.92 (Baik)**. Dengan angka SKM sebesar 79.92 maka kinerja pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK** karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan

Masyarakat (SKM) 76,61 – 88,30.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,60	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
2,61 – 3,30	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,31 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 3.2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
8 Unsur Pelayanan BPKAD

No.	Unsur Pelayanan	NRR	SKM
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.09	77.19
2.	Prosedur Pelayanan	3.05	76.25
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.06	76.56
4.	Kesesuaian Produk Pelayanan dan Hasil yang diberikan	3.16	79.06
5.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.41	85.31
6.	Perilaku Petugas	3.31	82.81
7.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.16	79.06
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana Layanan	3.33	83.13
	Unsur Pelayanan BPKAD	3.20	79.92

Dari Tabel 3.2 dapat dilihat bahwa ke-8 unsur pelayanan yang dinilai berada pada interval penilaian $2,61 > \text{NRR} > 3,30$ dan $76,61 > \text{SKM} > 88,30$ artinya kualitas ke-8 unsur pelayanan yang diberikan BPKAD kepada 72 Perangkat Daerah dinilai **baik** oleh Perangkat Daerah. Walaupun hasil survei menyimpulkan bahwa kinerja

pelayanan BPKAD sudah dinilai baik oleh penerima pelayanan akan tetapi skor yang diperoleh baik NRR maupun SKM belum maksimal dan bisa dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan masih termasuk kategori biasa saja dan terkesan hanya memenuhi standar peraturan yang berlaku dan belum berorientasi pada kepuasan masyarakat pengguna layanan. Karena itu perlu dilakukan koreksi dan perbaikan secara terus-menerus pada unsur-unsur pelayanan yang dinilai belum memberikan kepuasan yang maksimal kepada pengguna. Untuk mengidentifikasi unsur layanan yang perbaikannya harus diprioritaskan maka perlu dikaji lebih mendalam skor dari setiap unsur layanan yang diukur. Jika dimungkinkan perbaikan akan dilakukan pada semua unsur pelayanan yang dinilai belum memberikan kepuasan yang maksimal kepada pengguna tetapi karena adanya keterbatasan sumber daya maka perbaikan akan diprioritaskan kepada unsur pelayanan yang memiliki skor terendah sedangkan kualitas unsur layanan lainnya akan dipertahankan agar pada survei tahun berikutnya tidak terjadi penurunan kualitas.

Unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi yaitu unsur Perilaku Petugas dalam Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (NRR=3,44 SKM= 85,31) dan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Layanan (NRR=3.39, SKM= 83,13). Kedua unsur pelayanan tersebut berada pada interval penilaian $2,61 > NRR > 3,30$ dan $76,61 > SKM > 88,30$ dengan nilai mutu pelayanannya **B** dalam arti kinerja pelayanannya berada dalam kondisi **BAIK** dengan kata lain pelayanan yang diberikan BPKAD kepada 72 Perangkat Daerah sudah dilaksanakan sesuai dengan pelayanan yang baik penuh keramahan dan kesopanan. Skor tertinggi mengindikasikan bahwa unsur Perilaku Petugas dalam Kesopanan dan Keramahan kualitasnya dianggap **Sangat Baik** dibandingkan unsur pelayanan lainnya menurut responden, dan unsur Kualitas Sarana dan Prasarana layanan kualitasnya dianggap baik menurut responden, namun unsur tersebut masih perlu ditingkatkan kualitasnya agar diperoleh skor maksimal. Diharapkan dengan adanya beberapa perbaikan yang dilakukan maka unsur tersebut bisa mencapai skor $NRR \geq 3,31$ dengan $SKM \geq 88,31$. sehingga kualitasnya bisa naik dari **Baik** menjadi **Sangat Baik**.

Unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Penanganan Kecepatan Waktu Pelayanan (NRR=3.05 dan SKM=76.25), dan Prosedur Pelayanan (NRR=3.06, dan SKM= 76.56). Hal ini terjadi karena adanya Kekurangan Sumber daya

Manusia dilingkungan Kantor dalam memberikan Pelayanan di Perangkat Daerah, karenanya pelayanan bantuan keuangan dalam proses penerbitan SP2D jadi memerlukan standar waktu yang relative lama dalam setiap tahapan-tahapan proses pencairan, sehingga Pelayanan yang diberikan petugas jadi terhambat. Oleh karenanya diharapkan dengan perbaikan yang dilakukan bukan hanya skor SKM kumulatif yang naik melainkan skor unsur Kecepatan Waktu Pelayanan juga bisa mencapai skor $NRR \geq 3,31$ dengan $SKM \geq 88,31$ sehingga kualitasnya bisa naik dari **Baik** menjadi **Sangat Baik**. Jika kedua unsur pelayanan tersebut bisa mencapai kualitas yang **Sangat Baik** maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan BPKAD kepada 72 Perangkat Daerah sudah dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Unsur dengan nilai rata-rata tertinggi memberikan kontribusi tertinggi kepada tingkat kepuasan masyarakat sebaliknya unsur dengan nilai rata-rata terendah memberikan kontribusi terendah pada tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karenanya dalam rangka menciptakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat maka perbaikan hendaknya diprioritaskan pada unsur pelayanan yang memiliki skor terendah dengan tetap memperhatikan unsur penilaian lainnya.

Dengan kata lain dengan adanya berbagai kendala yang dihadapi seperti dijelaskan sebelumnya, pelayanan yang diberikan BPKAD kepada 72 Perangkat Daerah sudah dilaksanakan dengan cukup baik, dengan lingkungan yang cukup nyaman serta kemampuan petugas pelayanan yang cukup memadai. Hanya saja unsur unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dan unsur Kecepatan Waktu Pelayanan kualitasnya dianggap lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya.

Unsur lainnya dianggap tidak memuaskan menurut responden adalah kesesuaian prosedur yang harus dipenuhi dalam pelayanan, hal ini disebabkan adanya perbedaan pemahaman dalam mempedomani tahapan prosedur-prosedur yang ada oleh BPKAD sehingga perlu adanya upaya oleh BPKAD untuk menyeragamkan pemahaman atas peraturan prosedur yang berlaku.

Nilai Rata-Rata (NRR) semua unsur sebesar 3,20 dengan nilai Survei Kepuasan

Masyarakat (SKM) sebesar 79.92 hal ini menggambarkan bahwa secara keseluruhan responden menganggap bahwa kinerja pelayanan BPKAD dinilai **BAIK** dengan kata lain responden sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh BPKAD. Walaupun demikian perbaikan kinerja tetap harus dilakukan dalam rangka mewujudkan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang dalam upaya menciptakan pelayanan yang paripurna dan sesuai dengan harapan Perangkat Daerah.

Komitmen BPKAD akan memberikan pelayanan yang terbaik mengenai pengelolaan keuangan dan barang daerah kepada Perangkat Daerah sehingga unsur-unsur dalam penilaian SKM akan tetap diperhatikan termasuk ke-8 unsur pelayanan tersebut di atas.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI SEMESTER II

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran yang diuraikan pada Bab III maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pada Semester II secara umum kinerja pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat dalam hal ini Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan, Pejabat Pengelola Keuangan (PPK), dan Bendahara Penerimaan/ Bendahara Pengeluaran/Bendahara Pengeluaran Pembantu. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) secara keseluruhan pada 8 unsur pelayanan sebesar 79.92 dengan nilai NRR sebesar 3.20.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Perilaku Petugas dalam Kesopanan dan Keramahan Pelayanan, serta yang dianggap paling tidak memuaskan oleh responden akan tetapi kinerjanya masih dianggap **BAIK** adalah unsur Pengaduan, Saran dan Masukan serta unsur Kecepatan Waktu pelayanan.
- c. Dari Hasil Pengukuran Semester I dan II secara umum kinerja pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat dalam hal ini Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan, Pejabat Pengelola Keuangan (PPK), dan Bendahara Penerimaan/ Bendahara Pengeluaran/Bendahara Pengeluaran Pembantu. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) secara keseluruhan pada 8 unsur pelayanan pada Semester I sebesar 79,84 dengan nilai NRR sebesar 3.19 dan pada Semester II sebesar 79.92 dengan nilai NRR sebesar 3.20.

Hasil Pengukuran Tahun 2023 Kinerja pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat dalam hal ini Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan, Pejabat Pengelola Keuangan (PPK), dan Bendahara Penerimaan/ Bendahara Pengeluaran/Bendahara Pengeluaran Pembantu. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) secara keseluruhan

pada 8 unsur pelayanan pada Semester II sebesar 79,92 dengan nilai NRR sebesar 3.20.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya pemeliharaan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan Perilaku Petugas dalam Kesopanan dan Keramahan Pelayanan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dipersepsikan belum maksimal oleh responden, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BPKAD di masa yang akan datang meningkat dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Prioritas perbaikan kualitas pelayanan BPKAD dapat dilakukan melalui pengiriman pegawai BPKAD dalam program tugas belajar dan mengikuti Bimbingan Teknis yang dilaksanakan oleh pihak yang berkompeten dan kredibel.
- d. Upaya mempertahankan kualitas unsur pelayanan yang meliputi : Kesesuaian Persyaratan Pelayanan yang diberikan, Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan dan hasil yang diberikan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas dalam kesopanan dan Keramahan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Kualitas Sarana dan Prasarana layanan dapat dilakukan dengan kontrol secara kontinue dari setiap Kepala Bidang dan Kepala Sub Bidang kepada setiap petugas pelayanan yang ada di bagiannya, untuk dilaporkan kepada Sekretaris dan Kepala BPKAD.
- e. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT KERJA :
JENIS PELAYANAN :

DATA MASYARAKAT

Berilah tanda silang pada pilihan anda.

No. Responden (*Diisi oleh petugas*)

Nama Responden
(boleh dikosongi apabila keberatan mencantumkan nama)

Umur Tahun

Pekerjaan	Pendidikan	Jenis Kelamin
<input type="checkbox"/> 1 PNS/TNI/POLRI	<input type="checkbox"/> 1 SD	<input type="checkbox"/> 1 Pria
<input type="checkbox"/> 2 SWASTA	<input type="checkbox"/> 2 SMP	<input type="checkbox"/> 2 Wanita
<input type="checkbox"/> 3 WIRUSAHA	<input type="checkbox"/> 3 SMA	
<input type="checkbox"/> 4 PELAJAR/MAHASISWA	<input type="checkbox"/> 4 DIPLOMA	
<input type="checkbox"/> 5 LAINNYA...	<input type="checkbox"/> 5 S-1	
	<input type="checkbox"/> 6 S-2 keatas	

Suku Bangsa: 1 Jawa 2 Madura 3 Sunda
 4 Batak 5 Tionghoa 6 Lainnya

Pendapat Responden tentang Pelayanan:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan?

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

Alasan:

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan pada unit ini?

- a. tidak mudah
- b. kurang mudah
- c. .mudah
- d. sangat mudah

Alasan:

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

- a. tidak cepat
- b. kurang cepat
- c. cepat
- d. sangat cepat

Alasan:

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

- a. sangat mahal
- b. cukup mahal
- c. murah
- d. gratis

Alasan:

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- a. tidak sesuai
- b. kurang sesuai
- c. sesuai
- d. sangat sesuai

Alasan ;

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

- a. tidak kompeten
- b. kurang kurang kompeten
- c. kompeten
- d. sangat kompeten

Alasan:

7. Bagaimana pendapat Saudara prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

- a. tidak sopan dan ramah
- b. kurang sopan dan ramah
- c. sopan dan ramah
- d. sangat sopan dan ramah

Alasan:

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan ?

- a. tidak ada buruk
- b. ada, tetapi tidak berfungsi
- c. berfungsi kurang maksimal
- d. dikelola dengan baik

Alasan:

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana layanan?

- a. buruk
- b. cukup ada tetapi tidak berfungsi
- c. baik
- d. sangat baik

Alasan:

Cibinong ; 2023

Tanda Tangan

(Tanpa Nama)

TERIMA KASIH

ATAS PARTISIPASI SAUDARA DALAM MENGISI LEMBAR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT INI



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK**



**PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR
2023**



**“PERUBAHAN BELUM PASTI MEMBAWA
PERBAIKAN TETAPI DAPAT DIPASTIKAN BAHWA
UNTUK MENJADI LEBIH BAIK SEGALA SESUATU
HARUS BERUBAH”**

PENGOLAHAN DATA

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : BPKAD

Jenis Pelayanan :

SEMESTER I

DATA MASYARAKAT

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Suku Bangsa	U1	U2	U3	U5	U6	U7	U8	U9
1	56	5	1	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4
2	32	3	1	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3
3	30	3	2	5	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	26	2	1	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3
5	41	4	1	6	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4
6	52	5	1	5	1	1	3	3	3	3	4	4	3	4
7	50	5	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3
8	48	4	2	5	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4
9	37	3	2	5	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3
10	25	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3
11	51	5	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	44	4	1	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4
13	26	2	1	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
14	32	3	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	38	3	2	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4
16	51	5	2	5	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
17	43	4	1	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
18	49	4	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	32	3	1	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
20	48	4	1	6	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4

21	43	4	2	5	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3
22	38	3	2	5	1	1	3	3	4	4	3	4	3	4
23	45	4	1	5	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3
24	27	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3
25	40	4	1	5	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3
26	54	5	1	5	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
27	49	4	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	36	3	2	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3
29	37	3	1	5	1	6	3	3	3	3	3	3	3	2
30	45	4	2	5	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
31	53	5	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4
32	39	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
33	52	5	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
34	46	4	1	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	2
35	44	4	1	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	35	3	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3
37	40	4	1	5	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4
38	57	5	1	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
39	47	4	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	52	5	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	30	3	2	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3
42	40	4	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	32	3	1	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4
44	49	4	1	5	1	3	4	4	3	3	3	3	3	2
45	28	2	1	3	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3
46	48	4	2	5	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3
47	42	4	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	37	3	1	5	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3

77	54	5	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2
78	38	3	1	5	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4
79	27	2	1	5	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3
80	37	3	1	5	5	3	4	4	2	3	3	3	3	3

Keterangan :
 U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 -**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Unsur Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertim = NRR per unsur x 0,111
 bang per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

TOTAL	247	244	243	253	273	265	253	266
Jumlah Kuisioner	80	80	80	80	80	80	80	80
Rata-rata	3.09	3.05	3.04	3.16	3.41	3.31	3.16	3.33
Rata-rata x bobot	0.39	0.38	0.38	0.40	0.43	0.41	0.40	0.42
Nilai rata2 tertimbang	3.19							
IKM	79.84							

77.19	76.25	75.94	79.06	85.31	82.81	79.06	83.13
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi = **79.84**
 Mutu pelayanan = **B**
 Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

PENGOLAHAN DATA

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan : BPKAD

Jenis Pelayanan :

SEMESTER II

DATA MASYARAKAT

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Suku Bangsa	U1	U2	U3	U5	U6	U7	U8	U9
1	56	5	1	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4
2	32	3	1	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3
3	30	3	2	5	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4
4	26	2	1	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3
5	41	4	1	6	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4
6	52	5	1	5	1	1	3	3	3	3	4	4	3	4
7	50	5	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3
8	48	4	2	5	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4
9	37	3	2	5	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3
10	25	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3
11	51	5	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
12	44	4	1	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4
13	26	2	1	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
14	32	3	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
15	38	3	2	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4
16	51	5	2	5	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3
17	43	4	1	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
18	49	4	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	32	3	1	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4
20	48	4	1	6	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4

21	43	4	2	5	1	3	3	3	3	4	3	4	3	3
22	38	3	2	5	1	1	3	3	4	4	3	4	3	4
23	45	4	1	5	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3
24	27	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3
25	40	4	1	5	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3
26	54	5	1	5	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
27	49	4	1	5	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	36	3	2	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3
29	37	3	1	5	1	6	3	3	3	3	3	3	3	2
30	45	4	2	5	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
31	53	5	2	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4
32	39	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3
33	52	5	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
34	46	4	1	5	1	3	3	3	3	3	4	4	3	2
35	44	4	1	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	35	3	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3
37	40	4	1	5	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4
38	57	5	1	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3
39	47	4	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	52	5	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	30	3	2	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3
42	40	4	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	32	3	1	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4
44	49	4	1	5	1	3	4	4	3	3	3	3	3	2
45	28	2	1	3	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3
46	48	4	2	5	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3
47	42	4	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	37	3	1	5	1	3	3	3	3	4	3	3	4	3

77	54	5	2	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	2
78	38	3	1	5	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4
79	27	2	1	5	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3
80	37	3	1	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3

Keterangan :
 U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 -**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Unsur Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertim = NRR per unsur x 0,111
 bang per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

TOTAL	247	244	245	253	273	265	253	266
Jumlah Kuisisioner	80	80	80	80	80	80	80	80
Rata-rata	3.09	3.05	3.06	3.16	3.41	3.31	3.16	3.33
Rata-rata x bobot	0.39	0.38	0.38	0.40	0.43	0.41	0.40	0.42
Nilai rata2 tertimbang	3.20							
IKM	79.92							

77.19	76.25	76.56	79.06	85.31	82.81	79.06	83.13
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi = **79.92**
 Mutu pelayanan = **B**
 Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**