



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

2025

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025



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

Visit our website
<https://bpkad.bogorkab.go.id>



[bpkad.kabbogor](https://www.instagram.com/bpkad.kabbogor)

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.

Cibinong, Juli 2025

**Kepala Badan Pengelolaan
Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Bogor**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Mely Kamelia'.

**Mely Kamelia, S.H., M.P.
Pembina Utama Muda
NIP. 197409241999012001**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.3 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	7
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	8
BAB IV KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner	11
2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh BPKAD;
2. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat di lingkup BPKAD;
3. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
4. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja pelayanan di BPKAD.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) semester.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017, dengan jumlah responden sebanyak 80 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

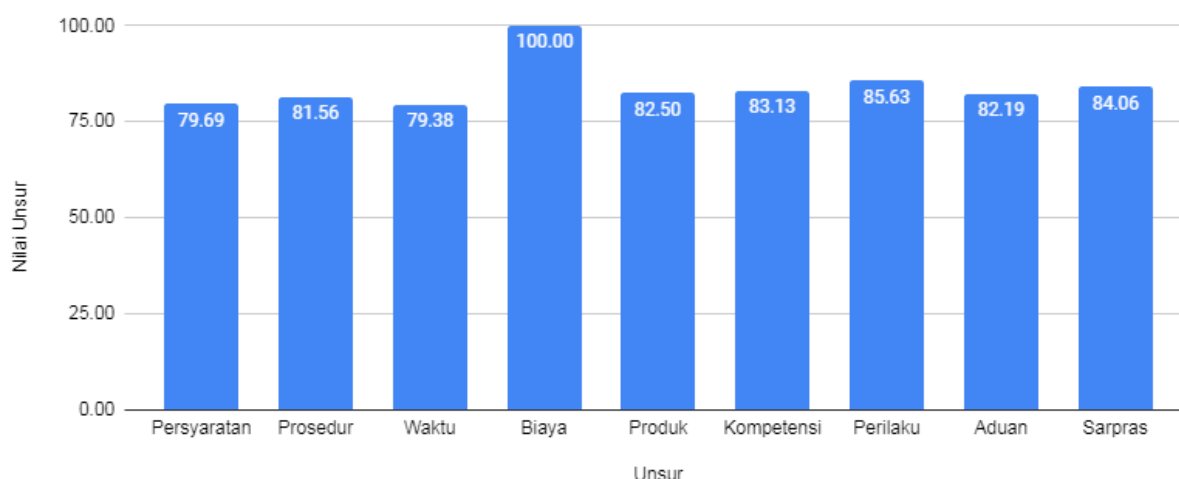
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 80 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	57	71,25%
		Perempuan	23	28,75%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	22	27,50%
		D1/D2/D3	3	3,75%
		D4/S1	52	65%
		S2	3	3,75%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	80	100%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	80	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Gerai	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	BPKAD	Jenis Layanan Tidak Diketahui	80	255	261	254	320	264	266	274	263	269	84,24
Rerata IKM Per Unsur				79,69	81,56	79,38	100	82,50	83,13	85,63	82,19	84,06	84,24
IKM Unit Layanan				84,24									
Mutu Unit Layanan				B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

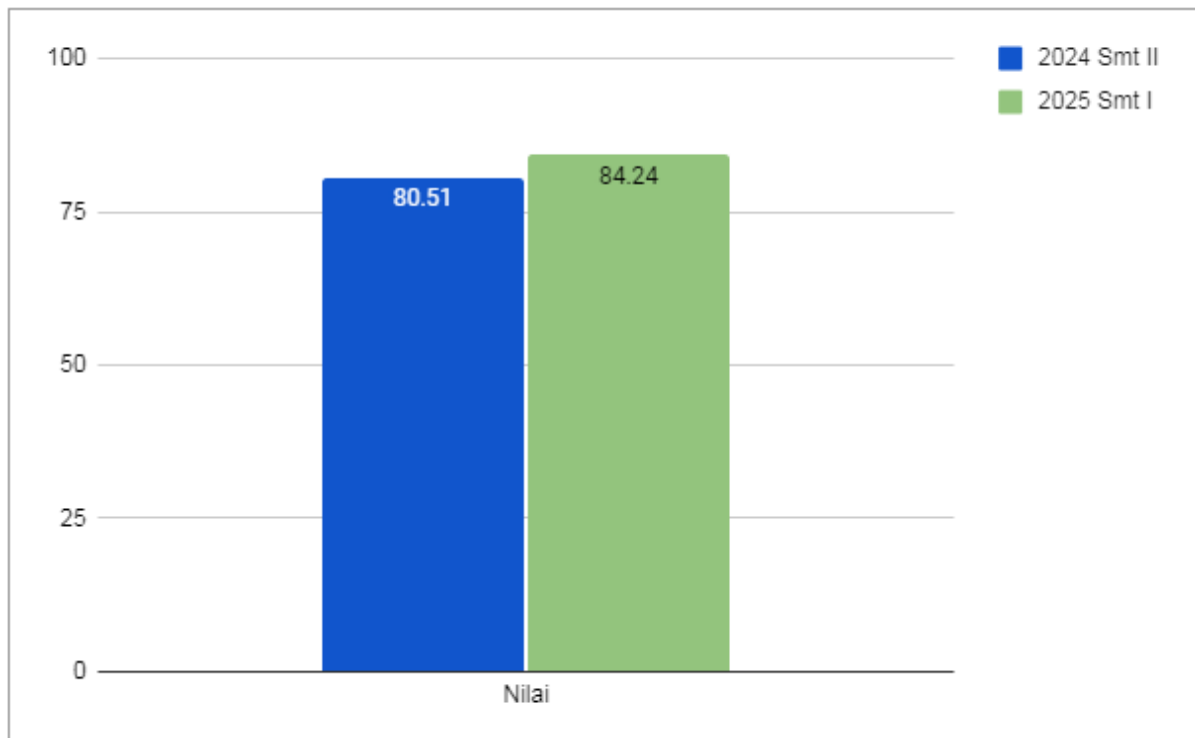
Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek waktu dan persyaratan merupakan 2 (dua) isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 79,38. Selanjutnya persyaratan yang mendapatkan nilai 79,69 adalah nilai terendah kedua.

Secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa waktu dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan agar lebih cepat. Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Gerai	Unsur	Temuan	Rencana Tindak Lanjut
1	BPKAD	Waktu	Waktu pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan agar lebih cepat	Mempublikasikan standar waktu proses pelayanan
2		Persyaratan	Informasi terkait persyaratan layanan perlu ditingkatkan agar lebih mudah dipahami	Membuat bahan publikasi yang sesuai dengan preferensi pengguna layanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Semester II Tahun 2024 menunjukkan angka seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester II Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	77,19
2	Prosedur	78,13
3	Waktu	79,38
4	Produk	79,06
5	Kompetensi	85,31
6	Perilaku	82,81
7	Konsultasi dan Pengaduan	79,06
8	Sarana dan Prasarana	83,13

Untuk survei kepuasan masyarakat semester I dan semester II tahun 2025, ada penambahan 1 unsur pelayanan yaitu biaya/tarif seperti di bawah ini:

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur;
3. Waktu penyelesaian;
4. **Biaya/tarif;**
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana;
7. Perilaku pelaksana;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan
9. Sarana dan prasarana.

Pada tabel hasil SKM semester II tahun 2024, terlihat beberapa unsur yang memerlukan tindakan lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan. Berkaitan dengan hal di atas, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Gerai	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	BPKAD	Mereviu persyaratan layanan agar mudah dipahami	Sudah	Kesesuaian persyaratan pelayanan dan informasi persyaratan pelayanan direviu sesuai dengan kebutuhan agar lebih jelas dan mudah dipahami	
2		Penyesuaian prosedur pelayanan untuk mempermudah proses alur pelayanan	Sudah	Prosedur pelayanan disesuaikan agar alur pelayanan lebih mudah digunakan oleh pengguna	
3		Peningkatan penanganan konsultasi dan pengaduan	Sudah	Penanganan konsultasi, saran dan pengaduan ditingkatkan untuk mendukung tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Semester I Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 80 orang mengisi SKM pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,24 di atas target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025 yaitu 82,50. Nilai SKM pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu dan persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Cibinong, Juli 2025

**Kepala Badan Pengelolaan
Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Bogor**



**Mely Kamelia, S.H., M.P.
Pembina Utama Muda
NIP. 197409241999012001**

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BPKAD KABUPATEN BOGOR

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PETUNJUK PENGISIAN SURVEI

1. Tujuan survei ini adalah untuk mengukur kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di BPKAD
2. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di BPKAD
3. Kerahasiaan responden akan dijamin dalam survei ini
4. Silakan mengisi jawaban dengan pilihan yang anda anggap paling sesuai

Terima kasih

Nama Responden

Jawaban Anda _____

Umur : *

Jawaban Anda _____

Jenis Kelamin : *

Laki-laki

Perempuan

Pendidikan : *

Pilih _____

Pekerjaan : *

Pilih _____

Kategori Pengguna Layanan : *

Non-Disabilitas

Disabilitas

Kategori Jenis Disabilitas :

Tidak perlu diisi jika anda bukan Pengguna Layanan Disabilitas

Pilih _____

Jenis layanan yang diberikan oleh BPKAD : *

Penerbitan SKPP

Penerbitan SP2D

Penganggaran

Bantuan Keuangan ke Desa & Dana Transfer

Pemanfaatan BMD

SHS Barang Jasa

Penatausahaan BMD

Yang lain: _____

Berikutnya Kosongkan formulir

Silakan mengisi jawaban dengan pilihan yang anda anggap paling sesuai

1. Apakah persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami? *

Persyaratan layanan tidak jelas

Persyaratan layanan sulit dipahami

Persyaratan layanan cukup mudah dipahami

Persyaratan layanan sangat jelas & mudah dipahami

2. Apakah prosedur/alur layanan mudah dipahami? *

Prosedur layanan sulit dipahami

Prosedur layanan kurang mudah dipahami

Prosedur layanan cukup mudah dipahami

Prosedur layanan sangat mudah dipahami

3. Apakah layanan yang diberikan cepat dan tepat waktu? *

Pelayanan lambat & tidak tepat waktu

Pelayanan kurang tepat waktu

Pelayanan cukup cepat & tepat waktu

Pelayanan sangat cepat & tepat waktu

4. Apakah layanan yang diberikan kepada anda dikenakan biaya? *

Tidak. Layanan diberikan secara gratis/tidak dipungut biaya

Ya

5. Apakah anda puas dengan layanan yang diberikan? *

Tidak puas

Kurang puas

Cukup puas

Sangat puas

6. Apakah petugas merespon kebutuhan anda dengan cepat? *

Petugas lambat dalam merespon

Petugas kurang cepat dalam merespon kebutuhan

Petugas cukup cepat dalam merespon kebutuhan

Petugas sangat cepat dalam merespon kebutuhan

7. Apakah petugas melayani anda dengan sopan dan ramah? *

Petugas tidak ramah

Petugas kurang ramah

Petugas cukup ramah

Petugas sangat ramah

8. Apakah layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses? *

Tidak ada layanan konsultasi & pengaduan

Layanan konsultasi & pengaduan sulit diakses

Layanan konsultasi & pengaduan cukup mudah diakses

Layanan konsultasi & pengaduan mudah diakses

9. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas sarana dan prasarana layanan? *

Sarana & prasarana tidak nyaman

Sarana & prasarana kurang nyaman

Sarana & prasarana cukup nyaman

Sarana & prasarana sangat nyaman

Kritik, saran dan masukan :

Jawaban Anda _____

Kembali Kirim Kosongkan formulir

2. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

