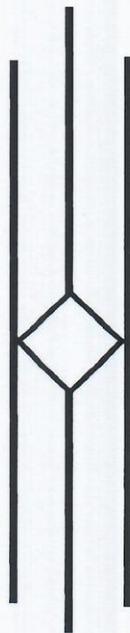


LAPORAN

**HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2021**



Pemalang , 2 AGUSTUS 2021

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pemalang Tahun 2021 Semester I telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD). Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD).

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, 2 Agustus 2021

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan
dan Aset Daerah Kab. Pemalang



Drs. M.A. PUNTODEWO, MSi.
Pembina Utama Muda
NIP. 19640327 199201 1 002

Daftar Isi

Judul	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi.....	3
BAB I	
Pendahuluan	4
A. Latar Belakang	4
B. Maksud	4
C. Tujuan	4
D. Prinsip	5
E. Manfaat	5
BAB II	
Analisis dan Pembahasan	7
A. Profil Unit Pelayanan	7
B. Metode Pelaksanaan	7
1. Perencanaan	
2. Tim Pelaksana Survei	
3. Ruang Lingkup	
4. Lokasi	
5. Waktu Pelaksanaan	
6. Teknik Survei	
7. Responden	
8. Bentuk Jawaban	
9. Pengolahan dan Analisis Data	
10. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	
11. Penyusunan Laporan	
12. Proses Kontrol Kualitas	
13. Penyusunan Laporan	
C. Analisis dan Pembahasan	10
1. Karakteristik Responden	
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	
BAB IV	
Penutup	13
A. Kesimpulan	13
B. Saran	14

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD).

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Tahun 2021 Semester I;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD);
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD);
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD);
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD);

- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

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

E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

Analisis dan Pembahasan

A. Profil Unit Pelayanan

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pemalang merupakan unsur pelaksana penunjang urusan pemerintahan bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati Pemalang melalui Sekretaris Daerah sesuai dengan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 69 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Pemalang.

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pemalang secara struktural terdiri dari :

1. Satu (1) Kepala Badan;
2. Satu (1) Sekretaris;
Membawahi Kasubbag Bina Program dan Keuangan serta Kasubag Umum dan Kepegawaian.
3. Tiga (3) Kepala Bidang, meliputi :
 - Bidang Anggaran membawahi Subid Perencanaan Anggaran dan Subid Penyusunan dan Evaluasi Anggaran.
 - Bidang Perbendaharaan membawahi Subid Belanja Tidak Langsung dan Subid Belanja Tidak Langsung.
 - Bidang Akuntansi dan Aset Daerah membawahi Subid Akuntansi dan Pelaporan, Subid Analisa Data dan Pengembangan Sistem dan Subid Aset Daerah.

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada Tahun 2021 Semester ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior.
- 3) Sekretariat.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pemalang yang beralamat di jalan Surohadikusumo no. 1 Kelurahan Kebondalem Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Mei Tahun 2021.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Tahun 2021 Semester I. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan memanfaatkan *Google Form* guna menghindari bertatap muka secara langsung dengan surveyor yang dimaksudkan untuk pencegahan penularan Virus Covid-19.

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, 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. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandarisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

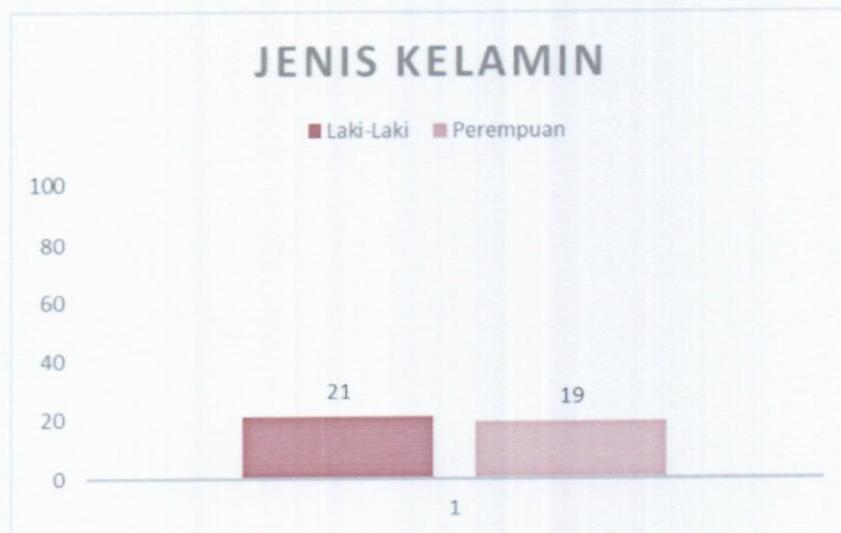
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Tahun 2021 Semester I ini adalah pengguna layanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) dalam bulan Mei 2021. Diperoleh 40 responden dari 9 layanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD). Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

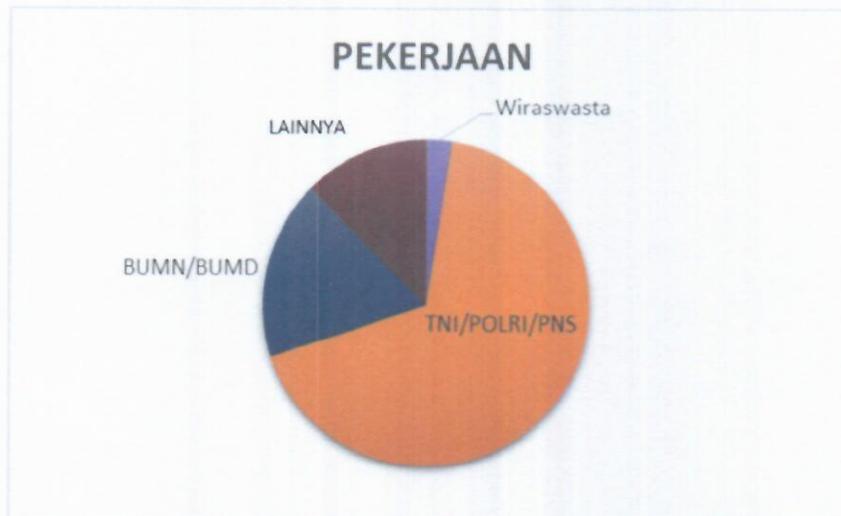
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Tahun 2021 Semester I dapat disampaikan sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) berdasarkan jenis kelamin.



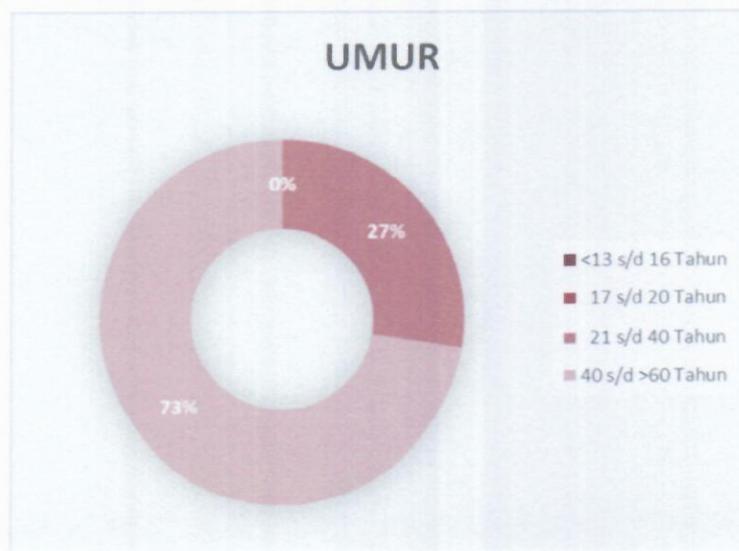
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) berdasarkan Pekerjaan.



c. Karakteristik responden pada Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) berdasarkan Pendidikan.



d. Karakteristik responden pada Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) berdasarkan Umur/Usia.



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Tahun 2021 Semester I, indeks per unsur pelayanan meliputi:



3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Tahun 2021 Semester I. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Ruang pelayanan BPKAD kurang luas (representative);
- b. Kotak Saran untuk lebih difungsikan;

BAB III

Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Pematang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	76,25	Baik
2	Prosedur	80,00	Baik
3	Waktu Pelayanan	75,63	Baik
4	Biaya/Tarif	83,13	Baik
5	Produk Spesifikasi	81,25	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	81,88	Baik
7	Perilaku Pelaksana	85,00	Baik
8	Sarana dan Prasarana	73,13	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	76,88	Baik
IKM		79,16	BAIK

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 8 layanan

memperoleh predikat baik dan 1 layanan memperoleh predikat kurang baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
Sarana dan Prasarana;

B. Saran

1. Guna memenuhi hasil Survey Kepuasan Masyarakat khususnya pada unsur layanan sarana dan prasarana yang kurang baik, diupayakan penyediaan ruang pelayanan yang representatif guna lebih meningkatkan kenyamanan pemberian layanan.
2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat untuk dijadikan instrumen peningkatan kinerja pelayanan yang lebih baik lagi, khususnya pada penyederhanaan standar prosedur pelayanan yang meliputi syarat, prosedur dan waktu pelayanan.

Pemalang , 30 Juli 2021

Kepala BPKAD Kab. Pemalang



Drs. M. A. PUNTODEWO, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19640327 199201 1 002

**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2021

UNIT PELAYANAN : BPKAD KAB. PEMALANG
ALAMAT : JL. SUROHADIKUSUMO NO 1 PEMALANG
TELEPON/HP. : (0284) 321 029

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ΣNilai /Unsur	122	128	121	133	130	131	136	117	123	
NRR / Unsur	3,050	3,200	3,025	3,325	3,250	3,275	3,400	2,925	3,075	
NRR tertbg/ unsur	0,339	0,355	0,336	0,369	0,361	0,364	0,377	0,325	0,341	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 3,166
										79,157

Keterangan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,05
U2	Prosedur	3,20
U3	Waktu Pelayanan	3,03
U4	Biaya/Tarif	3,33
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pel	3,25
U6	Kompetensi Pelaksana	3,28
U7	Perilaku Pelaksana	3,40
U8	Sarana dan Prasarana.	2,93
U9	Penanganan Pengaduan, Sa	3,08

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**

IKM UNIT PELAYANAN :	79,16
	BAIK

Pemalang,
KEPALA BPKAD KAB. PEMALANG



Drs. M. A. PUNTODEWO, MS.i
Pembina Utama Muda
NIP. 19640327 199201 1 002