



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada 49 (empat puluh sembilan) Unit Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada 49 (Empat Puluh Sembilan) Unit Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2020 menunjukkan bahwa rata-rata berada pada kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan rata-rata nilai indeks **3,561** (range 3,5324 – 4,00) atau rata-rata nilai konversi **89,016** (range 88,31 – 100,00).
2. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Badan Pengelolaan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2020 berada pada kategori **SANGAT BAIK** dan nilai indeks **3,557** dan nilai konversi **88,923**.
3. Unsur tertinggi dan terendah di Badan Pengelolaan Keuangan & Aset Daerah, sebagai berikut:

Unsur Tertinggi	Unsur Terendah
1. Kemampuan Petugas Pelayanan	1. Kewajaran Biaya Pelayanan
2. Perilaku Petugas Pelayanan	2. Kualitas Sarana dan Prasarana
3. Kecepatan Waktu Pelayanan	3. Kemudahan Prosedur Pelayanan

4. Media Sosial yang dimiliki oleh Badan Pengelolaan Keuangan & Aset Daerah adalah:

No.	Media Sosial	Keterangan
1.	Google Review	Ada, terdapat komentar masyarakat yang belum direspon
2.	Facebook	Tidak Ada
3.	Instagram	Tidak Ada
4.	Twitter	Tidak Ada

#### 6.2 Saran

Berdasarkan penilaian unsur terendah serta saran dari beberapa responden didapatkan unsur yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Berikut merupakan analisis atas faktor



## LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat  
Bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo

penyebab dan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk Badan Pengelolaan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo tahun 2020:

No.	Unsur	Faktor Penyebab	Rekomendasi Perbaikan
1.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Sering terjadi error pada sistem.	Pemantauan dan pemeliharaan sistem secara berkala.
2.	Kualitas Sarana dan Prasarana	Sarana yang ada harus lebih ditingkatkan lagi.	Pemeliharaan dan pemantauan sarana dan fasilitas di lingkungan pelayanan, agar dapat digunakan secara maksimal.
3.	Kewajaran Biaya Pelayanan	Unsur ini dirasa tidak relevan untuk menjadi salah satu unsur penilaian.	Melakukan tinjau ulang terkait unsur yang akan dinilai.