



000/2508/438.6.2/2023

**Survei Kepuasan Masyarakat
Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Periode 01 Juli 2023 - 30 November 2023**



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peran dan fungsi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memaksimalkan pelayanan masyarakat sesuai asas yang tercantum dalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, merupakan salah satu komitmen unit penyelenggaraan pelayanan publik. Komitmen tersebut tercermin dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan melalui evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan penilaian dan pengukuran kinerja dari unit penyelenggara pelayanan publik. Penilaian dan pengukuran kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada periode Periode 01 Juli 2023 - 30 November 2023, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo selaku unit penyelenggara pelayanan publik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail dibahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan menjadi barometer dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

Kemudian hasil survei ini juga kami harapkan dapat menjadi komitmen pimpinan beserta jajarannya, sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh masyarakat, utamanya pengguna layanan atau responden yang terlibat dalam proses survei dan memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, kami akan menindaklanjuti hasil dari penilaian



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

responden, saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu layanan dan kepercayaan di masa yang akan datang.

Akhirnya harapan kami semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat, bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses peningkatan kualitas layanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Hormat Kami,

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan
Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo



Ditandatangani secara elektronik oleh

CHUSNUL INAYAH, SE
NIP. 197203171996022001

CHUSNUL INAYAH, SE

Pembina Tingkat I
NIP. 197203171996022001



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

DAFTAR ISI

| | | |
|--|-------|----------|
| Kata Pengantar | | i |
| Daftar Isi | | ii |
| Daftar Tabel | | iv |
| Daftar Gambar | | v |
| Executive Summary | | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | | |
| I.1. Latar Belakang | | I – 1 |
| I.2. Dasar Hukum | | I – 3 |
| I.3. Maksud dan Tujuan | | I – 4 |
| I.4. Manfaat | | I – 4 |
| I.5. Ruang Lingkup | | I – 5 |
| BAB II METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI | | |
| II.1 Pelaksanaan Survei | | II – 1 |
| II.2 Pengisian Kuisioner | | II – 1 |
| II.3 Metode Analisis Data | | II – 4 |
| II.4 Karakteristik Responden | | II – 5 |
| BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT | | |
| III.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat | | III – 1 |
| III.2 U1 : Persyaratan | | III – 2 |
| III.3 U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | | III – 2 |
| III.4 U3 : Waktu Penyelesaian | | III – 3 |
| III.5 U4 : Biaya/Tarif | | III – 4 |
| III.6 U5 : Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan | | III – 4 |
| III.7 U6 : Kompetensi Pelaksana | | III – 5 |
| III.8 U7 : Perilaku Pelaksana | | III – 5 |
| III.9 U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | | III – 6 |
| III.10 U9 : Sarana dan Prasarana | | III – 7 |
| III.11 Saran dan Kritik Responden | | III – 7 |
| III.12 Ringkasan Hasil Survei SKM | | III – 10 |



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

BAB IV PENUTUP

| | | | |
|------|---------------|-------|--------|
| IV.1 | Analisis | | IV – 1 |
| IV.2 | Kesimpulan | | IV – 2 |
| IV.3 | Tindak Lanjut | | IV – 3 |

Daftar Pustaka



DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban
- Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
- Tabel 3. Nilai SKM per Unsur pelayanan
- Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan
- Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan
- Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan
- Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan
- Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan
- Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan
- Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan
- Tabel 11. Persentase Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana
- Tabel 13. Saran dan Kritik Responden
- Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
- Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan
- Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah
- Tabel 17. Media Sosial
- Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden
- Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden
- Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden



Executive Summary

Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prima. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik juga dilihat berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik merupakan hal penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik salah satu metode yang dapat digunakan adalah survei kepuasan masyarakat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah. Survei Kepuasan Masyarakat ini juga diharapkan dapat memberikan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan.

Acuan yang dapat digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai, yaitu Kesesuaian Persyaratan Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kecepatan Waktu Penyelesaian, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan, Kondisi Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan Pelayanan.

Metode Survei Kepuasan Masyarakat kali ini menggunakan survei secara online melalui portal IKM yang dapat diakses pada <https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/129>. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Periode 01 Juli 2023 - 30 November 2023 mendapatkan nilai Indeks 5.71 atau Nilai Konversi 95.19 dan masuk dalam kategori Sangat Baik. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana merupakan unsur yang mendapatkan nilai terendah.



BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek yang sangat luas, memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berkewajiban mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini berlaku untuk seluruh kegiatan pelayanan publik, baik pelayanan barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif. Kaidah pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain pertama mengatur tanggung jawab pemerintah dan korporasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum unit pelayanan publik yang baik, serta kedua mempertegas hak, kewajiban dan perlindungan setiap warga negara dalam mendapatkan pelayanan publik.

Masyarakat yang semakin dinamis dan kritis memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik, menjadikan program reformasi birokrasi nasional tidak memberikan dampak terhadap tatanan birokrasi secara luas apabila kualitas pelayanan publik masih buruk. Oleh karena itu, pemerintah yakni unit penyelenggara pelayanan publik diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan di unit kerjanya.

Tuntutan masyarakat kepada instansi pemerintah membuat instansi pemerintah harus bergerak lebih dinamis dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

masyarakat. Agar instansi pemerintahan dapat bergerak ke arah yang benar, diperlukan kemauan dari setiap instansi pemerintah untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan secara terus menerus, menampung dan menerima saran dari masyarakat umum, serta membuat inovasi dan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan saran masyarakat. Proses pelayanan publik pastinya berkaitan erat dengan penilaian terhadap kinerja maupun setiap unsur yang menjadi tolak ukur masyarakat atau customer pengguna layanan sebagai pihak yang dilayani untuk menilai institusi tersebut.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Salah satu upaya yang harus dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik itu dilaksanakan dengan baik adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan penerima layanan atau Survei Kepuasan Masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik ini dilaksanakan dalam bentuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menindaklanjuti pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Juli 2023 - 30 November 2023 ini melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan unit kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat ditetapkan kebijakan-kebijakan ataupun program-program yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. Dasar Hukum



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan dasar hukum serta peraturan perundangan yang berlaku. Berikut merupakan dasar hukum dan peraturan perundangan yang digunakan yakni, sebagai berikut:

1. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN;
2. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
6. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dimaksudkan untuk mendapatkan data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo;
2. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mendapatkan feedback/umpan balik atas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan secara berkesinambungan;
3. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo;
4. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi bahan perbaikan kinerja layanan pada periode berikutnya, dan penetapan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

1.4. Manfaat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada setiap unit pelayanan;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh setiap unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh setiap unit pelayanan;
4. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di setiap unit pelayanan;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

5. Memicu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah di Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Responden yang tersurvei diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik sehingga dari kegiatan ini mampu menghasilkan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna layanan.



BAB II

METODOLOGI DAN TEKNIK PELAKSANAAN SURVEI

2.1. Pelaksanaan Survei

2.1.1. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

1) Penetapan Responden

Responden dipilih secara acak terhadap pengguna layanan.

2) Lokasi Survei

Lokasi survei dilakukan di mesin touchscreen IKM di masing masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan/atau dengan memindai melalui Qrcode yang telah tersedia di masing masing petugas pelayanan

2.1.2. Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada Periode 01 Juli 2023 - 30 November 2023. Pelaksanaan survei mengacu pada PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei dilakukan melalui metode online pada aplikasi layanan publik, yaitu portal IKM yang dapat diakses pada <https://ikm.sidoarjokab.go.id/opd/129>

2.2. Pengisian Kuisisioner

2.2.1. Bentuk Kuisisioner

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data penerima layanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner dibagi menjadi 4 bagian, sebagai berikut :

- a. Bagian 1, berisi identitas unit pelayanan, termasuk nilai SKM secara real beserta unsur-unsurnya;
- b. Bagian 2, berisi data responden meliputi no. WA (aktif), usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, layanan yang diterima, tipe layanan, dan petugas yang melayani;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

- c. Bagian 3, berisi pertanyaan terhadap kualitas pada unsur-unsur pelayanan, mutu pelayanan publik yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai;
- d. Bagian 4, berisi kolom untuk menuliskan kritik dan saran responden terhadap unit pelayanan.

2.2.2. Pengisian Kuisisioner

Untuk pelaksanaan survei Periode 01 Juli 2023 - 30 November 2023, kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik terdiri dari 14 (empat belas) pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) **Persyaratan (U1)**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative;
- 2) **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 3) **Waktu Penyelesaian (U3)**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4) **Biaya/Tarif (U4)**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

- 6) **Kompetensi Pelaksana (U6)**, adalah adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 7) **Perilaku Pelaksana (U7)**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
- 8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 9) **Sarana dan prasarana (U9)**, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sementara Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2.3. Bentuk Jawaban Kuisisioner

Bentuk jawaban untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi antara 1,00 - 2,5996, kurang baik dari nilai persepsi antara 2,60 - 3,064, baik diberi nilai persepsi antara 3,0644 - 3,532, sangat baik diberi nilai persepsi antara 3,5324 - 4,00, sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.



Tabel 1. Nilai Persepsi Jawaban

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|-------------------|------------------------|
| 1 | 1,00 - 2,5996 | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 - 3,064 | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 - 3,532 | Baik |
| 4 | 3,5324 - 4,00 | Sangat Baik |

Khusus untuk pertanyaan terbuka berupa kritik dan saran, bentuk jawaban disampaikan secara tertulis.

2.3. Metode Analisis Data

2.3.1. Analisis Deskriptif dan Grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan persentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

2.3.2. Perhitungan Nilai SKM

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap jumlah unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{\text{jml unsur}}$$



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel 2, di bawah ini.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|----------------|--------------------|----------------|------------------------|
| 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 | A | Sangat Baik |

2.4. Karakteristik Responden

2.4.1. Jumlah Responden

Jumlah total responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Periode 01 Juli 2023 - 30 November 2023 sebanyak 76 orang.



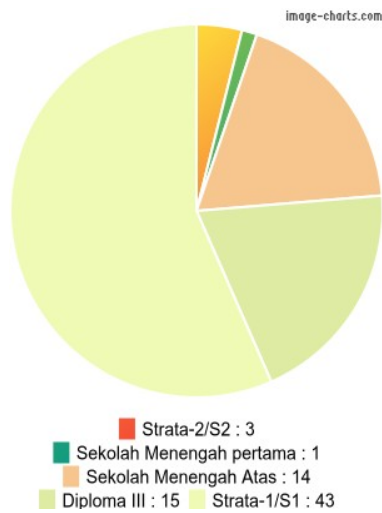
2.4.2. Profil Responden

1) Responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 1. Profil Kelompok Jenis Kelamin Responden

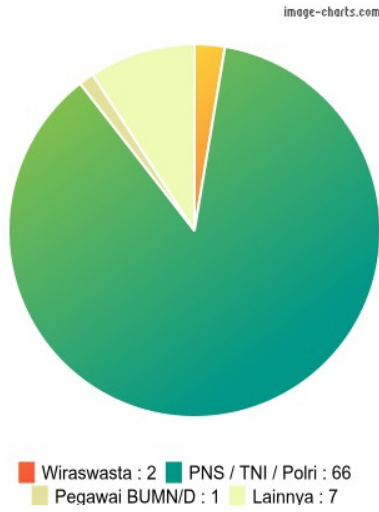
2) Responden berdasarkan pendidikan



Gambar 2. Profil Kelompok Pendidikan Responden



3) Responden berdasarkan pekerjaan



Gambar 3. Profil Kelompok Pekerjaan Responden



BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo Periode 01 Juli 2023 - 30 November 2023 dengan total 76 responden menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **5.71**. Dengan demikian pelayanan publik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori **Sangat Baik** atau dengan nilai konversi IKM sebesar **95.19**.

Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 unsur pelayanan, sebagaimana tersebut dalam tabel 3 di bawah ini,

Tabel 3.a Nilai SKM per Unsur pelayanan

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-rata | Kategori |
|-----|--|-----------------|-------------|
| U1 | Persyaratan | 3.87 | Sangat Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3.86 | Sangat Baik |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3.84 | Sangat Baik |
| U4 | Biaya/Tarif | 3.86 | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.88 | Sangat Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.82 | Sangat Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3.85 | Sangat Baik |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3.84 | Sangat Baik |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3.80 | Sangat Baik |

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa unsur pelayanan publik dengan nilai terendah adalah pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan,



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

sedangkan unsur pelayanan publik dengan nilai tertinggi adalah pada unsur Persyaratan.

3.2. U1 : Persyaratan

Pada tabel 4 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden Kesesuaian Persyaratan Pelayanan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah .

Tabel 4. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

| Kategori | Persentase |
|--------------------------|------------|
| Sangat Tidak Baik | 0% |
| Tidak Baik | 0% |
| Kurang Baik | 0% |
| Cukup Baik | 0% |
| Baik | 19.12% |
| Sangat Baik | 80.88% |
| TOTAL | 100,00% |

3.3. U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada tabel 5 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah .



Tabel 5. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan

| Kategori | Persentase |
|--------------------------|------------|
| Sangat Tidak Baik | 0% |
| Tidak Baik | 0% |
| Kurang Baik | 0% |
| Cukup Baik | 0.45% |
| Baik | 20.18% |
| Sangat Baik | 79.37% |
| TOTAL | 100,00% |

3.4. U3 : Waktu Penyelesaian

Pada tabel 6 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Waktu Penyelesaian pelayanan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah .

Tabel 6. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pelayanan

| Kategori | Persentase |
|--------------------------|------------|
| Sangat Tidak Baik | 0% |
| Tidak Baik | 0% |
| Kurang Baik | 0% |
| Cukup Baik | 0% |
| Baik | 23.68% |
| Sangat Baik | 76.32% |
| TOTAL | 100,00% |



3.5. U4 : Biaya/Tarif

Pada tabel 7 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Biaya/Tarif Pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah .

Tabel 7. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

| Kategori | Persentase |
|--------------------------|------------|
| Sangat Tidak Baik | 0.44% |
| Tidak Baik | 0.44% |
| Kurang Baik | 0% |
| Cukup Baik | 0% |
| Baik | 17.11% |
| Sangat Baik | 82.02% |
| TOTAL | 100,00% |

3.6. U5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada tabel 8 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Tabel 8. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan

| Kategori | Persentase |
|-------------------|------------|
| Sangat Tidak Baik | 0% |
| Tidak Baik | 0% |
| Kurang Baik | 0% |
| Cukup Baik | 0% |
| Baik | 18.42% |
| Sangat Baik | 81.58% |



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

| | |
|-------|---------|
| TOTAL | 100,00% |
|-------|---------|

3.7. U6 : Kompetensi Pelaksana

Pada tabel 9 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Kompetensi pelaksana Pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah .

Tabel 9. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

| Kategori | Persentase |
|--------------------------|------------|
| Sangat Tidak Baik | 0% |
| Tidak Baik | 0% |
| Kurang Baik | 1.32% |
| Cukup Baik | 2.63% |
| Baik | 18.42% |
| Sangat Baik | 77.63% |
| TOTAL | 100,00% |

3.8. U7 : Perilaku Pelaksana

Pada tabel 10 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Perilaku Pelaksana Petugas Pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah .

Tabel 10. Persentase Persepsi Responden Terhadap Perilaku Petugas Pelayanan

| Kategori | Persentase |
|--------------------------|------------|
| Sangat Tidak Baik | 0% |
| Tidak Baik | 0% |
| Kurang Baik | 0% |
| Cukup Baik | 1.32% |



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

| | |
|--------------------|---------------|
| | |
| Baik | 20.39% |
| Sangat Baik | 78.29% |
| TOTAL | 100,00% |

3.9. U8 : Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Pada tabel 11 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Penanganan Pegaduan, Saran dan Masukan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah .

**Tabel 11. Persentase Persepsi Responden
Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

| Kategori | Persentase |
|-------------------|------------|
| Sangat Tidak Baik | 0% |
| Tidak Baik | 0% |
| Kurang Baik | 0% |
| Cukup Baik | 0% |
| Baik | 23.68% |
| Sangat Baik | 76.32% |
| TOTAL | 100,00% |



3.10. U9 : Sarana dan Prasarana

Pada tabel 12 di bawah ini diperoleh jumlah persentase responden mengenai Sarana dan Prasarana di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah .

Tabel 12. Persentase Persepsi Responden Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

| Kategori | Persentase |
|-------------------|------------|
| Sangat Tidak Baik | 0% |
| Tidak Baik | 0% |
| Kurang Baik | 1.32% |
| Cukup Baik | 3.95% |
| Baik | 18.42% |
| Sangat Baik | 76.32% |
| TOTAL | 100,00% |

3.11. Saran dan Kritik Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja suatu unit pelayanan pemerintah yang peduli untuk memberikan yang terbaik untuk pelanggan, maka masukan/opini/pendapat pelanggan sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survei, portal SKM menampung masukan/opini/pendapat dari pelanggan dengan harapan aspirasi dari pelanggan dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini pelanggan dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh pelanggan.

Berikut adalah kritik dan saran yang disampaikan oleh responden terhadap peningkatan mutu pelayanan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah , disajikan pada Tabel 13 di bawah ini.



LAPORAN
Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 13. Saran dan Kritik Responden

| Jenis Layanan | Saran/ masukan |
|--|--|
| Asistensi dan Verifikasi Penyusunan RKA dan RKA Perubahan | mohon tidak dadakan dalam memberikan pemberitahuan dan deadline, terima kasih BPKAD |
| Surat Menyurat dan Penerimaan Tamu | Sudah baik, namun selalu lakukan perbaikan untuk pelayanan yang lebih baik |
| Rekonsiliasi Pencatatan Aset dengan Realisasi Belanja Modal | Mohon tdk terlalu lama untuk pengambilan pinjaman BPKB kendaraan dinas, sehingga bisa segera diproses administrasi kendaraan bermotornya |
| Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) | tingkatkan kolaborasi tim |



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

3.12. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Pelanggan pada layanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah periode Periode 01 Juli 2023 - 30 November 2023, didapatkan ringkasan pada Tabel 14 di bawah ini.

Tabel 14. Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Pelanggan

| No. | Kesimpulan | Keterangan |
|-----|--------------------|--|
| 1 | Nilai IKM | 5.71 |
| 2 | Nilai IKM Konversi | 95.19 |
| 3 | Kategori | Sangat Baik |
| 4 | Unsur Tertinggi | 1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 2. Persyaratan 3. Biaya/Tarif |
| 5 | Unsur Terendah | 1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 2. Kompetensi Pelaksana 3. Sarana dan Prasarana |



BAB IV PENUTUP

4.1. Analisis

Berdasarkan hasil penilaian unsur dari survei serta saran masukan dari responden, tabel 15 berikut merupakan analisis atas faktor penyebab dan rencana perbaikan yang akan dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo.

Tabel 15. Faktor Penyebab dan Rencana Perbaikan

| No. | Jenis Pelayanan | Saran/Masukan | Faktor Penyebab | Rencana Perbaikan |
|-----|---|--|---|--|
| 1 | Asistensi dan Verifikasi Penyusunan RKA dan RKA Perubahan | mohon tidak dadakan dalam memberikan pemberitahuan dan deadline, terima kasih BPKAD | Proses penyusunan APBD maupun P-APBD telah melalui tahapan sesuai dengan peraturan yang berlaku, jika dalam pelaksanaannya ada keterbatasan waktu penginputan hal tsb disebabkan karena adanya dinamika pembahasan Raperda dimaksud Disamping itu juga disebabkan adanya hambatan pada aplikasi SIPD | Saran masukan akan menjadi pertimbangan didalam proses selanjutnya. |
| 2 | Surat Menyurat dan Penerimaan Tamu | Sudah baik, namun selalu lakukan perbaikan untuk pelayanan yang lebih baik | Keterbatasan SDM pada Ruang Pelayanan | Menunjuk Petugas Pelayanan pada tiap Bidang beserta Petugas Cadangan |
| 3 | Rekonsiliasi Pencatatan Aset dengan Realisasi Belanja Modal | Mohon tdk terlalu lama untuk pengambilan pinjaman BPKB kendaraan dinas, sehingga bisa segera diproses administrasi kendaraan bermotornya | Keterbatasan SDM Pelayanan | Peningkatan sdm |



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

| | | | | |
|---|---|---------------------------|--|--|
| 4 | Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) | tingkatkan kolaborasi tim | Dokumen dari SKPD sering tidak lengkap/benar jadi banyak revisi/perbaikan dokumen Mempercepat proses pencairan SP2D | Memberikan pemahaman kepada SKPD terkait kelenkapan dan kebenaran dokumen saat pengajuan SPM |
|---|---|---------------------------|--|--|

4.2. Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil survei, nilai Indeks Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo pada Periode 01 Juli 2023 - 30 November 2023 berada pada kategori SANGAT BAIK dan nilai indeks 5.71 dan nilai konversi 95.19;
2. Unsur tertinggi dan terendah di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah , dapat dilihat pada tabel 16 sebagai berikut :

Tabel 16. Unsur Tertinggi dan Terendah

| Unsur Tertinggi | Unsur Terendah |
|---------------------------------------|--|
| 1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 1. Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukkan |
| 2. Persyaratan | 2. Kompetensi Pelaksana |
| 3. Biaya/Tarif | 3. Sarana dan Prasarana |

Media Sosial yang dimiliki oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah disebutkan dalam tabel 17 di bawah ini

Tabel 17. Media Sosial

| No | Media Sosial | Keterangan |
|----|---------------|---|
| 1. | Google Review | BPKAD Sidoarjo |
| 2. | Website | https://bpkad.sidoarjokab.go.id/ |



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

| | | |
|----|-----------|---------------------|
| 3. | Instagram | @bpkad.sidoarjo |
| 4. | Youtube | BPKAD Kab. Sidoarjo |

4.3. Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sidoarjo, rencana tindak lanjut dan perbaikan berdasarkan hasil SKM dapat dilihat pada tabel 18 sebagai berikut:



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 18. Rencana Tindak Lanjut

| No. | Program/ Kegiatan | Rencana Perbaikan | Tindak Lanjut | Penanggung Jawab |
|-----|---|--|---|--|
| 1 | Asistensi dan Verifikasi Penyusunan RKA dan RKA Perubahan | Saran masukan akan menjadi pertimbangan didalam proses selanjutnya. | Meningkatkan koordinasi baik secara internal maupun eksternal | Kepala Bidang Anggaran |
| 2 | Surat Menyurat dan Penerimaan Tamu | Menunjuk Petugas Pelayanan pada tiap Bidang beserta Petugas Cadangan | Telah ditunjuk Petugas Pelayanan pada tiap bidang dalam bentuk Surat Perintah Tugas | Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian |
| 3 | Rekonsiliasi Pencatatan Aset dengan Realisasi Belanja Modal | Peningkatan sdm | Mengadakan kegiatan seperti Bimbingan teknis atau Diklat. | Kepala Bidang Aset |
| 4 | Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) | Dokumen dari SKPD sering tidak lengkap/benar jadi banyak revisi/perbaikan dokumen Mempercepat proses pencairan SP2D | Mengadakan kegiatan yang dapat lebih mempererat kolaborasi tim, misal outbond, rafting, capacity building | Kepala Bidang Perbendaharaan dan Akuntansi |



DAFTAR PUSTAKA

- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-1, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2008
- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ke-3, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009
- Cochran G. William. *Teknik Penarikan Sampel*, edisi ketiga, UI Press, Jakarta, 1991
- Huang, Hidayat, *Pengertian Margin Error Quick Count Perlu Diluruskan*, diakses pada 15 November 2016 di: (http://www.kompasiana.com/hidayathuang/pengertian-margin-error-quick-count-perlu-diluruskan_54f6b721a33311265e8b46f5)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Krisna, F. R., *Margin of Error*, diakses di:
(<http://krisnafr.multiply.com/journal/item/40/Marginoferror>)
- Lohr, Sharon. L., *Sampling: Design and Analysis*, Volume 1, Duxbury Press, the University of Michigan, 1999
- Malhotra, N.K., *Metode Riset Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta, 2009
- Newbold, Paul., *Statistics for Business and Economics*, 7th Edition. Cram 101, 2013
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Mahmudi, *New Public Management (NPM): Pendekatan Baru Manajemen Sektor Publik*, Sinergi, Vol 6 No. 1, 2003
- McLaughlin Kate, Osborne, Stephen P. and Ferlie, Ewan, *New Public Management, Current Trends and Future Prospects*, London, 2002
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan ke-27, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010



LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Sarman, Mukhtar, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*, Pustaka Fisip UNLAM, 2004
Suhartanto, D. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta, 2014

Tjiptono, Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2008

Umar. H, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi baru-Cetakan ke-4, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001

Undang-Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik

Usman, Husaini, Akbar, Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Edisi ke-2, PT. Bumi Aksara, 2008

Walpole, R.E., Myers, R.H., Myers, S.L., and Ye, K., *Probability and Statistics for Engineers and Scientists*, Ninth Edition, Boston: Pearson Education, 2012

Zeithaml, Valarie, Parasuraman and Berry, Leonard L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990