

2022



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



**BADAN PENGELOLA KEUANGAN
DAN ASET DAERAH**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayahNya telah selesai disusun Survey Kepuasan Masyarakat, hal ini merupakan agenda rutin tahunan yang kami lakukan untuk mengkaji tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang telah diberikan selama tahun 2022.

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Cimahi sebagai salah satu unit perangkat daerah yang telah menyusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagai dokumen yang dapat memberikan gambaran mengenai kondisi tingkat kepuasan masyarakat/ *Stakeholder* terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan atas terlaksananya Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022. Semoga dapat bermanfaat untuk memperbaiki pelayanan pengelolaan keuangan di masa mendatang

Cimahi, Oktober 2022

Kepala Badan Pengelola Keuangan
dan Aset Daerah Kota Cimahi



drg. Chanifah Listyarini, MHM

Pemimpin Muda

NIP. 19670320 199203 2 005



Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Tujuan	3
1.5 Prinsip	3
1.6 Sasaran	4
1.7 Manfaat	4
1.8 Unsur-unsur Survey Kepuasan Masyarakat	5
BAB II Metodologi Pengukuran Survey	7
2.1 Metode Survey	7
2.2 Populasi dan Sampel	7
2.3 Pengumpulan Data	8
2.4 Pengolahan dan Analisis Data	8
2.5 Metode Pengolahan Data	9
2.6 Instrumen Survey	11
2.7 Pengolahan Data Survey	11
BAB III Hasil Pengukuran	13
3.1 Data Hasil Penyusunan Survey	13
3.1.1 Data Responden Menurut Umur	13
3.1.2 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	13
3.1.3 Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan	13
3.2 Nilai SKM Menurut Jenis Pelayanan	13
3.3 Nilai SKM Menurut Unsur Pelayanan	15
3.4 Rencana Tindak Lanjut	15



BAB IV Kesimpulan	17
4.1 Kesimpulan	17

Daftar Tabel

Tabel 2.1	Jenis Pelayanan dan Responden	8
Tabel 2.2	Interval SKM	10
Tabel 2.3	Unsur (Ruang Lingkup) Pelayanan	10
Tabel 2.4	Rumus Perhitungan SKM	13
Tabel 3.1	Nilai Berdasarkan Jenis Pelayanan	14
Tabel 3.2	Hasil Rata-rata Nilai Pelayanan	14
Tabel 3.3	Rencana Tindak Lanjut	15



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survey Kepuasan Masyarakat 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. Survey Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survey ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survey yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Diharapkan dari hasil survey akan diketahui data hasil kepuasan masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Cimahi. Metode penyampaian kuesioner adalah metode secara langsung diberikan kepada responden terkait. Objek Survey Kepuasan Masyarakat terdiri dari 30 (tiga puluh) Satuan Kerja Perangkat Daerah pengisian kuesionernya diwakili oleh unsur pengelola keuangan pada perangkat daerah sehingga jumlah responden keseluruhannya sebanyak 90 populasi responden.

Unsur yang diteliti pada Survey Kepuasan Masyarakat adalah ada 9 (sembilan) unsur, yaitu terdiri dari: Persyaratan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi Jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Penanganan pengaduan, dan Sarana Prasarana. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah dan Sangat Mudah.



1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dari Survey Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. Survey Kepuasan Masyarakat 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 kebutuhannya
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. 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.

5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan kepada *Stakeholder* oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Cimahi melalui pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

2. Tujuan Khusus

Survey ini ditunjukkan untuk:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/*Stakeholder* terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima;
- b. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah;
- c. Mengetahui unsur-unsur pelayanan yang sudah kuat dan unsur-unsur pelayanan yang masih lemah.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan



Hasil Survey Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survey Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survey 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 Survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6 Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survey Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.7 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Sebagai bahan untuk perbaikan sistem pelayanan publik;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam upaya meningkatkan pelayanan.

1.8 Unsur – Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan masyarakat sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur yang *relevan, valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat.

Unsur-unsur dasar pengukuran adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang

merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.



BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN SURVEY

2.1 Metode Survey

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian dari semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat dan analisis. Pertanyaan yang terstruktur/sistematis tersebut kemudian tertuang dalam kuesioner.

Setelah dilakukan survey maka data yang telah berhasil didapat akan diolah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif memperhatikan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik, bersifat obyektif serta bisa diukur karena merepresentasikan sebuah makna.

2.2 Populasi dan Sampel Survey

Pelaksanaan penelitian ini menggunakan batasan-batasan sebagai pedoman sehingga baik saat masih penyusunan riset desain, pelaksanaan pengumpulan data di lapangan, pengolahan hingga saat penyajian data dan analisisnya. Beberapa batasan tersebut antara lain :

1. Jenis pelayanan yang akan diteliti terdiri dari tujuh standar pelayanan yang telah disusun oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah yaitu: 1) Pelayanan Verifikasi SPM, 2)Pelayanan Penerbitan Daftar Gaji ASN, 3) Pelayanan Penerbitan SKPP, 4)Pelayanan Konsultasi Pengelolaan Keuangan Daerah,
2. Populasi survey adalah perangkat daerah yang telah mendapatkan pelayanan pengelolaan keuangan baik secara langsung maupun tidak secara langsung.
3. Teknik pemilihan sampel

Sampel data menggunakan tabel morgan yaitu dari total populasi sebesar 90 yang terdiri dari sekretaris, bendahara dan pejabat penatausahaan keuangan pada perangkat daerah masing-masing sebanyak 3 orang serta seluruh bagian SETDA dengan masing-masing berjumlah 3 orang. Dengan demikian maka pembagian sampel ditentukan berdasarkan jenis pelayanan dan respondennya.



Tabel 2.1 Jenis Pelayanan dan Responden

No.	Jenis Pelayanan	Responden	Jumlah Sampel
1.	Pelayanan Konsultasi SIPD dan Aplikasi Uptodate	Sekretaris, PPK SKPD & Bendahara	90
2.	Pelayanan Verifikasi SPM	Sekretaris, PPK SKPD & Bendahara	90
3.	Pelayanan Konsultasi Penyusunan Laporan Keuangan SKPD	Sekretaris, PPK SKPD & Bendahara	90
4.	Pelayanan Asistensi RKA	Sekretaris, PPK SKPD & Bendahara	90
5.	Pelayanan Usulan Standar Satuan Harga (SSH)	Sekretaris, PPK SKPD & Bendahara	90

2.3 Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dengan jumlah responden 90 orang. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Oktober dari tanggal 10 Oktober 2022 sampai dengan tanggal 17 Oktober 2022. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui daring dan hasilnya rekapitulasi oleh pengumpul data.



2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.5 Metode Pengolahan Data

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

- Untuk memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

- b. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Agar memudahkan penilaian kinerja dari unit pelayanan yang telah disurvei, maka digunakan interval seperti pada tabel 2.2

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	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	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Adapun terhadap kesembilan unsur (ruang lingkup) yang akan dilihat sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 :

Tabel 2.3 Unsur (Ruang Lingkup) Pelayanan

No	Unsur (Ruang Lingkup) Pelayanan
U1	Persyaratan

U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

2.6 Instrumen Survey

Survey dilakukan dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Kuesioner tersebut selanjutnya disampaikan kepada pengguna jasa secara langsung/tatap muka, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survey pelayanan publik terdiri dari: Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan dan Sarana dan prasarana.

2.7 Pengolahan Data Survey

Data kuesioner yang berasal dari sebanyak 90 (sembilan puluh) responden diolah dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 2.4 Rumus Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat

U1-U9					Unsur-unsur pelayanan
NRR					Nilai rata-rata
IKM					Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR per Unsur					Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang					NRR per unsur x 0,111 per unsur
*					Jumlah NRR IKM tertimbang
**					Jumlah NRR tertimbang x 25

BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1 Data Hasil Penyusunan Survey

3.1.1 Data Responden Menurut Umur

Responden pengguna layanan keuangan, baik pemohon sendiri maupun atas nama lembaga sampel didominasi oleh mereka yang berumur 31-40 dan 40-50, yakni masing-masing 35,6% dan 41,1%. Kedua kelompok umur tersebut merupakan usia produktif dan juga termasuk usia yang masih sanggup dan berhubungan dengan pengelola keuangan di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi.

3.1.2 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden pengguna layanan keuangan, baik pemohon sendiri maupun atas nama lembaga sampel didominasi oleh wanita, yaitu sebesar 53 orang atau 72,6%, dan laki-laki sebesar 20 orang atau sebesar 27,4%.

3.1.3 Karakter Responden Menurut Pendidikan

Responden pengguna layanan keuangan, baik pemohon sendiri maupun atas nama lembaga sampel didominasi oleh sarjana, yaitu sebesar 48 orang atau 65,8%.

3.2 Nilai SKM Menurut Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah tahun 2022, hanya untuk lima pelayanan, yaitu Konsultasi SIPD dan Aplikasi Uptodate, Verifikasi SPM, Konsultasi Penyusunan Laporan Keuangan SKPD, Asistensi RKA, serta usulan Standar Satuan Harga.

Nilai SKM untuk tujuh jenis pelayanan tersaji dalam tabel 3.1 berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI PELAYANAN
1	PELAYANAN KONSULTASI SIPD DAN APLIKASI UPTODATE	82,50
2	PELAYANAN VERIFIKASI SPM	81,67
3	KONSULTASI PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD	81,18
4	PELAYANAN ASISTENSI RKA	77,57
5	PELAYANAN USULAN STANDAR SATUAN HARGA	77,24
NILAI RATA-RATA PELAYANAN BPKAD		80,03

Berdasarkan tabel di atas tergambar bahwa rata-rata nilai pelayanan BPKAD sebesar 80,03 atau dapat disebut dalam kategori Baik, jika melihat batasan skala interval mutu pelayanan berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Mengacu kepada nilai atas empat pelayanan yang diberikan oleh BPKAD, yang terendah terdapat pada pelayanan Usulan Standar Satuan Harga (77,24) berada dalam interval batas akhir kategori baik.

3.3 Nilai SKM menurut Unsur Pelayanan

Gambaran hasil survey kepuasan masyarakat jika dilihat dari sembilan unsur pelayanan akan memberikan informasi lebih detail terhadap kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh BPKAD. Berikut tabel 3.2 merupakan hasil rata-rata nilai pelayanan yang diberikan dilihat dari 9 unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI					NRR Tertimbang Unsur	IKM Unsur
		SIPD & UPTODATE	SPM	ASISTENSI RKA	SSH	LAPORAN KEUANGAN		
U1	Persyaratan	3,22	3,21	3,07	2,89	3,16	3,11	77,75
U2	Prosedur	3,26	3,23	3,01	2,86	3,04	3,08	77
U3	Waktu pelayanan	3,16	3,25	2,74	2,88	3,04	3,01	75,25

U4	Biaya/tarif	3.97	3.95	3.95	3.95	3.97	3.96	99
U5	Produk layanan	3.37	3.30	3.18	3.01	3.42	3.26	81.5
U6	Kompetensi pelaksana	3.34	3.19	3.16	3.12	3.19	3.20	80
U7	Perilaku pelaksana	3.36	3.22	3.14	3.11	3.22	3.21	80.25
U8	Maklumat Pelayanan	3.25	3.22	3.00	3.03	3.25	3.15	78.75
U9	Penanganan Pengaduan	3.07	3.14	2.96	2.99	3.22	3.07	76.90

Berdasarkan penilaian masyarakat dan perangkat daerah yang menjadi sampel sebanyak 73 orang dapat dijabarkan bahwa unsur pelayanan yang masih banyak memiliki kekurangan antara lain :

1. Penanganan Pengaduan
2. Waktu Pelayanan

Nilai terendah berupa waktu pelayanan (75,25) sering dikeluhkan oleh stakeholder karena pada tahun anggaran 2022 ini terjadi perubahan peraturan keuangan daerah dari Permendagri 13 Tahun 2006 menjadi permendagri 77 tahun 2020, sehingga banyak penyesuaian prosedur yang perlu dilakukan, begitu juga dengan prosedur pengelola keuangan bagi para aktor-aktor pengelola keuangan baik pengguna anggaran maupun kuasa pengguna anggaran belum tertata secara tertib. Berangkat dari hal tersebut kedepannya kami sedang menyusun Sistem dan Prosedur Pengelola Keuangan Daerah yang telah mengadopsi peraturan pengelolaan keuangan daerah terbaru. Sedangkan untuk penanganan pengaduan masih terkait dengan Permendagri 77 Tahun 2020 berkaitan dengan berubah pula Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan di Panatausahaan menjadi SIPD.

3.4 Rencana Tindak Lanjut

Tabel 3.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Identifikasi Masalah	Penyebab Masalah	Alternatif Pemecahan	Rencana Perbaikan
1.	Penanganan Pengaduan	Penyelesaian Permasalahan Penatausahaan	Melakukan Perubahan Sistem dan	● Menyusun SOP Penanganan

		Keuangan Sedikit Terlambat	Prosedur Dalam Penatausahaan Keuda	Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> ● Melakukan sosialisasi dan simulasi kepada stakeholder terkait
2.	Waktu Pelayanan	Alur waktu pelayanan belum tersampaikan kepada stakeholder	Melakukan Sosialisasi kepada Stakeholder terkait	<ul style="list-style-type: none"> ● Melakukan sosialisasi dan simulasi kepada stakeholder terkait ● Pemasangan Banner pelayanan di depan Kantor BPKAD

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dengan target 90 Responden dan hasil pengukuran yang telah dilakukan kepada 73 responden melalui kuesioner tentang Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Kota Cimahi dapat dibuat kesimpulan bahwa :

1. Pelayanan dari BPKAD termasuk dalam kategori “BAIK”, hal tersebut dilihat dari rata-rata nilai yang didapat dari isi kuesioner yaitu 3.20.
2. Unsur-unsur pelayanan yang dikategorikan paling baik terdapat pada unsure biaya/tariff dengan nilai maksimal yaitu 3.96.

Adapun diantara unsur-unsur baik sebagaimana dimaksud di atas dengan nilai paling rendah yaitu 3,01 untuk waktu pelayanan serta 3,07 untuk penanganan pengaduan akan menjadi motivasi untuk BPKAD dalam memperbaiki diri dalam pelayanan yang akan diberikan, peningkatan yang akan dilakukan yaitu dengan merevisi Standar dan Operasional Prosedur yang ada serta melakukan sosialisasi atas dokumen tersebut secara efektif kepada para stakeholder terkait.

LAMPIRAN

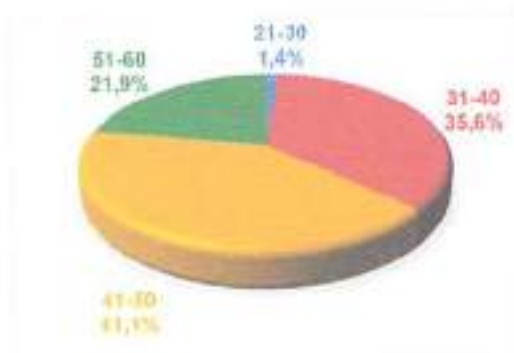
Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan SRPD, Jenis Kelamin, Usia dan Pendidikan

No.	SKPD / UNIT KERJA	JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN TERAKHIR
1	DPIAPTSP	WANITA	31-40	S2
2	BKPSOMD	LAKI-LAKI	31-40	D1-D3
3	Sekretariat DPRD	LAKI-LAKI	51-60	S1
4	Dinas Perhubungan	WANITA	31-40	S1
5	Dedukcapil	WANITA	31-40	D1-D3
6	Dedukcapil Kota Cimahi	WANITA	31-40	S1
7	Bappebangda	WANITA	41-50	S2
8	DINAS TENAGA KERJA	LAKI-LAKI	41-50	S1
9	Dinas Tenaga Kerja	LAKI-LAKI	31-40	S1
10	Sekretariat DPRD	LAKI-LAKI	51-60	S1
11	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	WANITA	51-60	S1
12	Sekretariat DPRD	WANITA	31-40	D1-D3
13	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	LAKI-LAKI	41-50	D1-D3
14	Bappenda Kota Cimahi	LAKI-LAKI	51-60	S1
15	Bagian Umum Sekda	WANITA	51-60	S1
16	Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi	WANITA	41-50	S1
17	Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan dan Olah Raga	LAKI-LAKI	51-60	S1
18	Dabudispora	WANITA	41-50	S1
19	Bappenda	LAKI-LAKI	31-40	S1
20	Bappenda	LAKI-LAKI	31-40	S1
21	Inspektoral	WANITA	51-60	S1
22	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	WANITA	31-40	S1
23	INSPEKTORAT	LAKI-LAKI	41-50	S1
24	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	WANITA	51-60	S1
25	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	WANITA	31-40	D1-D3
26	Dikominfo	WANITA	31-40	S2
27	DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN	LAKI-LAKI	51-60	S1
28	Dinas komunikasi dan Informatika	WANITA	31-40	S1
29	Dinas Komunikasi dan Informatika	WANITA	31-40	S1
30	BPKAD	LAKI-LAKI	31-40	S2
31	Bakesbangpol Kota Cimahi	WANITA	31-40	S1
32	Bakesbangpol Kota Cimahi	WANITA	41-50	D1-D3
33	BPKAD KOTA CIMAHI	WANITA	31-40	S1
34	Badan Kesatuan Bangsa & Politik	WANITA	41-50	S2
35	KEGAMATAN CIMAHI TENGAH	LAKI-LAKI	31-40	S1
36	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	LAKI-LAKI	41-50	SMA
37	RSUD Cibabat	LAKI-LAKI	41-50	SMA
38	Dinas Anp Daerah	LAKI-LAKI	31-40	S1
39	Dinas Anp Daerah	LAKI-LAKI	41-50	S1
40	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN	LAKI-LAKI	41-50	S1
41	OSGARDA	LAKI-LAKI	31-40	S1
42	Bagian Umum Sekda	WANITA	51-60	S1
43	Dinas Lingkungan Hidup	WANITA	51-60	D1-D3
44	Dinas Kesehatan	LAKI-LAKI	31-40	S1

45	DINAS KESEHATAN	LAKI-LAKI	41-50	S1
46	Dinas Lingkungan Hidup	WANITA	41-50	S1
47	DINAS PERDAGANGAN KOPERASI UKM DAN PERINDUSTRIAN	WANITA	41-50	S1
48	DINAS PERDAGANGAN KOPERASI UKM DAN PERINDUSTRIAN	LAKI-LAKI	41-50	S1
49	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	WANITA	41-50	SMA
50	DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA	WANITA	41-50	S2
51	DPJAP2KB	WANITA	51-60	S2
52	BPKAD	WANITA	41-50	S1
53	DINAS SOSIAL	LAKI-LAKI	31-40	S1
54	Selpol PP Demkar	LAKI-LAKI	41-50	S2
55	Selpol PP dan Demkar	WANITA	31-40	S1
56	Selpol pp dan demkar	LAKI-LAKI	41-50	D1-D3
57	Dipanglin	WANITA	51-60	S2
58	Dinas Pendidikan Kota Cimahi	LAKI-LAKI	41-50	S1
59	Dinas Pangan dan Pertanian	WANITA	31-40	S1
60	KEGAMATAN CIMAH SELATAN	LAKI-LAKI	41-50	SMA
61	CIMAH SELATAN	LAKI-LAKI	31-40	S2
62	BPBD Kota Cimahi	LAKI-LAKI	41-50	S1
63	BPBD Kota Cimahi	WANITA	41-50	D1-D3
64	Dinas Pangan dan Pertanian	WANITA	41-50	S1
65	Kecamatan Cimahi Utara	WANITA	21-30	S1
66	DINAS PENDIDIKAN	WANITA	51-60	S1
67	DINAS PENDIDIKAN	WANITA	41-50	S1
68	Kecamatan Cimahi Utara	LAKI-LAKI	41-50	S1
69	Kec. Cimahi Utara	LAKI-LAKI	31-40	S2
70	Dinas Sosial	WANITA	41-50	S1
71	Dipanglin	LAKI-LAKI	51-60	S1
72	DPMP2SP	WANITA	41-50	S2
73	Dibudparpora	LAKI-LAKI	51-60	S1

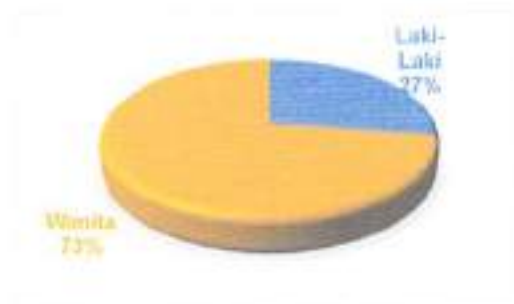
Rekapitulasi Data Responden Menurut Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	21-30	1	1,4
2	31-40	26	35,6
3	41-50	30	41,1
4	51-60	16	21,9
Jumlah		73	100



Rekapitulasi Data Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	20	27,4
2	Wanita	53	72,6
Jumlah		73	100



Rekapitulasi Data Responden Menurut Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA	4	5,5
2	D1-D3	9	12,3
3	S1	48	65,8
4	S2	12	16,4
Jumlah		73	100



Daftar Pertanyaan Kuesioner

No	Jenis Pelayanan	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
			1	2	3	4
1	Pelayanan Konsultasi SIPD dan Aplikasi Uptodate	1. Bagaimana pendapat Saudara mengenai persyaratan dalam pelayanan konsultasi SIPD dan aplikasi Uptodate?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
		2. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelaksanaan prosedur pelayanan konsultasi SIPD dan aplikasi Uptodate?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
		3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu yang diperlukan dalam pelayanan konsultasi SIPD dan aplikasi Uptodate?	Tidak Cukup	Kurang Cukup	Cukup	Sangat Cukup
		4. Bagaimana pendapat Saudara berkenaan biaya / tarif dalam pelayanan konsultasi SIPD dan aplikasi Uptodate?	Sangat Mahal	Mahal	Murah	Gratis
		5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan konsultasi SIPD dan aplikasi Uptodate dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi pelaksana dalam pelayanan konsultasi SIPD dan aplikasi Uptodate?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Cukup Kompeten	Sangat Kompeten
		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan konsultasi SIPD dan aplikasi Uptodate?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan / tindak lanjut dari permintaan, saran dan masukan dalam pelayanan konsultasi SIPD dan aplikasi Uptodate?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan konsultasi SIPD dan aplikasi Uptodate?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
2	Pelayanan Asisten RKA	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan dalam pelayanan asisten RKA?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
		2. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelaksanaan prosedur pelayanan asisten RKA?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
		3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu yang diperlukan dalam pelayanan asisten RKA?	Tidak Cukup	Kurang Cukup	Cukup	Sangat Cukup
		4. Bagaimana pendapat Saudara berkenaan biaya / tarif dalam pelayanan asisten RKA?	Sangat Mahal	Mahal	Murah	Gratis
		5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan asisten RKA dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi pelaksana dalam pelayanan asisten RKA?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan asisten RKA?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan / tindak lanjut dari permintaan, saran dan masukan dalam pelayanan asisten RKA?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan Asisten RKA?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan dalam pelayanan verifikasi SPM?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah

3	Pelayanan Verifikasi SPM	2. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelaksanaan prosedur pelayanan verifikasi SPM?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
		3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu yang diperlukan dalam pelayanan verifikasi SPM?	Tidak Cukup	Kurang Cukup	Cukup	Sangat Cukup
		4. Bagaimana pendapat Saudara berkenaan biaya / tarif dalam pelayanan verifikasi SPM?	Sangat Mahal	Mahal	Murah	Gratis
		5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan verifikasi SPM dengan kelengkapan dan peraturan yang berlaku?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi pelaksana dalam pelayanan verifikasi SPM?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan verifikasi SPM?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan / tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan verifikasi SPM?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan verifikasi SPM?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		4	Pelayanan Konsultasi Penyusunan Laporan Keuangan SKPD	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan dalam pelayanan konsultasi penyusunan laporan keuangan SKPD?	Tidak Mudah	Kurang Mudah
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelaksanaan prosedur pelayanan laporan keuangan SKPD?	Tidak Mudah			Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu yang diperlukan dalam pelayanan konsultasi penyusunan laporan keuangan SKPD?	Tidak Cukup			Kurang Cukup	Cukup	Sangat Cukup
4. Bagaimana pendapat Saudara berkenaan biaya / tarif dalam pelayanan konsultasi penyusunan laporan keuangan SKPD?	Sangat Mahal			Mahal	Murah	Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan konsultasi penyusunan laporan keuangan SKPD dengan kelengkapan dan peraturan yang berlaku?	Tidak Sesuai			Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi pelaksana dalam pelayanan konsultasi penyusunan laporan keuangan SKPD?	Tidak Sesuai			Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan konsultasi penyusunan laporan keuangan SKPD?	Tidak Sesuai			Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan / tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan konsultasi penyusunan laporan keuangan SKPD?	Tidak Sesuai			Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan konsultasi penyusunan laporan keuangan SKPD?	Tidak Sesuai			Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan dalam pelayanan urusan standar harga barang (SSH)?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
		2. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelaksanaan prosedur pelayanan urusan standar harga barang (SSH)?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
		3. Bagaimana pendapat Saudara tentang jangka waktu yang diperlukan dalam pelayanan urusan standar harga barang (SSH)?	Tidak Cukup	Kurang Cukup	Cukup	Sangat Cukup

6	Pelayanan Usulan SSH	4. Bagaimana pendapat Saudara berkenaan biaya / tarif dalam pelayanan usulan standar harga barang (SSH)?	Sangat Mahal	Mahal	Murah	Gratis
		5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan usulan standar barang harga (SSH) dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi pelaksana dalam pelayanan usulan standar harga barang (SSH)?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan usulan standar harga barang (SSH)?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan / tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan usulan standar harga barang (SSH)?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan usulan standar harga barang?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN KONSULTASI SIPD DAN APLIKASI UPTODATE									Ket
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
6	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	1	3	3	4	3	3	2	3	2	
12	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
14	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
17	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
20	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
21	2	2	2	4	3	4	3	4	3	
22	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
26	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
30	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
31	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
38	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
39	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
40	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
41	3	2	4	2	3	3	3	3	2	
42	3	3	3	4	4	3	3	3	2	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
45	2	2	2	4	3	3	3	3	3	

PENDOLAHAN DATA SURVEI KEPuasan MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN ASISTENSI RKA									Kot
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
5	2	3	2	4	3	3	2	2	2	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	1	4	3	3	3	2	2	
12	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
13	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
21	3	2	3	4	3	3	3	3	2	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
31	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
40	2	3	2	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	2	2	2	3	3	2	3	
42	3	4	2	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN VERIFIKASI SPH									Ket
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
20	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
22	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
24	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
38	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
40	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
41	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
44	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
45	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	4	4	3	4	3	3	3	3	4	

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN USULAN SBH									Ket
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	2	2	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	2	2	4	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
11	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	2	3	3	2	3	
20	2	3	3	4	2	3	3	3	3	
21	2	2	3	4	3	3	2	2	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	2	2	3	4	2	2	3	3	2	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
26	2	2	3	4	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
40	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
41	3	2	2	2	2	2	3	2	2	
42	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
45	2	2	2	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

Rekapitulasi Nilai IKM Per Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total NRR Tertimbang Per Jenis Pelayanan
1	PELAYANAN USULAN STANDAR HARGA BARANG (SSH)										
	Jumlah	211	209	209	210	210	288	288	220	220	
	NRR Per Unsur	2,89	2,86	2,86	2,88	2,88	3,95	3,95	3,01	3,01	
	NRR Tertimbang	0,32	0,32	0,32	0,32	0,32	0,44	0,44	0,33	0,33	3,09
	IKM Unit Pelayanan	77,24									
2	PELAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN SKPD										
	Jumlah	231	222	222	222	222	290	290	250	250	
	NRR Per Unsur	3,16	3,04	3,04	3,04	3,04	3,97	3,97	3,42	3,42	
	NRR Tertimbang	0,35	0,33	0,33	0,33	0,33	0,44	0,44	0,38	0,38	3,25
	IKM Unit Pelayanan	81,18									
3	PELAYANAN VERIFIKASI SPM										
	Jumlah	234	236	236	237	237	288	288	241	241	
	NRR Per Unsur	3,21	3,23	3,23	3,25	3,25	3,95	3,95	3,30	3,30	
	NRR Tertimbang	0,35	0,36	0,36	0,36	0,36	0,43	0,43	0,36	0,36	3,27
	IKM Unit Pelayanan	81,67									
4	PELAYANAN ASISTENSI RKA										
	Jumlah	224	220	220	200	200	288	288	232	232	
	NRR Per Unsur	3,07	3,01	3,01	2,74	2,74	3,95	3,95	3,18	3,18	
	NRR Tertimbang	0,34	0,33	0,33	0,30	0,30	0,43	0,43	0,35	0,35	3,10
	IKM Unit Pelayanan	77,57									
5	PELAYANAN KONSULTASI SIPD DAN APLIKASI UPTODATE										
	Jumlah	235	238	238	231	231	290	290	246	246	
	NRR Per Unsur	3,22	3,26	3,26	3,16	3,16	3,97	3,97	3,37	3,37	
	NRR Tertimbang	0,35	0,36	0,36	0,35	0,35	0,44	0,44	0,37	0,37	3,30
	IKM Unit Pelayanan	82,50									
		Total Nilai Rata-rata Tertimbang									3,20
		Nilai Rata-Rata Pelayanan BPKAD									80,03

Range Nilai

88,31-100 = Sangat Baik

76,61-88,30 = Baik

65,00-76,60 = Kurang Baik

25,00-64,99 = Tidak Baik