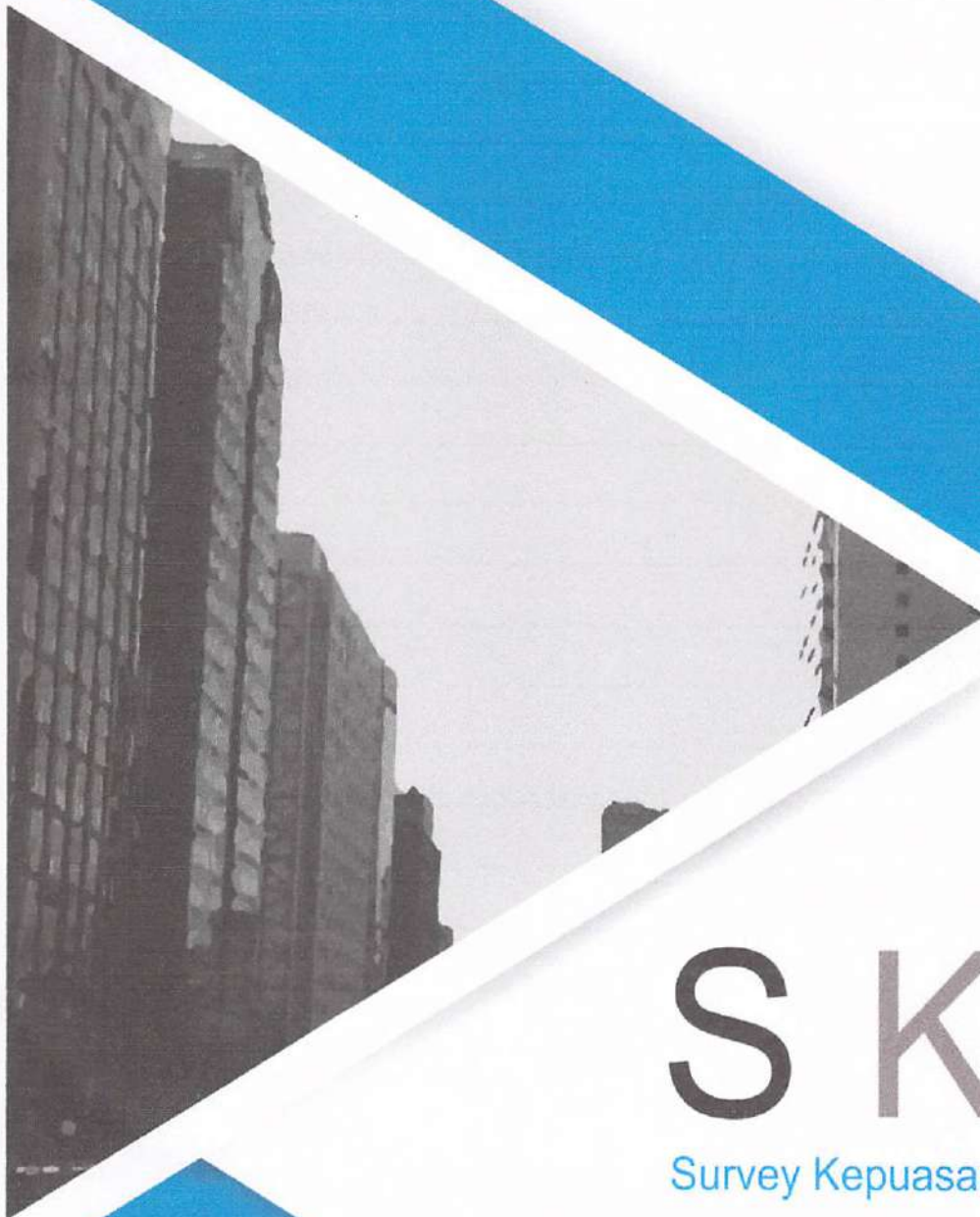




CIMAHI
CAMPENIK

BPKAD



S K M

Survey Kepuasan Masyarakat



2024

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 2024.

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 2024. Semoga dapat bermanfaat untuk memperbaiki pelayanan pengelolaan keuangan di masa mendatang

Cimahi, September 2024
Kepala Badan Pengelola Keuangan
dan Aset Daerah Kota Cimahi



Harjono, S.Pd.,M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19700710 199201 1 001



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	18
4.1 Kesimpulan	18

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 300 populasi responden yang terdiri dari Pejabat Penatausahaan Keuangan, Bendahara, Pengurus Barang dan Penyusun Laporan Keuangan.

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 sepuluh standar pelayanan yang telah disusun oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah yaitu: 1) Pelayanan Konsultasi SIPD dan Aplikasi Uptodate, 2) Pelayanan Perpanjangan STNK, 3) Pelayanan Usulan SSH, 4) Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan BMD, 5) Pelayanan Konsultasi Penyusunan Laporan Keuangan SKPD & BLUD, 6) Pelayanan Rekonsiliasi Data Transaksi Keuangan, 7) Pelayanan Verifikasi SPM, 8) Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Perubahan, 9) Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Pergeseran dan 10) Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni.
2. Populasi survey adalah pengelola keuangan, pengurus barang dan penyusun laporan keuangan 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 300 yang terdiri dari sekretaris sebagai PPK SKPD, bendahara, pengurus barang dan penyusun laporan keuangan pada perangkat daerah masing-masing sebanyak 1 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	PPK SKPD, Bendahara dan Pengurus Barang	30
2.	Pelayanan Perpanjangan STNK	PPK SKPD, Bendahara dan Pengurus Barang	30
3.	Pelayanan Usulan SSH	PPK SKPD, Pengurus Barang	30
4.	Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan BMD (Pemanfaatan, Penghapusan, Lelang, Pemusnahan dan Penatausahaan)	PPK SKPD, Pengurus Barang	30
5.	Pelayanan Konsultasi Penyusunan Laporan Keuangan SKPD & BLUD	PPK SKPD, Bendahara dan Penyusun Laporan Keuangan	30
6.	Pelayanan Rekonsiliasi Data Transaksi Keuangan	PPK SKPD, Bendahara dan Penyusun Laporan Keuangan	30
7.	Pelayanan Verifikasi SPM	PPK SKPD dan Bendahara	30
8.	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Perubahan	PPK SKPD dan PPTK	30
9.	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Pergeseran	PPK SKPD dan PPTK	30
10.	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	PPK SKPD dan PPTK	30

2.3 Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan kepada perangkat daerah yang menjadi penerima layanan dengan jumlah responden 300 orang. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Agustus dari tanggal 20 Agustus 2024 sampai dengan tanggal 12 September 2024. 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:

- a. 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:

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

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 :

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

- 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
Klasifikasi Interval Nilai

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

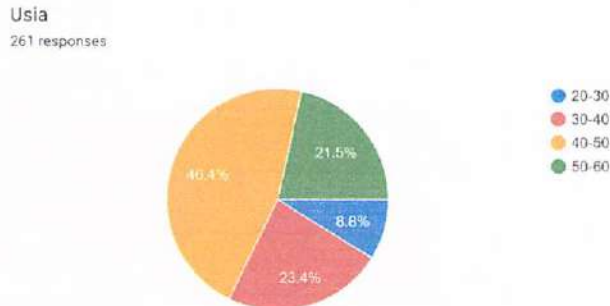
Data kuesioner yang berasal dari sebanyak 300 (sembilan puluh) responden diolah dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu menggunakan

BAB III HASIL PENGUKURAN

3.1 Data Hasil Penyusunan Survey

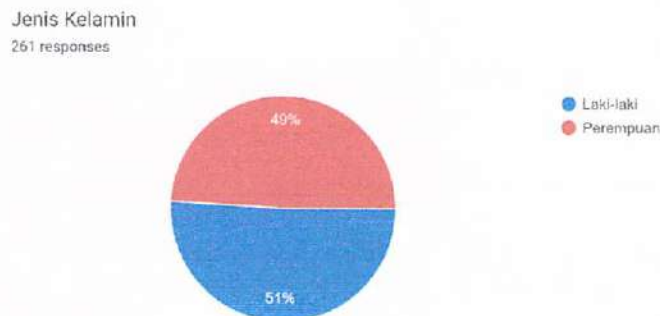
3.1.1 Data Responden Menurut Umur

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 23,4% dan 46,4%. Kedua kelompok umur tersebut merupakan usia produktif dan juga termasuk usia yang masih sanggup dan berhubungan dengan pengelola keuangan di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi.



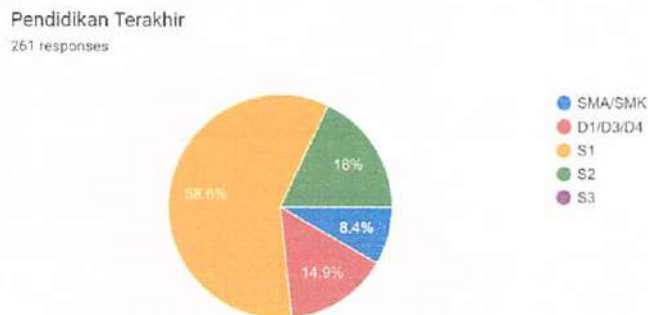
3.1.2 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden pengguna layanan keuangan, baik pemohon sendiri maupun atas nama lembaga sampel didominasi oleh wanita, yaitu sebesar 51%, dan laki-laki sebesar 49%.



3.1.3 Karakter Responden Menurut Pendidikan

Responden pengguna layanan keuangan, baik pemohon sendiri maupun atas nama lembaga sampel didominasi oleh sarjana, yaitu sebesar 58,6%.



3.2 Nilai SKM Menurut Jenis Pelayanan

1. Jenis pelayanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah tahun 2024, untuk sepuluh pelayanan, yaitu 1) Pelayanan Konsultasi SIPD dan Aplikasi Uptodate, 2) Pelayanan Perpanjangan STNK, 3) Pelayanan Usulan SSH, 4) Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan BMD, 5) Pelayanan Konsultasi Penyusunan Laporan Keuangan SKPD & BLUD, 6) Pelayanan Rekonsiliasi Data Transaksi Keuangan, 7) Pelayanan Verifikasi SPM, 8) Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Perubahan, 9) Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Pergeseran dan 10) Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni.

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

Tabel 3.1 Nilai SKM

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI PELAYANAN
1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD	82,62
2	Pelayanan Perpanjangan STNK	80,73
3	Pelayanan Usulan SSH	76,44
4	Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan BMD	84,78
5	Pelayanan Konsultasi Penyusunan Laporan Keuangan SKPD & BLUD	84,82
6	Pelayanan Rekonsiliasi Data Transaksi Keuangan	85,32

7	Pelayanan Verifikasi SPM	85,10
8	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Perubahan	82,89
9	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Pergeseran	83,25
10	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	85,53
NILAI RATA-RATA PELAYANAN BPKAD		82,95

Berdasarkan Tabel 3.1. tergambar bahwa rata-rata nilai pelayanan BPKAD sebesar **82,95** 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 (76,44) 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.

Tabel 3.2 Rata-rata Nilai Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai										NRR Tertimbang Unsur	IKM Unsur
		SIPD & UPTODATE	Perpanjangan STNK	SSH	Pengelolaan BMD	Lap Keuangan	Rekon Data Keuangan	Verifikasi SPM	Verifikasi RKA dan DPA Perubahan	Verifikasi RKA dan DPA Pergeseran	Verifikasi RKA dan DPA Murni		
U1	Persyaratan	3.03	3.09	2.73	3.21	3.18	3.26	3.19	3.09	2.88	3.13	3.08	76.98
U2	Prosedur	3.06	3.00	2.73	3.21	3.23	3.32	3.24	3.04	2.88	3.23	3.09	77.35
U3	Waktu pelayanan	3.23	3.09	3.09	3.16	3.18	3.23	3.24	3.04	3.25	3.13	3.16	79.10
U4	Biaya/tarif	3.97	3.73	3.82	3.97	3.92	3.98	4	3.96	4	3.87	3.92	98.05
U5	Produk layanan	3.19	3.09	3.09	3.37	3.26	3.32	3.43	3.22	3.63	3.23	3.28	82.08
U6	Kompetensi pelaksana	3.35	3.27	3.18	3.45	3.62	3.40	3.43	3.57	3.25	3.43	3.40	84.88
U7	Perilaku pelaksana	3.39	3.27	3.09	3.47	3.49	3.53	3.43	3.52	3.38	3.33	3.39	84.75
U8	Maklumat Pelayanan	3.26	3.18	2.82	3.34	3.33	3.36	3.33	3.26	3.38	3.37	3.26	81.58
U9	Penanganan Pengaduan	3.29	3.36	3.00	3.37	3.36	3.34	3.38	3.17	3.38	3.37	3.30	82.55

Berdasarkan penilaian masyarakat dan perangkat daerah yang menjadi sampel sebanyak 261 orang dapat dijabarkan bahwa unsur pelayanan yang masih banyak memiliki kekurangan antara lain :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan

Nilai terendah berupa waktu pelayanan (76.98) sering dikeluhkan oleh stakeholder karena persyaratan yang kurang simple. Persyaratan dalam pelayanan di BPKAD telah disesuaikan dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu terdapat nilai yang terendah lainnya terkait prosedur (77.35). dalam hal ini BPKAD telah menyusun Sistem dan Prosedur (Sisdur) terkait pengelolaan keuangan daerah yang memang belum disosialisasikan secara maksimal. Selain itu waktu pelayanan (79.10) disebabkan karena kurangnya SDM dan aplikasi SIPD yang belum bekerja secara maksimal sehingga adanya keterlambatan dalam penginputan.

3.3 Rencana Tindak Lanjut

Tabel 3.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Identifikasi Masalah / Kendala	Penyebab Masalah	Alternatif Pemecahan	Rencana Perbaikan
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen Persyaratan Tidak Lengkap 	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan Dokumen Persyaratan 	<ul style="list-style-type: none"> • Menyusun SOP
2.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Tahapan Pelaksanaan Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya Standar Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Menyusun Standar Pelayanan

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dengan target 300 Responden dan hasil pengukuran yang telah dilakukan kepada 261 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 82,95.
2. Unsur-unsur pelayanan yang dikategorikan paling baik terdapat pada unsur biaya/tarif dengan nilai maksimal yaitu 3.92.

Adapun diantara unsur-unsur baik sebagaimana dimaksud di atas dengan nilai paling rendah yaitu 3.08 untuk nilai unsur persyaratan dan 3.09 untuk nilai unsur prosedur serta 3.16 untuk waktu pelayanan 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 Nilai IKM Per Jenis Pelayanan Tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total NRR Tertimbang
1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (Termasuk Penilaian Form KPA, PPTK, PPK dan Bendahara)										
	Jumlah	94	95	100	123	99	104	105	101	102	
	NRR Per Unsur	3.03	3.06	3.23	3.97	3.19	3.35	3.39	3.26	3.29	
	NRR Tertimbang	0.34	0.34	0.36	0.44	0.35	0.37	0.38	0.36	0.37	3.30
	IKM Unit Pelayanan	82.62									
2	Pelayanan Perpanjangan STNK										
	Jumlah	34	33	34	41	34	36	36	35	37	
	NRR Per Unsur	3.09	3.00	3.09	3.73	3.09	3.27	3.27	3.18	3.36	
	NRR Tertimbang	0.34	0.33	0.34	0.41	0.34	0.36	0.36	0.35	0.37	3.23
	IKM Unit Pelayanan	80.73									
3	Pelayanan Usulan SSH										
	Jumlah	30	30	34	42	34	35	34	31	33	
	NRR Per Unsur	2.73	2.73	3.09	3.82	3.09	3.18	3.09	2.82	3.00	
	NRR Tertimbang	0.30	0.30	0.34	0.42	0.34	0.35	0.34	0.31	0.33	3.06
	IKM Unit Pelayanan	76.44									
4	Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan BMD (Pemanfaatan, Penghapusan, Lelang, Pemusnahan dan Penatausahaan)										
	Jumlah	122	122	120	151	128	131	132	127	128	
	NRR Per Unsur	3.21	3.21	3.16	3.97	3.37	3.45	3.47	3.34	3.37	
	NRR Tertimbang	0.36	0.36	0.35	0.44	0.37	0.38	0.39	0.37	0.37	3.39
	IKM Unit Pelayanan	84.78									
5	Pelayanan Konsultasi Penyusunan Laporan Keuangan SKPD & BLUD										
	Jumlah	124	126	124	153	127	141	136	130	131	
	NRR Per Unsur	3.18	3.23	3.18	3.92	3.26	3.62	3.49	3.33	3.36	
	NRR Tertimbang	0.35	0.36	0.35	0.44	0.36	0.40	0.39	0.37	0.37	3.39
	IKM Unit Pelayanan	84.82									
6	Pelayanan Rekonsiliasi Data Transaksi Keuangan										
	Jumlah	153	156	152	187	156	160	166	158	157	
	NRR Per Unsur	3.26	3.32	3.23	3.98	3.32	3.40	3.53	3.36	3.34	
	NRR Tertimbang	0.36	0.37	0.36	0.44	0.37	0.38	0.39	0.37	0.37	3.41
	IKM Unit Pelayanan	85.32									
7	Pelayanan Verifikasi SPM										
	Jumlah	67	68	68	84	72	72	72	70	71	
	NRR Per Unsur	3.19	3.24	3.24	4.00	3.43	3.43	3.43	3.33	3.38	
	NRR Tertimbang	0.35	0.36	0.36	0.44	0.38	0.38	0.38	0.37	0.38	3.40
	IKM Unit Pelayanan	85.10									
8	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Perubahan										
	Jumlah	71	70	70	91	74	82	81	75	73	
	NRR Per Unsur	3.09	3.04	3.04	3.96	3.22	3.57	3.52	3.26	3.17	
	NRR Tertimbang	0.34	0.34	0.34	0.44	0.36	0.40	0.39	0.36	0.35	3.32
	IKM Unit Pelayanan	82.89									
9	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Pergeseran										
	Jumlah	23	23	26	32	29	26	27	27	27	
	NRR Per Unsur	2.88	2.88	3.25	4.00	3.63	3.25	3.38	3.38	3.38	
	NRR Tertimbang	0.32	0.32	0.36	0.44	0.40	0.36	0.37	0.37	0.37	3.33
	IKM Unit Pelayanan	83.25									
10	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni										
	Jumlah	94	97	94	116	97	103	100	101	101	
	NRR Per Unsur	3.13	3.23	3.13	3.87	3.23	3.43	3.33	3.37	3.37	
	NRR Tertimbang	0.35	0.36	0.35	0.43	0.36	0.38	0.37	0.37	0.37	3.34
	IKM Unit Pelayanan	83.53									

Total Rata-rata Tertimbang 3.32

Nilai Rata-Rata Pelayanan BPKAD 82.95 Baik

Range Nilai

88,31-100 = Sangat Baik

76,61-88,30 = Baik

65,00-76,60 = Kurang Baik

25,00- 64,99 = Tidak Baik

