

HASIL PENGUKURAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PADA BADAN PENGELOLAAN
PENDAPATAN, KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN BANJARNEGARA
TAHUN 2023



BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN BANJARNEGARA
TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah Nya, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara Menyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur secara komprehensif dengan meminta pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami menyadari bahwa Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara Tahun 2023 masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan guna penyempurnaan laporan kami pada tahun berikutnya.

Hormat Kami

**KEPALA BPPKAD
KABUPATEN BANJARNEGARA**



DWI SURYANTO, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196605018 198709 1 002

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....1

- A. Latar Belakang..... 1
- B. Maksud dan Tujuan4
- C. Manfaat.....4
- D. Sasaran/Target5
- E. Ruang Lingkup.....5

BAB II ANALISIS DAN PEMBAHASAN6

- A. Metode dan pendekatan yang digunakan.....6
- B. Deskripsi Responden 10
- C. Pelaksanaan Pengumpulan Data 13
- D. Analisis Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut 14

BAB III PENUTUP19

- A. Kesimpulan 19
- B. Rekomendasi..... 19

LAMPIRAN

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perencanaan dan pelaksanaan pembangunan di daerah mengharuskan adanya akuntabilitas kinerja pelaksanaan pemerintahan yang lebih berdayaguna, berhasilguna, bersih dan bertanggungjawab. Ini merupakan salah satu pertimbangan dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999, tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana Pelayanan Publik kepada masyarakat harus memenuhi standar pelayanan yang telah diatur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara yang merupakan unsur penunjang urusan pemerintah dalam bidang keuangan berdasarkan pada Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 82 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara memiliki susunan organisasi sebagai berikut;

1. Kepala Badan;
2. Sekretariat, terdiri dari :
 - a) JF/Sub Koordinator Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan;
 - b) JF/Sub Koordinator Bagian Keuangan; dan
 - c) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
3. Bidang Anggaran, terdiri dari :
 - a) Seksi Perencanaan Anggaran;
 - b) Seksi Bina Keuangan Daerah;
4. Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah, terdiri dari :
 - a) Seksi Perbendaharaan; dan
 - b) Seksi Gaji dan Kas Daerah;
5. Bidang Akuntansi dan Pengolahan Data, terdiri dari :
 - a) Seksi Akuntansi;
 - b) Seksi Pengolahan Data Penerimaan dan Pengeluaran;
6. Bidang Aset Daerah, terdiri dari :
 - a) Seksi Penatausahaan Aset;
 - b) Seksi Pemanfaatan dan Pengamanan Aset; dan
 - c) JF/Sub Koordinator Seksi Pengadaan dan Distribusi Aset;
7. Bidang Pendapatan Daerah Lainnya, terdiri dari :
 - a) Seksi Pendataan, Penilaian dan Penetapan;
 - b) JF/Sub Koordinator Seksi Pengolahan Data dan Informasi; dan
 - c) Seksi Penagihan dan Penerimaan;
8. Bidang Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan, terdiri dari :
 - a) Seksi Pendataan, Penilaian dan Penetapan;
 - b) JF/Sub Koordinator Seksi Pengolahan Data dan Informasi; dan
 - c) Seksi Penagihan dan Penerimaan;

9. UPTB; dan

10. Kelompok Jabatan Fungsional

Penjelasan uraian tugas pada masing-masing struktur telah dijelaskan pada Peraturan Bupati Nomor 71 Tahun 2021 Tentang Uraian Tugas Jabatan Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara. Fungsi dari BPPKAD Kabupaten Banjarnegara diantaranya;

1. perumusan kebijakan di bidang anggaran, perbendaharaan dan kas daerah, akuntansi dan pengolahan data, aset daerah, pendapatan daerah lainnya, pajak bumi dan bangunan dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan;
2. pelaksanaan koordinasi kebijakan di bidang anggaran, perbendaharaan dan kas daerah, akuntansi dan pengolahan data, aset daerah, pendapatan daerah lainnya, pajak bumi dan bangunan dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan;
3. pelaksanaan kebijakan di bidang anggaran, perbendaharaan dan kas daerah, akuntansi dan pengolahan data, aset daerah, pendapatan daerah lainnya, pajak bumi dan bangunan dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan;
4. pelaksanaan kebijakan selaku Bendahara Umum Daerah;
5. pembinaan dan fasilitasi kebijakan di bidang anggaran, perbendaharaan dan kas daerah, akuntansi dan pengolahan data, aset daerah, pendapatan daerah lainnya, pajak bumi dan bangunan dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan;
6. pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang anggaran, perbendaharaan dan kas daerah, akuntansi dan pengolahan data, aset daerah, pendapatan daerah lainnya, pajak bumi dan bangunan dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan;
7. pelaksanaan fungsi kesekretariatan dinas;
8. pengendalian penyelenggaraan tugas UPTB; dan
9. pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam penyelenggaraan fungsi yang telah diamanatkan oleh Peraturan Bupati Nomor 82 Tahun 2016 telah membagi tugas dan fungsi pada masing-masing bidang untuk menyelenggarakan pelayanan. Salah satu agenda rencana aksi reformasi birokrasi adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Maka dalam rangka tersebut, perlu disusun laporan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur pelaksanaan pelayanan di BPPKAD Kabupaten Banjarnegara.

B. Maksud dan Tujuan

Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara.

C. Manfaat

1. Untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara berkala;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara;
5. Untuk memacu persaingan positif antar instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

D. Sasaran/Target

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada survei IKM ini adalah tentang pengukuran persepsi dan harapan masyarakat terhadap kinerja Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang secara umum melibatkan seluruh bidang yang ada di BPPKAD dan sekertariat secara khusus yaitu di Bidang PBB dan BPHTB dan Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah yang menyediakan loket khusus pelayanan.

Kinerja yang dimaksud meliputi kinerja pelayanan langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat dan OPD, berupa pelayanan publik kepada masyarakat dan OPD yang secara umum dilaksanakan oleh seluruh bidang pada BPPKAD Kabupaten Banjarnegara dan secara khusus kepada wajib pajak dalam pembayaran pajak yang dikelola oleh Bidang PBB dan BPHTB dan Bidang Pendapatan Daerah Lainnya serta kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam proses pengajuan / pencairan dana di bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah.

BAB II

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Metode dan Pendekatan yang Digunakan

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber : Permenpan No 14 Tahun 2017

untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Sumber : Permenpan No 14 Tahun 2017

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 (berasal dari interval nilai antara 25-100) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi} = \text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Sumber : Permenpan No 14 Tahun 2017

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 – 3.532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Permenpan No 14 Tahun 2017

2. Perangkat Pengolahan

Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara mengolah data secara manual dengan cara sebagai berikut:

- a. Data isian questioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9)
- b. Selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

b.1. Nilai rata rata per unsur pelayanan

Nilai masing masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah questioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

b.2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata rata tertimbang.

3. Pendekatan yang Digunakan

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di loket pelayanan BPPKAD Kabupaten Banjarnegara dilaksanakan oleh Sekretariat dengan melibatkan 2 (dua) Bidang yang menyediakan sarana loket pelayanan yaitu Bidang PBB dan BPHTB dan Bidang Perbendaharaan dan Kasda. Selain melalui loket layanan, BPPKAD juga terbuka terhadap pelayanan baik itu tatap muka langsung maupun melalui media elektronik seperti media sosial dan website yang dimana melibatkan segala bidang yang ada di BPPKAD yaitu bidang aset daerah, bidang akuntansi dan pengolahan data, bidang pendapatan daerah lainnya, bidang anggaran, bidang perbendaharaan dan kas daerah, bidang PBB dan BPHTB.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan pada metode penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat ini meliputi :

1. Persiapan Kuesioner.

a. Kuesioner

Penyusunan IKM digunakan isian kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner . Pengisian Kuesioner disosialisasikan dan disebarluaskan melalui Forum Grup Whatsapp yaitu pengelola keuangan pada OPD, wajib pajak, masyarakat umum dan stakeholders lain sebagai penerima layanan .

b. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak

baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, cukup baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah), apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, penanganan terlalu lama, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah), apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah), apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit, tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah), apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur pelayanan yang dinilai adalah 9 (sembilan) unsur yang dianggap *relevan*, *valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanannya;

2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. Waktu pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
4. Biaya/Tarif pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya pelayanan dalam memperoleh pelayanan dengan biaya yang telah ditetapkan;
5. Produk pelayanan antara standar pelayanan dengan hasil yang diberikan;
6. Kompetensi petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Perilaku / Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu Tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Saran dan Prasarana, yaitu optimalisasi fasilitas berupa sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan.

B. Deskripsi Responden

1. Penetapan Responden

Responden adalah para *stake holder* yang terdiri dari penerima layanan BPPKAD Kabupaten Banjarnegara. BPPKAD Kabupaten Banjarnegara sebagai unsur penunjang pemerintahan dalam urusan keuangan hampir sebagian besar memberikan pelayanan kepada Organisasi Perangkat Daerah dalam urusan pengelolaan keuangan dan sebagian kecil memberikan pelayanan kepada masyarakat umum secara langsung yakni; pelayanan PBB dan BPPHTB dan pelayanan pajak pendapatan daerah lainnya. Oleh karena itu, responden yang menjadi sampel

didominasi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang merupakan bendahara OPD, petugas akuntansi OPD, pengurus BMD OPD atau para kasubbag Keuangan OPD. Berikut gambaran responden yang telah terhimpun berdasarkan jenis pekerjaannya;

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden
1	Pegawai Negeri Sipil	101
2	Perangkat Desa	19
3	THL	4
4	Staf Tata Usaha	1
5	Honorar	3
6	Wirausaha	4
7	PPPK	1
8	POLRI	1
9	Non ASN	2
10	Tenaga Honorar	2
11	Tenaga Harian Lepas	1
12	Tokoh Masyarakat	1
	Total	140

Sumber: Hasil Pengolahan Data Responden SKM Tahun 2023

Berdasarkan pada grafik diatas dapat disimpulkan bahwa responden terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan Lainnya, untuk lainnya diantaranya Tenaga Kontrak, THL, Wirausaha, PPPK, Non ASN, Polri, Honorar dan lainnya. Selain menurut jenis pekerjaan, responden pun terbagi berdasarkan pendidikan dengan tabel sebagai berikut;

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden
1	S2	4
2	Strata Satu (S1)	78
3	D-III/ D-IV	11

4	SLTA/ sederajat	41
5	DI/DII	3
6	SLTP	3
	TOTAL	140

Sumber: Hasil Pengolahan Data Responden SKM Tahun 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar yang menjadi responden SKM BPPKAD tahun 2023 adalah Strata Satu (S1). Penerima manfaat layanan di BPPKAD dari berbagai latar belakang pendidikan yakni diantaranya; SLTA/sederajat, D-III/D-IV, Strata Satu (S1), dan Strata Dua (S2). Selain menurut jenis pendidikan, responden pun terbagi berdasarkan bidang pelayanan yang diberikan penilaian dengan tabel sebagai berikut;

No	Bidang	Jumlah Responden
1	Sekretariat	15
2	Anggaran	10
3	Perbendaharaan dan Kas Daerah	64
4	Aset Daerah	12
5	Akuntansi dan Pengolahan Data	11
6	PDL	6
7	PBB	22

Sumber: Hasil Pengolahan Data Responden SKM Tahun 2023

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar yang menjadi responden SKM BPPKAD tahun 2023 adalah memberikan penilaiannya pada bidang perbendaharaan dan kas daerah yaitu sejumlah 64 responden. Penerima manfaat layanan di BPPKAD lebih banyak condong menilai pelayanan pada bidang perbendaharaan dan kas daerah dibanding bidang lain dikarenakan

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di BPPKAD Kabupaten Banjarnegara pada bulan Januari – Agustus 2023 secara *online* di website BPPKAD Kabupaten Banjarnegara yang disebarkan di

whatsapp group yang dikelola oleh BPPKAD Kabupaten Banjarnegara.

3. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat direncanakan memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a) Persiapan, (Januari minggu ke-I dan II);
- b) Pelaksanaan pengumpulan data (Januari s.d. Agustus);
- c) Pengolahan data indeks (September minggu ke III);
- d) Penyusunan dan pelaporan hasil (September minggu ke-IV)

C. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Teknik pengumpulan data dalam penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat di BPPKAD sebagai berikut;

a. Pengisian kuesioner

Pengumpulan data dengan metode pengisian kuesioner disediakan pada setiap bidang yang menyelenggarakan pelayanan. Kuesioner yang disebar melalui *online*, dimana secara Kuesioner secara *online* disebarkan melalui website BPPKAD Kabupaten Banjarnegara dan disebarkan melalui *Whatsapp group* yang dikelola oleh sekretariat dengan fokus survey pelayanan pada seluruh bidang yaitu bidang anggaran, bidang akuntansi dan pengolahan data, bidang PBB dan BPHTB, bidang pendapatan daerah lainnya, bidang perbendaharaan dan kas daerah, bidang aset daerah dan gerakhir sekretariat BPPKAD. Hasil kuesioner yang terkumpul yakni 140 responden.

b. Dokumentasi Kegiatan

Data dokumentasi adalah informasi yang didokumentasikan sebagai bahan dokumenter untuk

penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat. Secara detail dokumentasi dapat berupa dokumen atau berkas yang dibutuhkan guna mendukung penyusunan laporan ini. Teknik ini juga digunakan untuk mengumpulkan informasi pelaksanaan pelayanan di BPPKAD Kabupaten Banjarnegara sudah membentuk Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan. Penerapan Dokumen Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur diharapkan dapat menunjang pelayanan untuk lebih efektif dan efisien agar terwujud pelayanan prima.

D. Analisis Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil akhir kegiatan indeks kepuasan masyarakat di dari Bidang pelayanan Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara disusun dengan materi sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit layanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111

Nilai rata-rata unsur dari masing masing Bidang pelayanan Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara adalah sebagaimana pada tabel berikut:

Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan SKM BPPKAD Kabupaten Banjarnegara Tahun 2023.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan Pelayanan	3,471
2.	Prosedur Pelayanan	3,421

3.	Waktu Pelayanan	3,236
4.	Biaya / Tarif	3,971
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	3,386
6.	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,429
7.	Perilaku Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,436
8.	Kejelasan Penanganan Pengaduan	3,264
9.	Sarana dan Prasarana	3,864

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuoseioner SKM TA 2023

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara adalah sebagai berikut :

$$(3,471 \times 0,111) + (3,421 \times 0,111) + (3,236 \times 0,111) + (3,971 \times 0,111) + (3,386 \times 0,111) + (3,429 \times 0,111) + (3,436 \times 0,111) + (3,264 \times 0,111) + (3,864 \times 0,111) = 3,492$$

Nilai Indeks adalah 3,494.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan BPPKAD Kabupaten Banjarnegara hasilnya disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =
 $3,494 \times 25 = 87,35$

b. Mutu Pelayanan = B

c. Kinerja unit pelayanan Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara = Baik

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai 3,236. Hal tersebut terulang kembali berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat tahun 2022 yang menunjukkan unsur waktu pelayanan memiliki nilai paling rendah yaitu sebesar

3.230, rendahnya nilai pada unsur ini diakibatkan sebagian besar pada kenyataan bahwa waktu pelayanan perbendaharaan dan kas daerah pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dinilai singkat dan tidak sampai batas penuh hari kerja.

Berdasarkan hasil nilai IKM BPPKAD Kabupaten Banjarnegara tahun 2023 yaitu sebesar 87,35 jika melihat pada hasil IKM BPPKAD Kabupaten Banjarnegara tahun 2022 yaitu sebesar 87,30 menunjukkan hasil bahwa terdapat kenaikan nilai sebesar 0,05.

Dari semua unsur unit pelayanan Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara nilai yang paling rendah adalah waktu pelayanan dengan nilai unsur sebesar 3,236 dan untuk nilai terendah kedua yaitu kejelasan penanganan pengaduan dengan nilai unsur sebesar 3.264. Salah satu alasan utama mengapa waktu pelayanan di BPPKAD Kabupaten Banjarnegara paling rendah dikarenakan terbatasnya waktu pelayanan yang disediakan oleh BPPKAD terutama untuk pelayanan SP2D bidang perbendaharaan dan kas daerah yang hanya beroperasi mulai dari pukul 08.00-12.00. Dari waktu pelayanan tersebut banyak yang mengeluhkan terbatasnya waktu pelayanan yang diberikan dan para customer yang kebanyakan merupakan pegawai pemerintah daerah merasa keberatan karena banyak kasus setelah melebihi pukul 12.00 terdapat pengajuan SP2D yang tidak dapat diproses hari itu juga di loket pelayanan dan dianjurkan mengajukan kembali pada esok hari. Hal ini harus dilakukan oleh bidang perbendaharaan karena bidang tersebut harus memproses pengajuan SP2D di hari pengajuan itu juga sehingga mereka tidak sanggup memproses pengajuan di atas waktu yang ditetapkan agar pengajuan SP2D dapat diproses dan diselesaikan tepat waktu. Untuk meminimalisir banyaknya keluhan terkait waktu pelayanan, Bidang perbendaharaan terus menerus mengingatkan agar mengajukan SP2D pada saat jam operasional sehingga tidak

ada pengajuan SP2D yang diajukan diatas waktu jam operasional yang telah ditetapkan.

Beberapa saran membangun yang disampaikan oleh para responden selain yang berfokus pada waktu pelayanan SP2D perbendaharaan yakni :

- a. Jam layanan pengajuan spp.spm di loket mohon untuk ditambah
- b. Saran kami,berkas pengajuan baik LS maupun GU bisa di layani di bagian loket sampai jam 16.00
- c. Mohon utk kelengkapan SPJ TPP sebisa mungkin penggunaan kertas dikurangi, karena ada pencetakan lewat aplikasi & manual padahal hasilnya sama. Kalau bisa cukup salah satu saja biar mengurangi penggunaan kertas (paperless)
- d. kalau jadwal ditentukan jam 12 tutup setor spj ya harus tidak menerima spj lagi, pernah suatu ketika diedaran jam 12.00 terakhir setor ternyata kelurahan jam 12.30 setor masih diterima, jadi kami di misuhi sama lurah dianggap menghalangi setor spj, padahal kami berusaha sesuai edaran dan arahan dppkad.
- e. Informasi yg harus diselesaikan dan dilaporkan sifatnya segera diharapkan jangan mendadak
- f. Posisi kantor kalo bisa di lantai bawah.
- g. Alangkah baiknya bila pelayanan di loket M1 sampe sore hari, minimal sampai jam 15.00 krn kami juga punya pekerjaan mengajar di sekolah sampai jam 13.45. Terima kasih.
- h. Pegawai lobi penerimaan data di perpanjang lagi jangan cuma jam 11 siang
- i. Informasi-informasi pengajuan gaji, Tpp, dll, sebaiknya waktu pelaksanaan prosesnya jangan terlalu mepet, sehingga ada waktu untuk verifikasi data (akurasi data)
- j. Seandainya memungkinkan Jam pelayanan penerimaan loket SP2D (Loket bawah sampai pukul 15.00 WIB).

- k. Perlu diadakan rapat terkait monitoring dan evaluasi tiap semester

Selain terdapat saran dan masukan pada pelayanan bidang perbendaharaan, terdapat beberapa masukan dan saran terkait pelayanan pada bidang-bidang lain di BPPKAD yaitu sebagai berikut :

- a. Mohon ditingkatkan lagi kompetensi pegawai dengan memberikan pelatihan agar dapat memberikan pelayanan prima yang konsisten (Sekretariat).
- b. Untuk dapat lebih ditingkatkan terkait pelayanan BPPKAD di waktu yang akan datang, sekarang sudah cukup baik, sehingga apa yang menjadi harapan masyarakat dapat terwujud. (Bidang Anggaran).
- c. Pelayanan pengaduan untuk lebih di tingkatkan (Bidang Anggaran)
- d. Untuk mutasi sppt mohon lebih cepat lagi (Bidang PBB)
- e. Untuk pelayanan mutasi SPPT, mohon jika ada kekurangan atau kesalahan agar pihak yang mengajukan diberi waktu beberapa hari untuk memperbaiki jangan statusnya langsung INVALID dikarenakan kami mengajukan secara kolektif punya warga yang saat pengajuan dinomor antrian diatas 400, setelah 1 bulan menunggu malah invalid kan harus ulang dari awal lagi dan otomatis antriannya juga diangka 300 atau 400 an lagi, jadinya kesan dimasyarakat kami dalam pelayanan mutasi SPPT tidak sat set. (Bidang PBB)
- f. untuk pengajuan proses mutasi sppt untuk lebih baik dan cepat dalam penanganan dan untuk persyaratan sudah cukup upload saja tdk harus hard dikirim, terimakasih (Bidang PBB)
- g. Pelayanan verifikasi perubahan sppt agar lebih cepat (Bidang PBB)
- h. Perlu Pelatihan Kembali dan dimudahkan dalam verifikasi pengajuan mutasi agak di permudah (Bidang PBB)

- i. Kedepannya lebih ditingkatkan lagi dan dianggarkan lebih besar (Bidang Aset Daerah)
 - j. Di tingkatkan pelayanan (Bidang Akuntansi dan Pengolahan Data)
 - k. Sistem atau aplikasi dipermudah (Bidang PDL)
2. Rencana Tindak Lanjut

Rencana Tindak Lanjut merupakan langkah-langkah yang disusun setelah memperhitungkan evaluasi pelaksanaan kegiatan sebagai acuan *quality control* dalam mengimplementasikan mutu pelayanan. Dalam rangka peningkatan pelayanan di BPPKAD Kabupaten Banjarnegara, perlu memperhatikan saran dan masukan yang telah disampaikan para responden melalui kuesioner. Dari 140 kuesioner yang telah diterima sebanyak 36 persen tidak memberikan saran maupun masukan, sebanyak 30 persen menyampaikan terimakasih atas pelayanan dan merasa puas atas pelayanan yang diterima. Sebanyak 34 persen responden menyampaikan untuk dapat meningkatkan pelayanan agar lebih baik. Dan sebanyak 34 persen saran yang disampaikan dapat menjadi catatan yakni diantaranya;

- a. Jam layanan pengajuan spp.spm di loket mohon untuk ditambah (Bidang Perbendaharaan)
- b. Informasi-informasi pengajuan gaji, Tpp, dll, sebaiknya waktu pelaksanaan prosesnya jangan terlalu mepet, sehingga ada waktu untuk verifikasi data (akurasi data). (Bidang Perbendaharaan).
- c. Untuk pelayanan mutasi SPPT, mohon jika ada kekurangan atau kesalahan agar pihak yang mengajukan diberi waktu beberapa hari untuk memperbaiki jangan statusnya langsung INVALID dikarenakan kami mengajukan secara kolektif punya warga yang saat pengajuan dinomor antrian diatas 400, setelah 1 bulan menunggu malah invalid kan harus ulang dari awal lagi dan otomatis antriannya juga diangka

300 atau 400 an lagi, jadinya kesan dimasyarakat kami dalam pelayanan mutasi SPPT tidak sat set. (Bidang PBB)

- d. untuk pengajuan proses mutasi sppt untuk lebih baik dan cepat dalam penanganan dan untuk persyaratan sudah cukup upload saja tdk harus hard dikirim, terimakasih (Bidang PBB)
- e. Mohon ditingkatkan lagi kompetensi pegawai dengan memberikan pelatihan agar dapat memberikan pelayanan prima yang konsisten (Sekretariat).
- f. Sistem atau aplikasi dipermudah (Bidang PDL)
- g. Kedepannya lebih ditingkatkan lagi dan dianggarkan lebih besar (Bidang Aset Daerah).

Berbagai saran dan masukan menjadi motivasi bagi penyelenggara pelayanan di BPPKAD Kabupaten Banjarnegara agar lebih baik. Hasil saran yang telah dihimpun lebih dari satu sebagian besar responden menyarakan agar jam loket pelayanan perbendaharaan untuk ditambah waktunya tentu saran ini perlu dikaji kembali oleh pimpinan. Beberapa responden pun berharap agar pelayanan di BPPKAD dapat menyesuaikan dengan perkembangan jaman yang saat ini serba digital, tentu digitalisasi pelayanan di BPPKAD Kabupaten Banjarnegara akan diupayakan sesuai dengan kemampuan anggaran. Selain itu perlunya ada pembenahan terkait pelayanan penanganan pengaduan agar setiap aduan dapat teradministrasi dan ditindaklanjuti dengan baik.

Terakhir diperlukan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan di BPPKAD melalui bimbingan teknis atau diklat teknis yang sesuai dengan pelayanan terkait yang diberikan sehingga akan meningkatkan kompetensi dan mewujudkan pelayanan yang prima. Saran dan masukan yang telah diterima sangat bagus untuk memicu peningkatan pelayanan BPPKAD Kabupaten Banjarnegara agar dapat terwujud kualitas pelayanan yang baik.

Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan BPPKAD dalam rangka hasil laporan survey kepuasan masyarakat BPPKAD tahun 2023 yaitu sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Permasalahan	Rencana Perbaikan	Waktu
1	Kejelasan Penanganan Pengaduan	Penyelesaian pelayanan pengaduan dinilai masih sedikit terlambat dan belum optimal.	a. Melakukan penyusunan standar pelayanan terkait penanganan pengaduan. b. Menyusun SOP Pelayanan Pengaduan c. Mengintegrasikan pelayanan pengaduan dengan aplikasi Pelayanan Pengaduan yaitu SP4N LAPOR	a. 3 bulan dari dilaporkannya dokumen IKM b. 3 bulan dari dilaporkannya dokumen IKM c. 4 bulan dari dilaporkannya dokumen IKM
2	Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan terutama pada bidang perbendaharaan dan kas daerah dinilai	a. Akan mensosialisasikan terkait jam pelayanan perbendaharaan kepada stakeholder terkait agar lebih	a. 3 bulan dari dilaporkannya dokumen IKM b. 6 bulan dari

		singkat	mengetahui dan memahami prosedur dan keadaan yang ada pada bidang perbendaharaan dan kas daerah.	dilaporkannya dokumen IKM
			b. Mengupayakan untuk mengembangkan software/aplikasi pendukung untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan perbendaharaan dan kas daerah	c. 6 bulan dari dilaporkannya dokumen IKM
			c. Akan menambahkan kuantitas SDM terutama pada bidang perbendaharaan dan kas daerah agar pelayanan lebih cepat dieksekusi dan diberikan waktu tambahan dalam pelayanannya.	d. 6 bulan dari dilaporkanya dokumen IKM
			d. Mengikutsertakan pegawai terutama petugas	e. 6 bulan dari dilaporkanya dokumen IKM

			pelayanan perbendaharaan dalam bimbingan teknis terkait pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan perbendaharaan dan kas daerah. e. Mengkaji ulang terkait jam pelayanan BPPKAD Kabupaten Banjarnegara dengan membuat SK Perubahan terkait jam pelayanan.	
--	--	--	--	--

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan hasil survey kepuasan masyarakat tahun 2023 dapat dijelaskan sebagai berikut;

1. Pembagian kuesioner kepada responden pada tahun ini dilaksanakan melalui *online* dengan membagi kuesioner pada *webiste* BPPKAD Kabupaten Banjarnegara serta *whatsapp group* pada seluruh elemen masyarakat sebagai penerima layanan yang telah dikelola oleh BPPKAD Kabupaten Bajarneegara.
2. Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 3.494 dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mencapai angka 87.35 hal ini berarti secara umum masyarakat menilai bahwa kinerja pelayanan Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegaera tergolong Baik karena terletak pada nilai interval SKM (3,064 – 3.532) dan nilai interval konversi SKM (76,61 – 88,30).
3. Berdasarkan hasil penilaian IKM dari 9 unsur pelayananan yang dinilai, unsur terendah dari 9 unsur pelayanan yaitu unsur ke 3 dengan nilai 3.236. Berdasarkan Dari saran dan masukan yang diberikan oleh penerima layanan, sebagian besar mengeluhkan waktu pelayanan SP2D bidang perbendaharaan yang dinilai terbatas dan singkat. Hal ini dapat dibuktikan melalui rekapitulasi saran dan masukan serta nilai unsur pelayanan hasil pengisian survey responden.
4. Pada hasil pengolahan data hasil indeks kepuasan masyarakat pada tahun ini mengalami peningkatan menjadi 87,35 dengan mutu pelayanan B dan dikategorikan kinerja unit BPPKAD Kabupaten Banjarnegara Baik. Semoga peningkatan indeks kepuasan masyarakat ini merupakan apresiasi dari masyarakat

dalam mempercayai kinerja pelayanan di BPPKAD Kabupaten Banjarnegara.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil saran dan masukan yang telah dihimpun dari para responden maka penyelenggara perlu mempertimbangkan beberapa rekomendasi sebagai berikut;

1. BPPKAD Kabupaten Banjarnegara melalui Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah dapat menambah jam loket pelayanan perbendaharaan menjadi pk1 14.00 WIB dan dilakukan tidak hanya melalui pengajuan manual namun juga melalui online agar para petugas OPD dapat berkesempatan menyetorkan SPJ mengingat Banjarnegara memiliki wilayah geografis yang luas.
2. Diberikannya kesempatan bagi petugas pelayanan di BPPKAD Kabupaten Banjarnegara untuk meningkatkan kompetensi pelayanan melalui bimbingan teknis yang mendukung pelayanan optimal dan prima.
3. BPPKAD Kabupaten Banjarnegara diharapkan mampu meningkatkan pelayanan penanganan pengaduan dengan melaksanakan evaluasi dan tindak lanjut terhadap sistem dan prosedur pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan.
4. BPPKAD Kabupaten Banjarnegara diharapkan mampu meningkatkan pelayanan di era digitalisasi dengan bereformasi digitalisasi pelayanan agar pelayanan dapat diberikan lebih optimal dan tercapai pelayanan prima.

Dengan disusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara Kabupaten Banjarnegara ini, diharapkan nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan yang ada di Badan Pengelolaan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banjarnegara.

Laporan ini diharapkan dapat dilakukan secara berkala untuk mengetahui mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan harapan dapat melakukan perbaikan – perbaikan pada unsur pelayanan yang nilainya masih kurang dan mempertahankan nilai yang cukup tinggi.

Demikian laporan ini kami sampaikan untuk dapat menjadi acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar kedepannya setiap unsur pelayanan mendapatkan mutu dan kinerja unit pelayanan yang lebih baik lagi. Semoga Allah SWT selalu membimbing kita semuanya untuk senantiasa melayani masyarakat dengan hati yang tulus dan ikhlas, Amin.

LAMPIRAN

- a. Link Pengisian Form Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023
<https://s.id/SKMBPPKAD2023>
- b. Form Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat
- 1) Bagian Awal (Halaman Pengantar)

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA BPPKAD KABUPATEN BANJARNEGARA TAHUN 2023

Yth. Para responden,

Sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, BPPKAD Kabupaten Banjarnegara sedang melakukan survey mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Negara (Pegawai Negeri Sipil) di Lingkungan BPPKAD Kabupaten Banjarnegara. Hasil survey ini diharapkan dapat mencerminkan gambaran kualitas pelayanan di BPPKAD Kab. Banjarnegara. Untuk itu, diharapkan agar Bapak/ Ibu sebagai responden dapat mengisi pertanyaan di bawah ini dengan jawaban yang sebaik-baiknya dan sebenar-benarnya.

Demikian untuk menjadi maklum.

Terima kasih.

- 2) Halaman pengisian data responden dan sasaran pelayanan yang akan dinilai.

INFORMASI UMUM	
Pilih salah satu jawaban yang sesuai	
Jenis Kelamin *	
☐ Laki-Laki	
☐ Perempuan	
Umur *	
Isi dengan angka, contoh : 27	
Jawaban Anda	
Pekerjaan Saat ini *	
☐ Pegawai Negeri Sipil	
☐ TNI	
☐ POLRI	
☐ Yang lain	
Pendidikan Terakhir *	
☐ SD/ sederajat	
☐ SLTP/ sederajat	
☐ SLTA/ sederajat	
☐ DAI/ D-II	
☐ D-III/ D-IV	
☐ Strata Satu (S1)	
☐ Strata Dua (S2)	
☐ Strata Tiga (S3)	
☐ Yang lain	
Tujuan Urusan Pelayanan pada Unit Kerja *	
☐ Bidang Sekretariat	
☐ Bidang Anggaran	
☐ Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah	
☐ Bidang Akumansi dan Pengolahan Data	
☐ Bidang PBB dan BPHTS	
☐ Bidang Pendapatan Daerah Lainnya	
☐ Bidang Aset Daerah	

PENDAPAT ANDA TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Pilih jawaban yang paling sesuai dan menggambarkan pelayanan yang ada di BPPKAD Kabupaten Banjarnegara

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai

2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Tidak Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang Cepat
- ☐ Tidak Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan? *

- ☐ Gratis
- ☐ Murah
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Sangat Mahal

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- ☐ Sangat Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Tidak Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Sangat Kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ Tidak Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Sangat Sopan dan Ramah
- ☐ Sopan dan Ramah
- ☐ Kurang Sopan dan Ramah
- ☐ Tidak Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ Sangat Baik
- ☐ Baik
- ☐ Cukup
- ☐ Buruk

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- ☐ Dikelola dengan Baik
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Tidak Ada

4) Halaman pengisian saran masukan dan ucapan terima kasih.

SARAN DAN MASUKAN
Tuliskan kritik dan saran yang dapat Saudara berikan kepada BPPKAD Kabupaten Banjarnegara guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.
Kritik, Saran, dan Masukan
Your answer
TERIMA KASIH
Terima kasih atas partisipasi Saudara dalam mengisi lembar Survey Kepuasan Masyarakat ini.
Untuk pertanyaan lebih lanjut, silakan dapat menghubungi kami pada :
BPPKAD Kabupaten Banjarnegara Jalan Ahmad Yani No. 3, Kutabanjarnegara, Banjarnegara, 53414 (0286) 591081

- c. Lampiran rekap data hasil pengisian survey kepuasan masyarakat tahun 2023

Link : <https://bit.ly/formhasilpengisianskmbppkad2023>

d. Hasil Pengolahan data pengisian survey kepuasan masyarakat

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
BPPKAD KABUPATEN BANJARNEGARA**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	3	3	4	4	3	3	4	4
7	4	3	3	4	4	3	4	4	4
8	4	3	3	4	4	4	4	3	4
9	3	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	2	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	3	3	4
14	3	3	3	4	4	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	4	3	3	4	3	4	3	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	4	3	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	2	4
26	4	4	2	4	3	3	3	4	3
27	4	4	3	4	4	4	4	3	4
28	4	4	3	4	3	4	4	3	4
29	4	4	3	4	4	3	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	3	3	4	4	3	4	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	2	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4
37	3	4	3	4	3	4	4	3	4

38	3	3	3	4	4	3	3	4	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	4	3	4	4
42	4	4	4	4	4	3	3	4	4
43	3	3	4	4	3	3	4	4	4
44	3	4	3	4	4	3	4	3	4
45	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	3	4	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	4	4	4	3	4	4	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	2	4	4	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	3	4	4	3	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4
61	4	4	4	4	3	4	4	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	3	3	4
64	3	4	3	4	3	3	4	3	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	4	3	4	3	4	3	3	4
68	4	3	3	4	3	3	4	3	4
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	3	4	3	4	3	3	4
73	3	4	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	4	4	4	3	3	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
80	4	3	4	4	3	4	4	3	4
81	3	3	3	4	3	4	4	3	4
82	3	3	3	4	4	3	3	2	4
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4

84	4	4	3	4	3	4	4	3	4
85	3	2	3	4	3	4	4	4	4
86	3	4	3	4	3	3	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	3	3	4	3
89	4	3	3	3	3	4	3	4	3
90	3	3	3	4	3	4	4	4	4
91	4	3	3	4	4	4	4	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	2	2	3
95	4	3	4	4	3	3	4	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97	4	4	3	4	4	4	4	3	4
98	3	3	3	4	3	4	4	2	4
99	4	4	3	4	3	3	4	3	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	4	4	3	4	3	4	3	4	4
103	4	4	3	4	4	4	4	2	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	3	3	3	4	3	3	3	4	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	3	4	4	4	4	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	4	4	4	3	4	4
114	4	4	3	4	4	3	4	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	4	4	3	3	3	3	4
120	4	3	3	4	3	3	4	4	4
121	4	4	4	4	3	4	3	3	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	3	3	2	2
124	4	3	3	4	4	4	3	3	4
125	4	3	3	4	3	4	4	2	4
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	2	4	3	2	3	3	3

130	4	3	2	4	3	3	3	3	4	
131	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
132	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
133	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
134	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
135	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
136	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
137	3	2	2	4	3	3	3	2	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
139	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
140	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	486	479	453	556	474	480	481	457	541	
NRR / Unsur	3,471	3,421	3,236	3,971	3,386	3,429	3,436	3,264	3,864	
NRR tertbg/ unsur	0,385	0,380	0,359	0,441	0,376	0,381	0,381	0,362	0,429	*)
IKM Unit pelayanan										3,494
										**) 87,35

Keterangan :

- U1 s.d. U9

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang per unsur

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM

tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

87,35

No.	UNSUR PELAYANAN	
U1	Persyaratan	3,471
U2	Prosedur	3,421
U3	Waktu pelayanan	3,236
U4	Biaya/tariff	3,971
U5	Produk layanan	3,386
U6	Kompetensi pelaksana	3,429
U7	Perilaku pelaksana	3,436
U8	Penanganan Pengaduan	3,264
U9	Sarana dan Prasarana	3,864