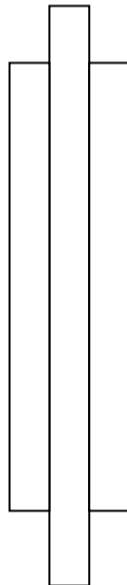




# **LAPORAN SKM**

## **(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)**



**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN  
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN DEMAK  
SEMESTER II  
TAHUN 2020**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan KaruniaNya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Semester II Tahun 2020 pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pemerintah daerah diwajibkan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak sebagai bagian dari Perangkat Daerah mempunyai komitmen melakukan reformasi birokrasi. Salah satu upaya tindak lanjut dari komitmen reformasi birokrasi adalah melakukan perbaikan layanan publik. Dalam upaya tersebut, Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja Organisasi Perangkat Daerahnya. Evaluasi berwujud dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada akhirnya kami gunakan sebagai dasar pijakan untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Selain itu hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan kedepan guna memperbaiki kekurangan yang ada dalam pelayanan publik dalam melakukan reformasi birokrasi,

Demikian yang dapat kami sampaikan, semoga Tuhan Yang Maha Kuasa selalu memberikan petunjuk agar kedepan kami bisa lebih baik lagi.

Pt. KEPALA BADAN PENGELOLAAN  
KEUANGAN PENDAPATAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN DEMAK

SUHASBUKIT, SH, MM  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19620531 198903 1 006

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Sasaran.....	3
D. Ruang Lingkup.....	3
E. Maksud dan Tujuan.....	4
F. Manfaat.....	4
BAB II. METODOLOGI SURVEY	
A. Intrumen Survey.....	5
B. Deskripsi Responden.....	5
C. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data.....	6
BAB III. HASIL DAN ANALISA DATA	
A. Identitas Responden.....	8
B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.....	8
BAB IV. REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT	
A. Rekomendasi.....	12
B. Tindak Lanjut.....	12
BAB V. PENUTUP.....	13
LAMPIRAN.....	14

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Upaya mewujudkan *clean government* (pemerintahan yang bersih) dan *good governance* (pemerintahan yang baik) utamanya menyangkut partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan. Wacana reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan system Administrasi Negara sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak yang dibentuk dengan Peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2016 sebagaimana telah dirubah berdasarkan Peraturan Bupati Nomor : 6 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 60 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, kedudukan, tugas dan fungsi serta tata kerja Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak, mempunyai komitmen serta tanggungjawab yang besar dalam upaya mewujudkan reformasi birokrasi. Komitmen ini tentunya bukan hanya sekedar wacana yang tertuang dalam kertas kerja, namun diimplementasikan dalam berbagai upaya termasuk di antaranya adalah dalam pelayanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dalam meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan melakukan evaluasi atas kinerja yang telah dilakukan. Evaluasi ini berwujud pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan masyarakat, Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak diharapkan dapat menjadi institusi pelayanan bagi masyarakat yang berorientasi pada kualitas hasil kerja secara profesional dan transparan.

Survey Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, yang melakukan pengaduan dan pernah memperoleh pelayanan dari Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah.

Hasil dari pengolahan SKM ini akan kami jadikan salah satu tolak ukur perbaikan pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

## **B. Dasar Hukum**

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- e. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak.

### **C. Sasaran**

Adalah Perangkat Daerah dan Masyarakat yang mempunyai hubungan dengan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak, yaitu Perangkat Daerah yang membutuhkan layanan proses pencairan anggaran berupa proses penerbitan SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana), masyarakat yang membutuhkan Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, dan Proses Pengurusan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Dari Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah Penyelenggara Pelayanan Publik , meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Pelaksanaan SKM di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak merupakan salah satu Instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada Perangkat Daerah dan Masyarakat pembayar pajak. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden pengguna layanan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

### **E. Maksud dan Tujuan**

Maksud Pengukuran SKM di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan.

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

### **F. Manfaat**

Adapun manfaat dari Pengukuran SKM adalah:

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan;
2. Sebagai bahan/data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan;
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan masyarakat, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh masyarakat; dan
6. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja menuju kebaikan.

## **BAB II METODOLOGI SURVEY**

### **A. Instrumen Survey**

Pelaksanaan SKM dilakukan selama 168 hari atau 5 bulan 15 hari yaitu mulai tanggal 01 Juli s/d 15 Desember 2020, dengan tahapan - tahapan sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan / kuesioner.

Kepala Sub Umum dan Kepegawaian dengan berkoordinasi pada masing-masing Bidang/Seksi menyusun instrumen survey berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik.

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan.

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 125 responden ditentukan secara acak yang diambil dari Bendahara Perangkat Daerah dan Masyarakat umum yang pernah menggunakan layanan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah. Adapun rinciannya adalah Pengguna layanan SP2D yang datang di BPKPAD maupun yang mengurus Pajak Bumi dan Bangunan dan Mengurus BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

3. Pelaksanaan survey.

Penyebaran kuesioner di mulai sejak tanggal 01 Juli 2020.

4. Pengolahan hasil survey.

Pengolahan Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer, untuk mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan. Untuk kuesioner SKM Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak seluruhnya, sehingga pengolahannya berpedoman pada rumus yang telah ditetapkan.

5. Pelaporan hasil.

Pelaporan hasil dibuat pada tanggal 21 Desember 2020.

### **B. Deskripsi Responden**

Responden dalam survey kepuasan masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak adalah mereka yang selama ini pernah menggunakan layanan yang



diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

Adapun pelayanan selama ini yang diberikan kepada responden ada beberapa unsur antara lain dari unsur Perangkat Daerah untuk pelayanan SP2D dan Masyarakat untuk pengguna layanan pajak dan BPHTB di wilayah Kabupaten Demak. Selanjutnya untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survey, responden terpilih ditetapkan sejumlah 125 Orang yang mewakili keseluruhan unsur yang ada pada masing-masing jenis pelayanan.

Dari hasil kuesioner pelayanan yang disebar sebanyak 125 lembar terdapat hasil sebagai berikut :

a. Berdasarkan jenis kelamin

L = 62

P = 63

b. Usia

s/d 25 = 27

26 s/d 50 = 88

51 keatas = 10

c. Pendidikan

SD = -

SMP = 5

SMA = 62

S1 = 51

S2 = 7

S3 = -

d. Pekerjaan

PNS = 35

TNI = 5

POLRI = 5

Swasta = 44

Wirausaha = 16

Lainya = 20

### C. Metode Pengumpulan Data dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik sebagai berikut :

1) Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- Membuat scoring/ nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternatif jawaban 'a' diberi nilai 1, 'b' diberi nilai 2, 'c' diberi nilai 3 dan 'd' diberi nilai 4.
- Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 3 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

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

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

$$SKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang ter isi}} \times \text{nilai penimbang}$$

3) Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

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

4) Nilai Persepsi

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 – 64,99	D	Buruk
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Cukup
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,50	88,31 - 100	A	Sangat Baik

## BAB III HASIL DAN ANALISA DATA

### A. Identitas Responden

Pelaksanaan SKM Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dilakukan dengan menggunakan teknik survey, yaitu masyarakat pengguna layanan mengisi kuesioner sendiri di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak saat datang ke Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak atau pada saat ada sosialisasi kegiatan.

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik sebagai berikut :

a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

- Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut : alternatif jawaban '1' diberi nilai Buruk, '2' diberi nilai Cukup, '3' diberi nilai Baik dan '4' diberi nilai Sangat Baik.
- Dalam memperhitungkan nilai SKM pada unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

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

b. Nilai Persepsi

Unit Pelayanan dari masing-masing unsur kinerja pelayanan dapat ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 – 64,99	D	Buruk
2	1,76 - 2,50	65,00 – 76,60	C	Cukup
3	251 - 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 - 4,50	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### B. Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat

Penyusunan SKM sebagaimana dapat dilihat dalam tabel berikut :

No	Pendapat responden tentang kompetensi pelayanan	NRR
1	Apakah persyaratan yg ditentukan sesuai dengan jenis pelayanan yg dimohonkan	3,192
2	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan diunit pelayanan ini	3,328
3	Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu pelayanan	3,256
4	Bagaimana kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yg telah ditetapkan	3,592
5	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil yg diterima dengan target yg telah ditetapkan diunit pelayanan ini	3,400
6	Bagaimana pendapat saudara dengan kompetensi petugas diunit pelayanan ini	3,208
7	Bagaimana pendapat saudara dengan tingkat kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,312
8	Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya	3,576
9	Kelengkapan sarana prasarana di Unit pelayanan ini	3,192

Berikut kami uraikan hasil pengolahan SKM dari masing-masing unsur Kinerja Pelayanan sebagai berikut :

#### 1. Kesesuaian Persyaratan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah 3,192 atau baik. Jika dibandingkan dengan hasil survey semester I yaitu 3,176 ada peningkatan 0,016. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dapat memberitahukan secara jelas dan rinci kepada seluruh pengguna jasa layanan tentang persyaratan yang diberikan sesuai dengan jenis pelayanan yang dimohonkan.

#### 2. Prosedur Pelayanan

Hasil survey menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,328 atau sangat baik. Dalam hal ini membuktikan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak sangat mudah sehingga mereka tidak

mengalami kebingungan ataupun harus bolak balik ketika mengurus satu layanan.

### 3. Ketetapan Waktu

Hasil survey unsur ini adalah 3,256 atau baik. Ketepatan Waktu Pelayanan dituliskan secara jelas dalam SP (Standar Pelayanan) Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak, sehingga setiap tahapan yang harus dilalui diketahui dengan pasti oleh masyarakat pengguna layanan. Jika dibandingkan dari semester I (satu) kemarin ada peningkatan 0,104.

### 4. Kesesuaian Biaya

Hasil survey menunjukkan nilai 3,592 atau sangat baik, karena Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak tidak memungut biaya tambahan apapun dalam setiap pelayanan yang diberikan.

### 5. Hasil Pelayanan dengan Target yang Ditetapkan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,400 atau sangat baik, karena dalam pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak hasil pelayanannya sesuai dengan target yang ditetapkan.

### 6. Kompetensi Petugas

Hasil survey menunjukkan nilai 3,208 atau baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan, Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak diampu oleh pelaksana yang memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengetahuan sesuai bidang masing-masing.

### 7. Tingkat Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Petugas

Hasil survey menunjukkan nilai 3,312 atau sangat baik. Kepastian keberadaan petugas dalam pelayanan selalu siap karena keberadaan petugas ini menjadi kunci keberhasilan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak. Dalam seluruh layanan yang diberikan petugas pelayanan menunjukkan kemampuan yang baik, sehingga masyarakat merasa puas.

### 8. Sarana Pengaduan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,576 atau sangat baik, ini dikarenakan sudah ada sarana prasarana pengaduan dan tindak lanjut atas aduan yang disampaikan dan ini terus menerus dilakukan sampai tidak ada lagi keluhan dari masyarakat.

## 9. Kelengkapan Sarana Prasarana

Hasil survey menunjukkan nilai 3,192 atau baik, angka ini sama dengan hasil survey sebelumnya. Namun demikian diperlukan komitmen petugas ikut serta dalam rangka mewujudkan pelayanan sarana prasarana yang tetap bersih rapi sehingga pengguna layanan merasa nyaman saat menunggu layanan.

## **BAB IV REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT**

### **A. REKOMENDASI**

Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan BPKPAD Kabupaten Demak kepada masyarakat mendapat nilai BAIK, namun demikian masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada peningkatan kualitas saran dan prasarana kebersihan di kamar kecil, mengingat masih adanya masukan agar kebersihan kamar kecil lebih ditingkatkan;
2. Gedung BPKPAD Kabupaten Demak yang terdiri dari 3 lantai membuat pengguna layanan yang datang bingung akan tempat layanan yang akan dituju, untuk itu perlu adanya denah tempat-tempat layanan sehingga pengguna layanan tidak perlu lagi bingung tanya sana-sini;
3. Mengirimkan pegawai pada kegiatan bimtek/diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai;
4. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan
5. Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak;
6. Perlunya ditambah kotak saran.

### **B. TINDAK LANJUT**

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden pada semester I yang lalu diantaranya membutuhkan peningkatan kompetensi pegawai dan penumbuhan jumlah pegawai di loket pelayanan sudah dilakukan dan ini berdampak positif pada survey di semester kedua ini, dengan tidak adanya keluhan tentang layanan petugas.

## **BAB V PENUTUP**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. SKM Semester II tahun 2020 dilaksanakan mulai tanggal 01 Juli s/d 15 Desember 2020;
2. Responden SKM adalah para stakeholder/masyarakat pengguna layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak yang terdiri dari Pelayanan SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana), Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dan Pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB);
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan publik;
4. Hasil SKM pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak adalah BAIK yaitu dengan nilai 83,405;
5. Unsur terkuat/tertinggi adalah Biaya/tarif, karena memang pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak tidak memungut biaya tambahan. Selain memiliki unsur terkuat, juga memiliki unsur yang masih rendah yaitu kesesuaian yang mana sebenarnya unsur yang rendah ini utamanya kesesuaian persyaratan jika dibandingkan dengan tahun yang lalu sudah ada peningkatan namun karena unsur-unsur yang lain ada peningkatan yang lebih tinggi, unsur tersebut menjadi terendah karena peningkatan lebih kecil.



# LAMPIRAN

# KUESIONER PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN DEMAK

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2020

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya melaksanakan PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. penyusunan tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Demak, 2020  
KEPALA BPKPAD KAB. DEMAK

SUHASBUKIT,SH,MM  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196205311989031006

## INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN DEMAK

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

UNIT PELAYANAN : PELAYANAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH  
ALAMAT : JL. KYAI JEBAT NO. 881 A  
TELEPON/FAX : (0291) 685660

#### PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	3	3	4	4	3	4
2	3	3	3	4	4	3	3	4	4
3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
5	3	3	3	4	4	4	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	4	3	3	4	4	4	3	4	3
8	4	3	4	4	3	4	3	3	3
9	3	4	3	4	3	3	3	3	3
10	3	4	4	4	4	4	4	4	3
11	4	3	3	4	3	3	3	4	3
12	3	3	4	4	3	3	3	4	3
13	4	4	3	4	3	3	4	3	3
14	3	3	3	4	4	3	3	4	3
15	4	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	3	3	3	4	4	3	4	4	3
18	3	3	3	4	4	3	4	4	3
19	3	3	3	4	3	3	4	4	3
20	4	3	3	4	3	4	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3
24	3	3	4	4	4	3	3	4	3
25	4	3	3	4	3	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4	4	3	3
27	3	3	4	4	3	3	3	3	3
28	3	3	4	4	3	4	4	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3
30	3	3	3	4	3	3	4	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	3	4	3	4	4	3	3	4	3
33	3	4	3	4	3	3	3	3	3
34	4	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	4	3	4	4	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	3	3	4	3	3	3	3	3
39	4	4	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	4	3	3	3	3	4	3
41	3	3	3	4	4	3	3	3	3
42	4	4	3	3	3	3	3	4	3
43	3	3	4	3	3	3	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	4	4	3	4	4	3	3	3	3
46	4	3	3	3	3	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	4	4	3
48	3	4	3	3	4	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	3	3	3	4	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	4	3	3
52	3	4	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	4	4	3	4	3	3	3	3
57	3	3	3	4	4	3	3	4	3
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3
59	3	4	3	4	4	3	3	4	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
60	3	3	3	4	4	3	4	4	3
61	3	3	3	4	4	3	3	4	3
62	3	4	3	4	4	3	4	4	3
63	4	3	4	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	4	3	3	4	3
65	3	4	3	3	3	4	4	4	3
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	4	3	4	3
68	3	3	3	4	4	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	4	4	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	3	4	3
72	3	3	3	3	3	3	4	4	3
73	3	3	3	3	3	3	3	4	3
74	3	4	3	3	4	3	3	4	3
75	3	3	4	3	3	4	4	4	3
76	3	3	3	3	3	4	4	4	4
77	3	3	3	4	4	3	3	3	3
78	3	4	3	3	3	3	4	4	4
79	4	3	3	3	3	3	4	4	4
80	3	3	4	4	4	3	3	4	3
81	3	4	3	3	4	3	3	4	3
82	3	3	3	4	3	4	4	4	3
83	3	3	3	3	3	3	3	4	3
84	3	4	3	4	4	3	3	4	3
85	3	3	3	3	3	4	4	4	4
86	3	3	4	3	4	3	3	3	3
87	3	4	3	3	3	3	3	4	3
88	3	3	3	4	4	3	4	4	3
89	3	3	3	3	4	3	4	3	4
90	3	4	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	4	4	3	3	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	4	3	4	3	3	4	3	4
94	3	3	3	3	4	3	3	3	3
95	3	4	3	3	3	3	3	4	3
96	3	3	3	3	3	3	4	3	4
97	3	3	3	4	4	3	3	4	3
98	3	4	4	3	3	3	3	4	4
99	3	3	3	3	4	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	4	4	3
101	3	4	3	4	4	3	3	4	3
102	3	3	4	3	3	3	3	4	3
103	3	3	3	3	4	3	3	3	4
104	3	4	3	4	4	3	3	4	3
105	3	3	3	3	4	4	3	3	3
106	3	3	3	3	4	4	3	3	3
107	3	4	4	3	3	3	3	3	3
108	3	3	4	3	4	3	3	3	3
109	3	3	3	4	4	3	3	4	3
110	3	4	3	3	3	3	3	3	3
111	4	3	3	3	3	3	3	4	3
112	3	3	4	3	4	3	3	4	3
113	3	4	4	3	4	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	4	3
115	3	3	3	3	3	3	3	4	3
116	3	4	4	4	4	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	4	3
118	3	4	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	4	3
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	3	3	4	3	3	3	3	4	3
122	3	4	3	3	3	3	4	4	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
123	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
124	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
125	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	399	416	407	449	425	401	414	447	399	
NRR / Unsur	3.192	3.328	3.256	3.592	3.400	3.208	3.312	3.576	3.192	
NRR tertbg/ unsur	0.354	0.369	0.361	0.399	0.377	0.356	0.368	0.397	0.354	*)
										3.336
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>83.405</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.192
U2	Prosedur	3.328
U3	Waktu pelayanan	3.256
U4	Biaya/tarif	3.592
U5	Produk layanan	3.400
U6	Kompetensi pelaksana	3.208
U7	Perilaku pelaksana	3.312
U8	Penanganan Pengaduan	3.576
U9	Sarana dan Prasarana	3.192

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99