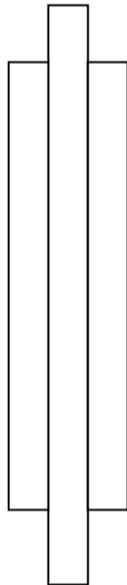




LAPORAN SKM

(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)



**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2019**

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) Tahun 2019 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.

KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH

KABUPATEN DEMAK

BPKAD

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.....	2
D. Ruang Lingkup.....	3
E. Maksud dan Tujuan.....	3
F. Manfaat.....	4
BAB II. METODOLOGI SURVEY	
A. Instrumen 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.....	9
BAB IV. REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT	
A. Rekomendasi.....	11
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 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 1(satu) bulan yaitu mulai tanggal 13 Mei 2019 s/d 24 Juni 2019, dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan / kuisisioner.

Kepala Sub Program 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 Kab. Demak.

3. Pelaksanaan survey.

Penyebaran kuisisioner di mulai sejak bulan Mei 2019.

4. Pengolahan hasil survey.

Pengolahan Kuisisioner yang masuk diolah dalam data entri komputer, untuk mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan. Untuk kuisisioner 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 akhir bulan Juni 2019.

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 dan Masyarakat pengguna layanan pajak 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 = 70

P = 55

b. Usia

s/d 25 = 19

26 /d 50 = 93

51 keatas = 13

c. Pendidikan

SD = -

SMP = 5

SMA = 65

S1 = 50

S2 = 5

S3 =

d. Pekerjaan

PNS = 42

TNI = 2

POLRI = 3

Swasta = 47

Wirausaha = 8

Lainya = 23

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 – 4,00	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	2,51 - 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	3,048
2	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan diunit pelayanan ini	3,032
3	Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan waktu pelayanan	3,056
4	Bagaimana kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yg telah ditetapkan	3,432
5	Bagaimana pendapat saudara dengan hasil yg diterima dengan target yg telah ditetapkan diunit pelayanan ini	3,104
6	Bagaimana pendapat saudara dengan kompetensi petugas diunit pelayanan ini	3,200
7	Bagaimana pendapat saudara dengan tingkat kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,288
8	Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya	3,488
9	Kelengkapan sarana prasarana di Unit pelayanan ini	2,984

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

1. Kesesuaian Persyaratan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah 3,048 atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak 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 3,032 atau 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 3,056 atau baik. Ketepatan Waktu Pelayanan dituliskan secara jelas dalam SP (Standar Pelayanan) Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah sehingga setiap tahapan yang harus dilalui diketahui dengan pasti oleh masyarakat pengguna layanan.

4. Kesesuaian Biaya

Hasil survey menunjukkan nilai 3,432 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 3,104 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 3,200 atau sangat baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan, BPKPAD 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 3,288 atau sangat baik. Kepastian keberadaan petugas dalam pelayanan selalu siap karena keberadaan petugas ini menjadi kunci keberhasilan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah. Dalam seluruh layanan yang diberikan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah petugas pelayanan menunjukkan kemampuan yang baik, sehingga masyarakat merasa puas.

8. Sarana Pengaduan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,488 atau sangat baik, ini dikarenakan sudah ada sarana prasarana pengaduan dan ditindak lanjuti, namun masih ada sebagian masyarakat yang masih belum puas dengan hasil tindak lanjutnya. Dan ini terus menerus ditindaklanjuti sampai tidak ada lagi keluhan dari masyarakat.

9. Kelengkapan Sarana Prasarana

Hasil survey menunjukkan nilai 2,984 atau baik, meskipun sarana prasarana di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak menunjukkan nilai baik, tetapi jika dibandingkan dengan nilai jawaban responden dari 8 (delapan) pertanyaan yang lain nilai ini adalah terendah. Hal ini berarti perlu menjadi perhatian dan prioritas dalam perbaikan pelayanan kedepannya.

BAB IV REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

A. REKOMENDASI

Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan BPKPAD 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 kompetensi pegawai, penambahan jumlah pegawai di loket pelayanan agar kecepatan pelayanan lebih meningkat lagi;
2. Mensosialisasikan website yang sudah ada dan selalu mengupdate berita agar dapat diakses oleh seluruh masyarakat sebagai media/sarana untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran dan juga pertanyaan terkait program/kegiatan, tupoksi dan kewenangan Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak;
3. Mengirimkan pegawai pada kegiatan bimtek/diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai;
4. Ruang layanan sebaiknya ada di lantai bawah semua agar pengguna layanan tidak naik turun tangga;
5. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan
6. 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

B. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu masyarakat, maka akan kami tingkatkan pelayanan tersebut dan menambah sarana prasarana pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak agar dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan, baik berupa pelayanan secara langsung ataupun secara tidak langsung.

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 tahun 2019 dilaksanakan mulai tanggal 13 Mei 2019 s/d 24 Juni 2019 .
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 public
4. Hasil SKM pada Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak adalah BAIK yaitu dengan nilai 79,454
5. Unsur terkuat/tertinggi adalah Biaya/tarif, karena memang pelayanan di BPKPAD adalah gratis. Selain memiliki unsur terkuat, juga memiliki unsur terlemah yaitu berkaitan sarana dan prasarana. Pengurusan pelayanan di lantai 3 (tiga) bagi pengguna layanan sangat kurang nyaman karena naik turun tangga sekaligus menjadi unsur yang sering dikeluhkan pengguna layanan. Mengingat Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak adalah Perangkat Daerah yang memiliki peranan sangat strategis sehingga keberadaan sarana dan prasarana menjadi perhatian banyak masyarakat.