

2024



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) Semester 1

Badan Pengelola Keuangan,
Pendapatan dan Aset Daerah
Kabupaten Demak



Jalan Kyai Jebat Nomor 881 A Demak

Telepon (0291) 685660

Laman : <https://bpkpad.demakkab.go.id>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 dengan baik.

Sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat dan pihak-pihak terkait. Maka pada Tahun 2024 ini, Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak telah melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mengambil responden dari masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Melalui hasil survei yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Demak khususnya pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak pada masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Demak, 03 Juni 2024

Plt. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan,
Pendapatan dan Aset Daerah
Kabupaten Demak



YUDI SANTOSA, SE, M.Si, Akt

Pembina Tingkat I

NIP. 19780619 200312 1 007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL (COVER)	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR LAMPIRAN	iii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Manfaat	3
BAB II. METODELOGI SURVEI	
2.1. Ruang Lingkup	4
2.2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	4
2.3. Persiapan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	5
2.4. Jumlah dan Jenis Responden	6
2.5. Metode Pengumpulan Data	7
2.6. Metode Pengolahan Data	7
2.7. Pengujian Kualitas Data	8
BAB III. HASIL DAN ANALISA DATA	
3.1. Analisis Data Responden	
3.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	9
3.1.2. Berdasarkan Usia	10
3.1.3. Berdasarkan Pendidikan	10
3.1.4. Berdasarkan Pekerjaan	11
3.2. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	11
BAB IV. HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT	
4.1. Hasil Analisa Survei	13
4.2. Tindak Lanjut	16
BAB V. PENUTUP	17
LAMPIRAN	18

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat
- Lampiran 3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- Lampiran 4 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat.

Untuk mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sudah sesuai atau belum dan berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka pemerintah perlu melakukan penilaian atas kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan melibatkan masyarakat untuk menilainya. Kualitas dari pelayanan publik sendiri yang dilakukan oleh pemerintah merupakan titik tolak menuju terciptanya tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, maka perlu mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah melalui kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Disamping itu, melalui data Survei Kepuasan Masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan publik.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215).
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
5. Peraturan Bupati Demak Nomor 82 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah.

1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mendapatkan suatu gambaran pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah khususnya Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak. Selain itu, kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.4 Manfaat

Melalui penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan atas kinerja dari masing- masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.
2. Mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak melalui data dan informasi tentang SKM yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.
3. Masyarakat sebagai penerima penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui gambaran atas kinerja pelayanan publik Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

BAB II

METODELOGI SURVEI

2.1 Ruang Lingkup

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak dilaksanakan pada unit Pelayanan SP2D *Online*, Pelayanan BPHTB, Pelayanan PBB, Pelayanan Gaji, Pelayanan SKPP, Belanja Transfer dan Pemanfaatan Barang Milik Daerah yang diselenggarakan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2024.

2.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

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 yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara *online* kepada responden pengguna layanan di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak.

Dalam kuesioner yang diedarkan kepada penerima pelayanan publik meliputi 9 unsur yang "*relevan valid*" dan "*reliabel*" sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, ke-9 unsur minimal yang harus ada dalam penyusunan SKM yaitu sebagai berikut:

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Persiapan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat. Kuesioner yang disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang terbagi dalam 3 bagian yaitu :

- Bagian I** : berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei.
- Bagian II** : berisikan identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang dibutuhkan untuk menganalisa profil responden dalam memberikan penilaian atas pelayanan publik yang dilaksanakan.
- Bagian III** : berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur dan berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

Bentuk jawaban terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai dalam kuesioner secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dikategorikan yaitu sebagai berikut:

- **Tidak baik** diberi nilai persepsi 1;
- **Kurang Baik** diberi nilai persepsi 2;

- **Baik** diberi nilai persepsi 3; dan
- **Sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

2.4 Jumlah dan Jenis Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak. Penentuan jumlah sampel menggunakan teknik penentuan sampel berdasarkan pendapat *Morgan* dan *Krejcie* (1970), yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1
Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1000	278	75.000	382
210	136	1100	285	100.000	384

Sumber: *Morgan and Krejcie (1970)*

2.5 Metode Penumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data yang diperoleh secara *online* yang dapat diakses melalui website atau hp android di https://bit.ly/SKM_BPKPAD_2024 pada bulan Januari sampai Juni tahun 2024.

2.6 Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yang berjumlah 9, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus yaitu sebagai berikut :

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

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

2.7 Pengujian Kualitas Data

Data yang diperoleh sebagai jawaban atas kuesioner dari setiap unsur penilaian pelayanan publik merupakan gambaran atas tingkat kualitas kinerja pelayanan yang dikategorikan sebagaimana telah dibahas pada bab Persiapan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pengujian atas data pendapat penerima pelayanan publik sebagai responden disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Melalui informasi ini dapat diketahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

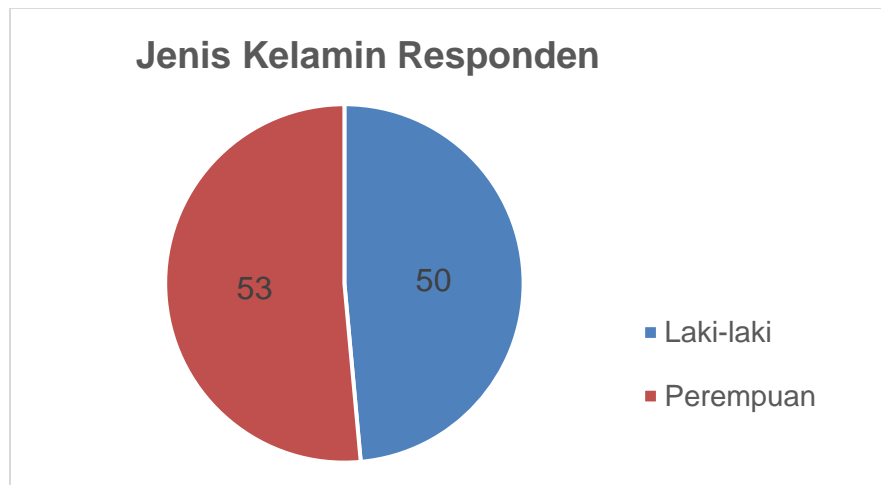
BAB III

HASIL DAN ANALISA DATA

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan pada bulan Januari sampai juni pada Tahun 2024 dengan menggunakan 9 unsur sebagai dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat dengan mengambil sampel sejumlah 103 responden sebagai penerima pelayanan publik. Maka dapat diperoleh hasil atau data sebagai berikut :

3.1. Analisis Data Responden

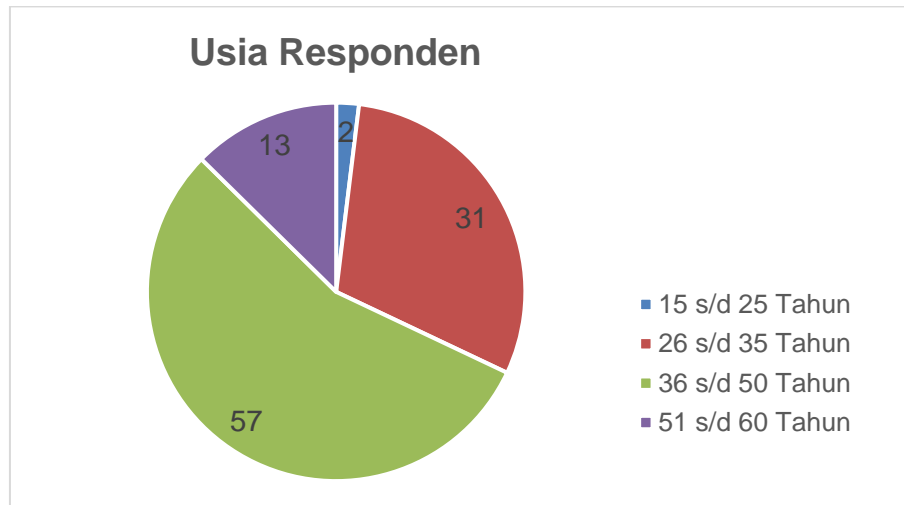
3.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kabupaten Demak Tahun 2024 Semester 1

Berdasarkan diagram responden menurut jenis kelamin diatas, mayoritas responden pada survei ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 orang sedangkan 50 orang berjenis kelamin laki-laki.

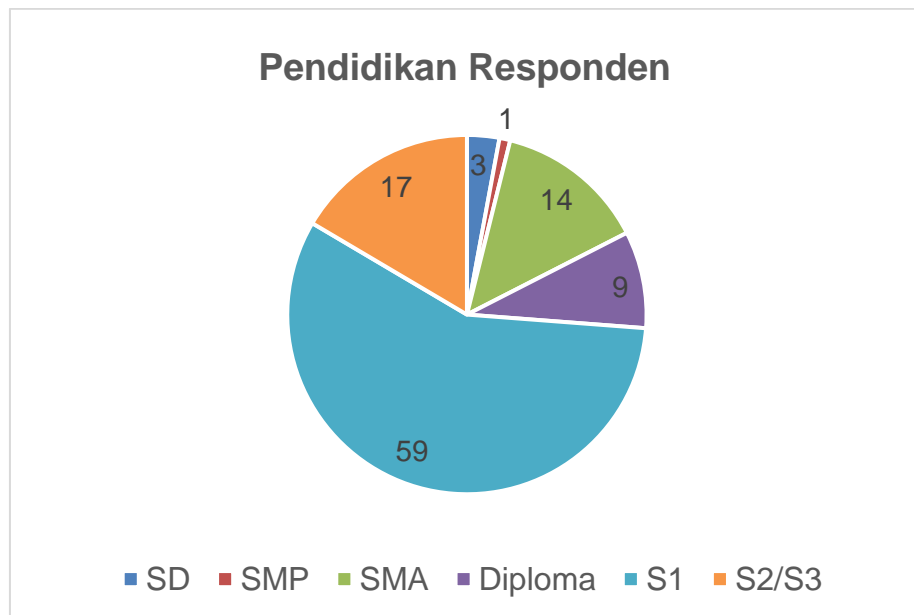
3.1.2. Berdasarkan Usia



Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kabupaten Demak Tahun 2024 Semester 1

Pengguna layanan di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak didominasi oleh responden berusia 36 s/d 50 Tahun sebanyak 57 orang.

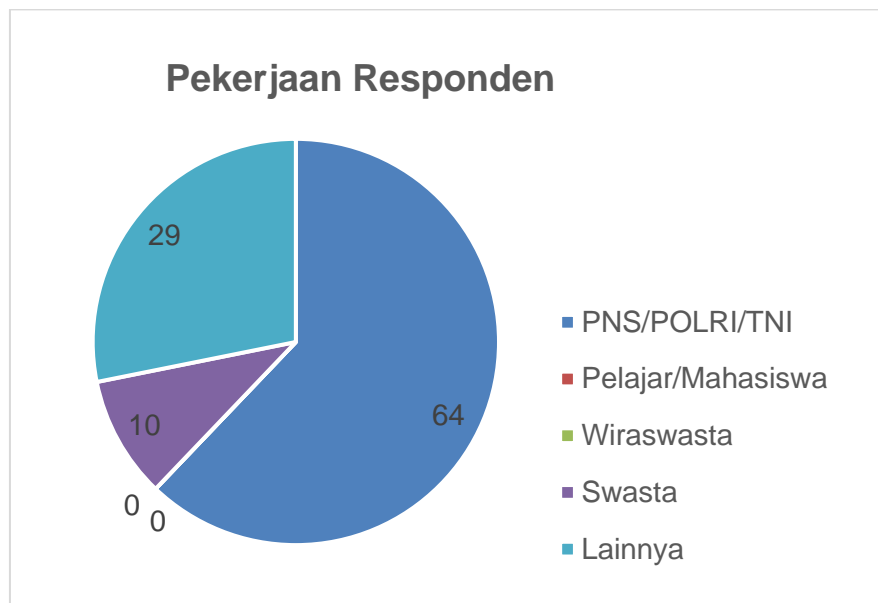
3.1.3. Berdasarkan Pendidikan



Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kabupaten Demak Tahun 2024 Semester 1

Berdasarkan diagram, diperoleh informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan S1 sebanyak 59 orang. Sedangkan responden berpendidikan SMA sebanyak 14 orang. Responden berpendidikan S2/S3 sebanyak 17 orang. Responden berpendidikan Diploma sebanyak 9 orang, responden berpendidikan SD sebesar 3 orang dan paling sedikit responden berpendidikan SMP sebanyak 1 orang.

3.1.4. Berdasarkan Pekerjaan



Sumber : Hasil SKM BPKPAD Kabupaten Demak Tahun 2024 Semester 1

Berdasarkan diagram responden di atas, mayoritas responden pada survei ini bekerja sebagai PNS/POLRI/TNI sebanyak 64 orang. Pekerjaan lainnya sebanyak 29 orang, Swasta sebanyak 10 orang dan pada Semester 1 Tahun 2024 tidak terdapat responden dengan pekerjaan wiraswasta dan Pelajar/Mahasiswa.

3.2 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

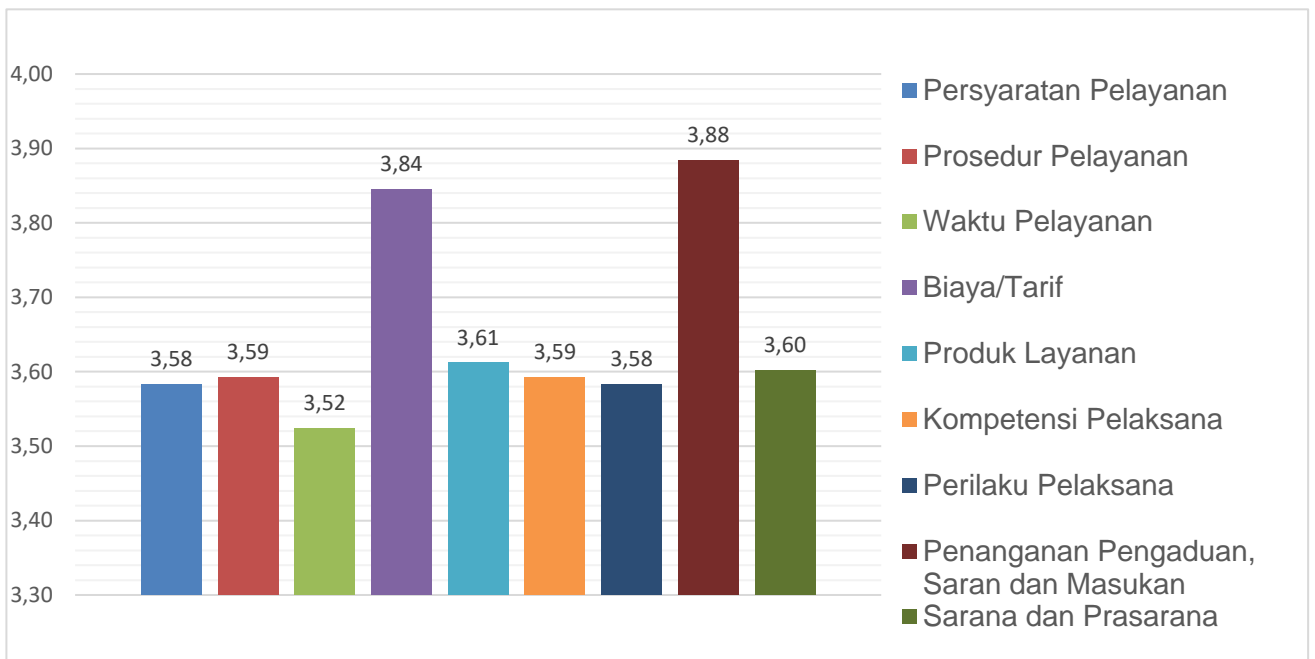
Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari masing-masing unsur pelayanan dapat kita lihat pada tabel berikut :

Tabel 3
Nilai Rata - Rata Per Unsur Pelayanan Semester 1 Tahun 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3.58
U2	Prosedur Pelayanan	3.59
U3	Waktu Pelayanan	3.52
U4	Biaya/Tarif	3.84
U5	Produk Layanan	3.61
U6	Kompetensi Pelaksana	3.59
U7	Perilaku Pelaksana	3.58
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.88
U9	Sarana dan Prasarana	3.60
IKM		90.24

Pada tahun 2024 Semester 1, Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana di amanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dan diperoleh indeks kepuasan masyarakat **90,24**, dengan kategori A atau sangat baik. Secara umum kualitas pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak dipersepsikan baik oleh pengguna pelayanan publik.

Gambar Grafik 1
Hasil Nilai Rata-rata SKM per Unsur Pelayanan



BAB IV

HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT

4.1 Hasil Analisa Survei

Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan, yang bentuk produk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat.

a. Kesesuaian Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,58** atau **Sangat baik**. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan, Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak memberikan informasi secara jelas dan rinci tentang persyaratan yang harus dicukupi sehingga pengguna layanan tidak merasa kesulitan.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Kemudahan prosedur pelayanan dalam survei ini menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai **3,59** atau **sangat baik**. Kemudahan prosedur pelayanan berkaitan erat dengan instruksi tertulis yang sudah dibakukan dalam SOP.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan dalam survei ini menunjukkan hasil yaitu **3,52** atau **baik**.

d. Biaya atau Tarif Pelayanan

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Kejelasan/kesesuaian biaya pelayanan hasil survei menunjukkan nilai **3,84** atau **sangat baik**.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil survey kepastian produk layanan mendapatkan **3,61** atau **sangat baik**. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Hasil survei Kompetensi pelaksana pelayanan adalah **3,59** atau **sangat baik**. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunannya disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

g. **Perilaku Pelaksana Pelayanan**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personel yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personel yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi. Hasil survei menunjukkan bahwa perilaku pelaksana pelayanan masuk kategori **sangat baik** dengan nilai **3,58**.

h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, setiap pengaduan ditampung oleh petugas pengaduan kemudian tim berkoordinasi untuk menangani aduan pelanggan, sehingga pimpinan bisa mengambil kebijakan berkenaan dengan aduan pelanggan. Kesesuaian ini dapat dilihat dari hasil SKM tahun ini yang menjelaskan bahwa unsur tindak lanjut pelayanan pengaduan, saran dan masukan dikategorikan **sangat baik** dengan nilai **3,88**.

i. **Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun variabel kualitas pelayanan publik yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan publik, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar **3,60** sehingga masuk dalam kategori **sangat baik**.

4.2 Tindak Lanjut

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada komponen atau unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat dilingkungan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak Tahun 2024 terdapat 1 (satu) unsur yang masih memiliki nilai lebih rendah dibandingkan dengan unsur yang lain namun masih dalam kategori cukup baik, adapun unsur pelayanan publik tersebut adalah:

- a. **Ketepatan Waktu.** Demi mendapatkan hasil yang maksimal dalam ketepatan waktu pelayanan maka diperlukan penambahan personil dan peningkatan dengan melakukan keterbukaan waktu penyelesaian pada Pelayanan yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak, sehingga masyarakat atau pengguna layanan paham akan waktu penyelesaian yang diberikan.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni Tahun 2024 diperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **90,24** dengan kategori **SANGAT BAIK**. Nilai rata-rata SKM ke 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden memiliki nilai rata-rata SKM diatas **3,00**. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur pelayanan **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)** dengan nilai rata-rata **3,88** sedang nilai rata-rata terendah ada pada unsur **Ketepatan Waktu/Waktu Pelayanan (U3)** dengan nilai rata-rata **3,52**. Oleh karena itu Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak harus dapat memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hasil dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan oleh aparatur pemerintah, khususnya aparatur Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak.

Demikian laporan evaluasi ini kami sampaikan untuk menjadikan periksa dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Demak, 03 Juni 2024
Plt. Kepala Badan Pengelolaan Keuangan,
Pendapatan dan Aset Daerah
Kabupaten Demak



YUDI SANTOSA, SE, M.Si, Akt
Pembina Tingkat I
NIP. 19780619 200312 1 007

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

No	Pendidikan						Pekerjaan					Usia				Jenis Kelamin		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM			
	SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2/S3	PNS/ POLRI/TNI	Wiraswasta	Swasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya	15 s/d 25 Tahun	26 s/d 35 Tahun	36 s/d 50 Tahun	51 s/d 60 Tahun	Laki-laki	Perempuan													
1						1	1							1	1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2					1		1							1				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3					1		1							1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3		
4						1	1							1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5						1	1							1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6						1	1							1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7					1				1					1				1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3		
8					1				1					1				1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
9					1						1			1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
10						1					1			1				1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11			1								1			1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
12					1						1			1				4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13				1					1					1				1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	
14				1							1			1		1		3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
15					1				1					1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16		1							1					1		1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3		
17					1						1			1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18						1			1					1				1	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
19					1						1			1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20			1								1			1		1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	3			
21					1				1					1		1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	3			
22			1						1					1		1		4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3		
23					1				1					1				1	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4		
24						1					1			1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3		
25			1								1			1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
26			1						1					1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27						1					1			1		1		3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3		
28					1				1					1				1	4	4	3	4	3	3	3	4	3			
29					1						1			1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
30						1								1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31					1				1					1				1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
32					1				1						1			1	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3		
33					1				1						1	1		4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34				1							1			1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
35						1			1					1		1		3	3	3	4	3	3	3	4	4	3			
36						1			1					1				1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4		
37				1					1					1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4		
38				1					1					1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	3			
39				1					1					1		1		3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4		
40					1				1					1		1		1	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3		
41					1				1					1				1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4		
42					1				1					1				1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4		
43					1				1					1		1		3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
44					1				1					1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
45					1				1					1		1		3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3		
46			1						1					1		1		4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
47						1			1					1		1		3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4		
48				1					1					1				1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4		
49						1			1					1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
50		1									1			1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
51						1								1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3		
52					1				1					1				1	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4		
53				1					1					1				1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4		
54					1				1					1		1		3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4		
55				1					1					1		1		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
56					1				1					1		1		4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3		
57						1			1					1				1	3	3	3	4	4	3	3	4	3			
58					1				1					1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3		
59						1			1					1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
60					1						1			1				1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
61			1						1					1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
62					1				1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
63					1				1					1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
64					1				1					1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
65					1				1					1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3		
66						1			1					1				4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		

No	Pendidikan						Pekerjaan					Usia				Jenis Kelamin		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM				
	SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2/S3	PNS/ POLRI/TNI	Wiraswasta	Swasta	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya	15 s/d 25 Tahun	26 s/d 35 Tahun	36 s/d 50 Tahun	51 s/d 60 Tahun	Laki-laki	Perempuan														
67			1				1						1		1			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
68				1					1					1			1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4		
69					1					1			1			1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4			
70					1		1								1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
71					1		1								1	1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
72					1					1			1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
73					1		1						1			1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
74					1		1									1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
75					1		1						1			1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
76					1					1			1			1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
77					1		1							1		1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3		
78					1		1								1	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3		
79	1									1			1			1	4	3	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4			
80					1		1						1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
81			1				1						1			1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
82					1					1				1		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
83					1				1				1			1	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3		
84			1				1						1			1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
85					1		1						1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
86					1							1		1		1	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
87					1		1							1		1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3			
88	1						1							1		1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3		
89					1		1								1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
90					1		1							1		1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
91					1		1							1		1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3		
92			1							1			1			1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
93					1		1						1			1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
94					1		1						1			1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4		
95			1							1			1			1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4		
96					1		1						1			1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4		
97					1		1						1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
98					1		1								1	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
99			1				1							1		1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
100					1		1							1		1	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4		
101					1				1				1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
102					1					1		1				1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3		
103					1		1							1		1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
JML	3	1	14	9	59	17	64	0	10	0	29	2	31	57	13	50	53	369	370	363	396	372	370	369	400	371					
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi																		3,58	3,59	3,52	3,84	3,61	3,59	3,58	3,88	3,60					
NRR tertimbang Per unsur = NRR per unsur x 0.111																		0,39	0,40	0,39	0,42	0,40	0,40	0,39	0,43	0,40					3,61
IKM Unit Pelayanan																															90,24
Kategori Mutu Pelayanan																															A
Kinerja																															SANGAT BAIK

Kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja :

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

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2024

NILAI IKM
90,24

PELAYANAN DI BPKPAD

1. Pelayanan SP2D Online
2. Pelayanan BPHTB
3. Pelayanan PBB
4. Pelayanan Gaji
5. Pelayanan SKPP
6. Belanja Transfer
7. Pemanfaatan Barang Milik Daerah


RESPONDEN

Jumlah : 103 Orang
Jenis Kelam: L = 50 Orang / P = 53 Orang
Pendidikan : SD = 3 Orang
SMP = 1 Orang
SMA = 14 Orang
DIPLOMA = 9 Orang
S1 = 59 Orang
S2/S3 = 17 Orang

PERIODE SURVEI = JANUARI S/D JUNI 2024

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

 bpkpad.demakkab.go.id

 Jalan Kyai Jebat No. 881 A