



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN,
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH**

Jalan Kyai Jebat Nomor 881 A, Demak, Kode Pos 59511
Telepon (0291) 685660, Faksimile (0291) 685660
Laman <https://bpkpad.demakkab.go.id>, Pos-el bpkpad@demakkab.go.id

Demak, 17 Desember 2024

Yth. Kepala Bagian Organisasi
SETDA Kabupaten Demak
di –
Demak

SURAT PENGANTAR

Nomor : 060 / 5600

No	Naskah Dinas/Barang yang dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak Semester II Tahun 2024	1 (satu) Bendel	Dikirim dengan hormat untuk menjadikan periksa

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



YUDI SANTOSA, SE, M.Si, Akt
Pembina Tingkat I
NIP 197806192003121007

Tembusan, disampaikan kepada Yth:

1. Bupati Demak (Sebagai Laporan)
2. Arsip



LAPORAN

**HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
SEMESTER II**

**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN,
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN DEMAK
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
C. Maksud dan Tujuan	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	
A. Pelaksana SKM	3
B. Metode Pengumpulan Data	3
C. Lokasi Pengumpulan Data	4
D. Waktu Pelaksanaan SKM	4
E. Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
A. Jumlah Responden SKM	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
B. Rencana Tindak Lanjut	9
C. Tren Nilai SKM	9
BAB V. KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II 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 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 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, 17 Desember 2024

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



YUDI SANTOSA, SE, M.Si, Akt
Pembina Tingkat I
NIP 197806192003121007

BAB I

PENDAHULUAN

A. 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, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

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.

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.

B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) 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.

C. Maksud dan Tujuan

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.

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

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak, dengan leading sector bagian Sekretariat, dibantu 4 (Empat) Bidang yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak

B. Metode Pengumpulan Data

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).

C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak di 4 bidang pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara langsung melalui link <https://s.id/SKM-BPKPAD>.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN	JUMLAH HARI KERJA
1.	Persiapan	Juli 2024	15
2.	Pengumpulan Data	Agustus - Oktober 2024	65
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	20
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1 sd. 15 Desember 2024	15

E. Penentuan Jumlah Responden

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

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)

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 103 responden, dengan rincian sebagai berikut:

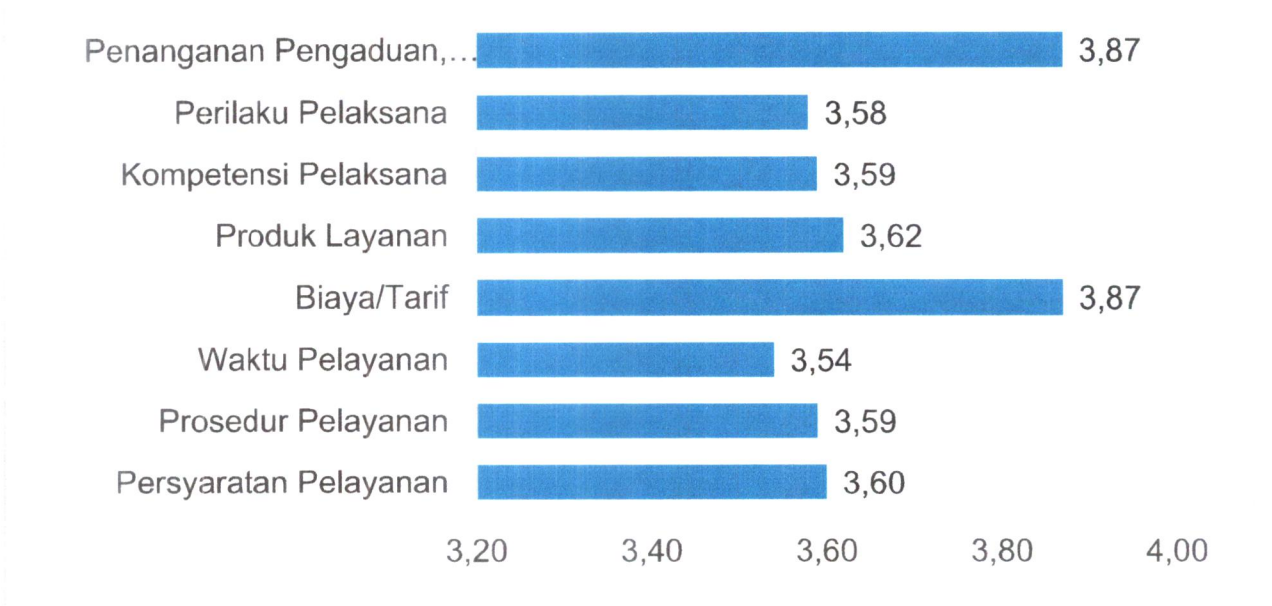
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	51	49,51
		PEREMPUAN	52	50,49
2	PENDIDIKAN	SD	3	2,91
		SMP	1	0,97
		SMA	15	14,56
		Diploma	11	10,68
		S1	59	57,28
		S2/S3	14	13,59
3	PEKERJAAN	PNS/POLRI/TNI	60	58,25
		SWASTA	10	9,71
		WIRUSAHA	0	0
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0
		LAINNYA	33	32,04
4	UMUR	15-25	2	1,94
		26-35	36	34,95
		36-50	51	49,51
		51-60	14	13,59

B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,60	3,59	3,54	3,87	3,62	3,59	3,58	3,87	3,61
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,46 (A atau Sangat Baik)								

**IKM Per Unsur pada BPKPAD Kabupaten Demak
Semester 2 Tahun 2024**



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Kedua unsur layanan tersebut sama-sama mendapatkan nilai 3,87.
2. Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah waktu pelayanan (3,54) selanjutnya perilaku pelaksana (3,58).

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
- b. Tingkatkan yang sudah berjalan agar menjadi lebih baik lagi
- c. Perbaiki fasilitas pelayanan
- d. Tingkatkan lagi inovasi yang ada
- e. Tetap pertahankan dalam memberikan pelayanan kepada semua yang membutuhkan dengan baik
- f. Cepat tanggap terhadap dan memberi solusi yang tepat
- g. Percepat lagi pelayanan
- h. Jika sp2d sudah keluar, mohon untuk segera diinfokan
- i. Tingkatkan keramahan
- j. Sudah bagus tetapi masih banyak hal yang harus diperbaiki supaya pelayanan lebih cepat dan efisien mempermudah kami dalam mengurus barang.
- k. Untuk di tingkatkan lagi dalam hal pelayanan terapkan kesopanan dan keramah tamahan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dapat digambarkan sebagai berikut: Waktu pelayanan dirasa masih terlalu lama oleh beberapa pengguna layanan. Para pengguna layanan menginginkan agar layanan dapat segera terselesaikan dan juga perilaku pelayanan untuk diperhatikan kembali.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas dan pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan unsur layanan paling rendah.

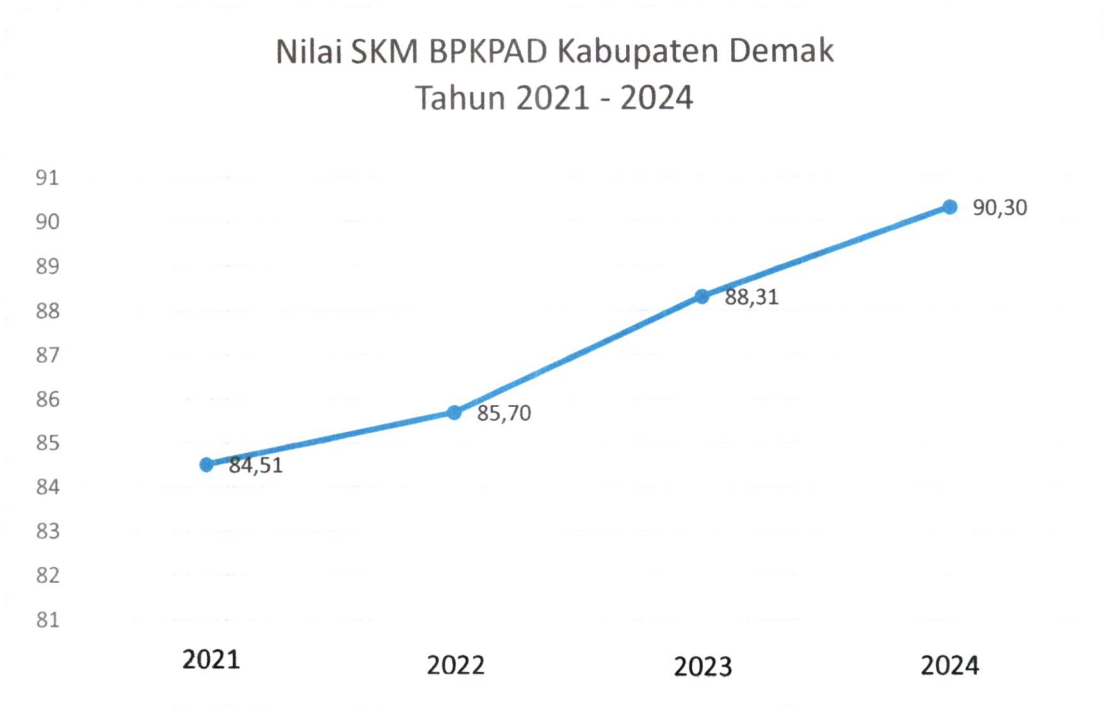
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Semester 2 Tahun 2024 dituangkan dalam tabel berikut :

NO	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Waktu pelayanan diharapkan dapat sesuai dengan SOP Pelayanan			V	V	Bagian Pelayanan BPKPAD Kabupaten Demak
		Pemanfaatan sistem pelayanan online			V	V	Bagian Pelayanan BPKPAD Kabupaten Demak
2	Perilaku Pelaksana	Sosialisasi kepada petugas pemberi layanan agar memberikan pelayanan prima dan tetap menjaga perilaku sesuai kode etik pelayan publik			V	V	Bagian Pelayanan BPKPAD Kabupaten Demak

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Trend tingkat kepuasan

penerima layanan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga tahun 2024 pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester 2 90,46.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan dan perilaku pelaksana.
3. Dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak Tahun 2024 adalah 90,30. Mutu Pelayanan kategori (A) Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik. Indeks tersebut adalah nilai rata-rata IKM semester 1 **90,24** dan IKM semester 2 **90,46** Tahun 2024.
5. Untuk menunjang pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak, diperlukan inovasi/terobosan dari ke 9 unsur layanan agar Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak kedepannya dapat memberikan pelayanan publik secara optimal.

Demak, 17 Desember 2024

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



YUDI SANTOSA, SE, M.Si, Akt
Pembina Tingkat I
NIP. 197806192003121007

LAMPIRAN 1

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM), SEMESTER 2 TAHUN 2024 PADA UNIT LAYANAN BPKPAD KABUPATEN DEMAK

Tanggal Survey : *

HH BB TTTT

25 / 11 / 2024

Jam Survey : *

☐ 08.00 - 12.00

☒ 13.00 - 17.00

PROFIL

JENIS KELAMIN *

☐ L

☒ P

USIA *

- ☐ 15 s/d 25 Tahun
- ☒ 26 s/d 35 Tahun
- ☐ 36 s/d 50 Tahun
- ☐ 51 s/d 60 Tahun

JENJANG PENDIDIKAN *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ DIPLOMA
- ☒ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

PEKERJAAN *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRASWASTA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☒ LAINNYA

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

- ☐ PELAYANAN SP2D ONLINE
- ☐ PELAYANAN BPHTB
- ☐ PELAYANAN PBB
- ☐ BELANJA TRANSFER
- ☐ PEMANFAATAN BARANG MILIK DAERAH
- ☒ PELAYANAN GAJI
- ☐ PELAYANAN SKPP

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

- ☐ a. Tidak sesuai
- ☐ b. Kurang sesuai
- ☒ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

- ☐ a. Tidak mudah
- ☐ b. Kurang mudah
- ☒ c. Mudah
- ☐ d. Sangat mudah

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

- ☐ a. Tidak cepat
- ☐ b. Kurang cepat
- ☒ c. Cepat
- ☐ d. Sangat cepat

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

- ☐ a. Sangat Mahal
- ☐ b. Cukup Mahal
- ☐ c. Murah
- ☒ d. Gratis

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

- ☐ a. Tidak sesuai
- ☐ b. Kurang sesuai
- ☒ c. Sesuai
- ☐ d. Sangat sesuai

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

- ☐ a. Tidak Kompeten
- ☐ b. Kurang Kompeten
- ☒ c. Kompeten
- ☐ d. Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- ☐ a. Tidak Sopan dan Ramah
- ☐ b. Kurang Sopan dan Ramah
- ☒ c. Sopan dan Ramah
- ☐ d. Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? *

- ☐ a. Tidak Ada.
- ☐ b. Ada tetapi tidak di terapkan
- ☐ c. Diterapkan tetapi kurang maksimal
- ☒ d. Diterapkan sepenuhnya

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan? *

- ☐ a. Buruk
- ☐ b. Cukup
- ☒ c. Baik
- ☐ d. Sangat Baik

KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DI TERIMA

bagus

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

tingkatkan keramahan

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google

Formulir

LAMPIRAN 2

Hasil Pengolahan Data

Nilai Rata - Rata Per Unsur Pelayanan Semester 2 Tahun 2024

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3.60
U2	Prosedur Pelayanan	3.59
U3	Waktu Pelayanan	3.54
U4	Biaya/Tarif	3.87
U5	Produk Layanan	3.62
U6	Kompetensi Pelaksana	3.59
U7	Perilaku Pelaksana	3.58
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.87
U9	Sarana dan Prasarana	3.61
IKM		90.46

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN DEMAK

No	Pendidikan					Pekerjaan					Usia				Jenis Kelamin		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
	SD	SMP	SMA	Diplom a	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										
1					1						1						1	3	3		3		3	4	3	
2					1						1						1	4	4	4	4		4	4	4	
3				1			1										1	4	4	3	4		4	4	4	3
4					1						1						1	4	4	4	4		4	4	4	4
5					1		1								1			4	4	4	4		4	4	4	4
6					1		1							1			1	4	4	3	4		3	4	4	4
7					1		1							1			1	4	4	4	4		4	4	4	3
8					1		1							1			1	4	4	4	4		4	4	4	4
9					1						1			1			1	4	4	4	4		4	4	3	3
10						1					1				1			4	3	4	4		4	4	4	4
11			1								1				1		1	4	4	4	4		4	4	4	3
12					1						1			1				4	4	3	4		4	4	4	4
13				1										1			1	4	4	4	2		4	4	4	4
14				1										1		1		3	3	3	4		3	3	4	3
15					1		1						1				1	4	4	4	4		4	4	4	4
16			1						1						1			3	3	3	4		3	3	4	3
17					1						1			1			1	4	4	4	4		4	4	4	4
18						1								1				3	3	3	4		3	3	3	3
19					1						1				1		1	4	4	4	4		4	4	4	4
20			1										1					3	3	3	4		3	3	4	3
21					1									1			1	3	3	3	4		3	3	4	4
22			1				1							1			1	4	4	4	4		4	4	4	3
23					1		1						1				1	3	4	4	3		4	4	4	4
24						1					1						1	3	3	3	4		3	3	4	3
25			1								1			1				3	3	3	4		3	3	4	3
26			1				1							1			1	4	4	4	4		4	4	4	4
27						1					1							3	3	2	4		3	3	3	3
28											1			1			1	4	4	3	4		3	3	4	3
29					1						1							4	4	4	4		4	4	4	2
30						1								1			1	4	4	4	4		3	4	4	3
31					1		1								1			3	3	3	4		4	4	4	3
32					1		1								1		1	4	4	3	4		3	4	4	3

No	Pendidikan					Pekerjaan						Usia				Jenis Kelamin		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
	SD	SMP	SMA	Diplom a	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		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68				1					1				1				1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	
69					1						1		1			1		4	4	4	4	4	4	3	4	4	
70					1		1								1	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71					1		1									1		4	3	3	4	3	4	4	4	3	
72					1						1		1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73					1		1								1		1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
74					1				1				1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75					1		1						1			1		3	4	4	4	4	4	4	4	4	
76					1						1		1				1	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
77					1		1								1	1		3	3	3	4	3	3	4	4	4	
78					1		1								1		1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
79	1										1				1	1		4	3	4	3	4	2	2	3	4	
80					1		1						1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81			1				1									1		3	4	4	4	3	4	3	4	4	
82					1						1						1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83					1				1				1					3	3	4	4	4	3	4	4	3	
84			1				1								1	1		4	4	3	4	4	4	4	4	3	
85					1								1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86					1						1			1		1		4	3	3	4	3	3	4	4	4	
87			1				1								1	1		3	3	4	4	3	3	3	4	4	
88		1					1								1	1		3	4	3	4	3	4	3	4	3	
89					1		1								1	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90					1				1						1		1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
91					1		1						1				1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
92			1								1				1	1		4	3	4	4	4	4	4	4	4	
93					1		1								1		1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
94					1		1								1		1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
95			1								1			1		1		3	3	4	4	4	3	3	4	4	
96					1		1							1			1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
97						1	1						1					4	4	4	4	4	4	4	4	3	
98					1										1		1	3	3	4	3	4	4	3	4	4	
99			1								1				1	1		4	4	4	4	4	3	4	4	4	
100					1		1								1	1		4	3	4	4	3	4	3	4	4	

No	Pendidikan					Pekerjaan					Usia					Jenis Kelamin		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
	SD	SMP	SMA	Diplom a	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										
101					1				1				1			1		4	4	4	4	4	4	4	3	4	
102				1							1	1					1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
103					1		1							1		1		3	4	4	4	4	4	4	4	4	
JML	3	1	15	11	59	14	60	0	10	0	33	2	36	51	14	51	52	371	370	365	399	373	370	369	399	372	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi																											
NRR terimbang Per unsur = NRR per unsur X 0.111																											
IKM Unit Pelayanan																		0.40	0.40	0.39	0.43	0.40	0.40	0.39	0.43	0.40	
90.46																											
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)



LAMPIRAN 3

Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



LAMPIRAN 4

Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei
Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK
**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN,
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH**

Jalan Kyai Jebat Nomor 881A, Demak, Jawa Tengah 59511
Telepon (0291) 685660, Faksimile (0291) 685660
Laman bpkpad.demakkab.go.id, Pos-el bpkpad@demakkab.go.id

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN PADA BPKPAD KABUPATEN DEMAK**

Pada hari ini, Senin tanggal Enam Belas Bulan Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan Bersama menyatakan sebagai berikut:

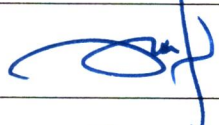
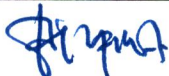
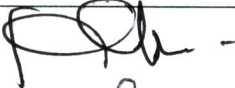
NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Waktu Pelayanan	Melakukan sosialisasi kepada petugas pemberi layanan agar menyelesaikan pelayanan sesuai dengan SOP	6 bulan
2	Perilaku Pelaksana	Melakukan sosialisasi kepada petugas pemberi layanan agar memberikan pelayanan prima dan tetap menjaga perilaku sesuai kode etik pelayan publik	6 bulan

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

TIM MONITORING DAN EVALUASI
FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) TAHUN 2024
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN
DAN ASET DAERAH KABUPATEN DEMAK

NO	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM BADAN	TANDA TANGAN
1	PENANGGUNG JAWAB	KEPALA BPKPAD	
2	KETUA	SEKRETARIS BPKPAD	
3	SEKRETARIS	KASUB. BAG. UMUM DAN KEPEGAWAIAN	
4	ANGGOTA	1. KABID ANGGARAN	
		2. KABID PERBENDAHARAAN DAN AKUNTANSI	
		3. KABID ASET DAERAH	
		4. KABID PENDAPATAN	
		5. KASUB. BAG. KEUANGAN	
		6. KASUB. BAG. PROGRAM	