



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@dema

Demak, 20 Juni 2025

Yth. Kepala Bagian Organisasi
SETDA Kabupaten Demak
di –
Demak

SURAT PENGANTAR

Nomor : 060 / 2343

No	Naskah Dinas/Barang yang dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak Semester I Tahun 2025	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:
- Bupati Demak (Sebagai Laporan)
 - Arsip



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

LAPORAN HASIL **SURVEY** **KEPUASAN** **MASYARAKAT**

TAHUN 2025

SEMESTER I



(0291) 685660



bpkpad@demakkab.go.id



Jalan Kyai Jebat Nomor 881 A Demak

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
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)	6
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
B. Rencana Tindak Lanjut	8
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

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat ini merupakan amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Melalui hasil survey ini, kami dapat mengidentifikasi capaian kinerja pelayanan, mengetahui kelemahan maupun kekuatan dalam penyelenggaraan pelayanan, serta memperoleh umpan balik dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan, sejalan dengan prinsip *good governance*, guna mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh responden, tim pelaksana survey, serta semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini memberikan manfaat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.

Demak, 20 Juni 2025

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

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu instrumen penting dalam upaya evaluasi tersebut adalah pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Melalui pelaksanaan survey ini, diharapkan penyelenggara pelayanan publik memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sekaligus sebagai sarana untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 ini dimaksudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak, sekaligus sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut guna peningkatan kualitas pelayanan ke depan. Dengan adanya survey ini, diharapkan dapat mendorong terciptanya budaya kerja yang lebih profesional, transparan, dan akuntabel, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

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 dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mendapatkan data dan informasi yang objektif dan komprehensif terkait tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik serta data ini menjadi dasar untuk evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan secara transparan, akuntabel, dan berkelanjutan.

Melalui penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik, dapat diperoleh tujuan sebagai berikut :

1. **Mengukur tingkat kepuasan masyarakat** terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.
2. **Mengidentifikasi area kekuatan dan kelemahan** dalam pelaksanaan pelayanan publik, termasuk kebutuhan perbaikan yang diperlukan.
3. **Mendorong akuntabilitas dan transparansi**, serta partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam menilai penyelenggaraan layanan.
4. **Mendorong inovasi dan peningkatan kualitas** pelayanan publik secara berkelanjutan, agar pelayanan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap aspirasi masyarakat, terutama masyarakat pengguna layanan di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.
5. **Memenuhi kewajiban regulasi** yang mewajibkan survey dilaksanakan minimal sekali dalam setahun, serta menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai standar kinerja pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

A. Pelaksana SKM

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak. Pelaksana Survey 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://bit.ly/SKM_BPKPAD2025.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, dengan rincian sebagai berikut:

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Februari - Mei 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025

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:

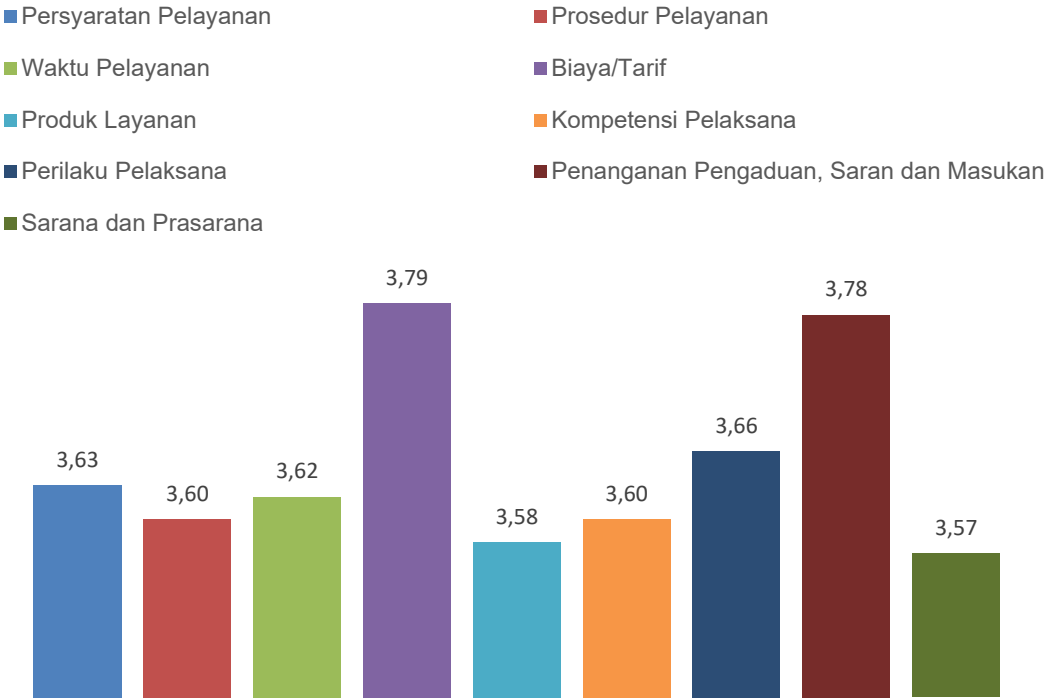
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	50	48,54
		PEREMPUAN	53	51,46
2	PENDIDIKAN	SD	2	1,94
		SMP	0	0
		SMA	24	23,30
		Diploma	13	12,62
		S1	55	53,40
		S2/S3	9	8,74
3	PEKERJAAN	PNS/POLRI/TNI	55	53,40
		SWASTA	22	21,36
		WIRASWASTA	7	6,80
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0
		LAINNYA	19	18,45
4	UMUR	15-25	4	3,88
		26-35	35	33,98
		36-50	53	51,46
		51-60	11	10,68

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	3,63	3,60	3,62	3,79	3,58	3,60	3,66	3,78	3,57
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,30 (A atau Sangat Baik)								

IKM Per Unsur pada BPKPAD Kabupaten Demak
Semester 1 Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai 3,79.
2. Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,57 dan Produk Layanan dengan nilai 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. Area parkir masih sempit dan sering penuh
- b. Pendingin ruangan (AC) beberapa kali tidak berfungsi maksimal, harap ada perbaikan berkala
- c. Toilet bagi pengguna layanan tidak tersedia
- d. Produk layanan berbasis digital perlu ditingkatkan agar masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor
- e. Website layanan sering sulit diakses atau error, mohon perbaikan sistem
- f. Tolong, direspon Pengaduan dan saran demi kebaikan pelayanan
- g. Perbaikan fasilitas pelayanan yang ada
- h. Tingkatkan lagi pelayanan
- i. Cepat tanggap terhadap dan memberi solusi yang tepat
- j. Percepat lagi pelayanan
- k. Sarana dan prasarana perlu diperhatikan lagi

B. Rencana Tindak Lanjut

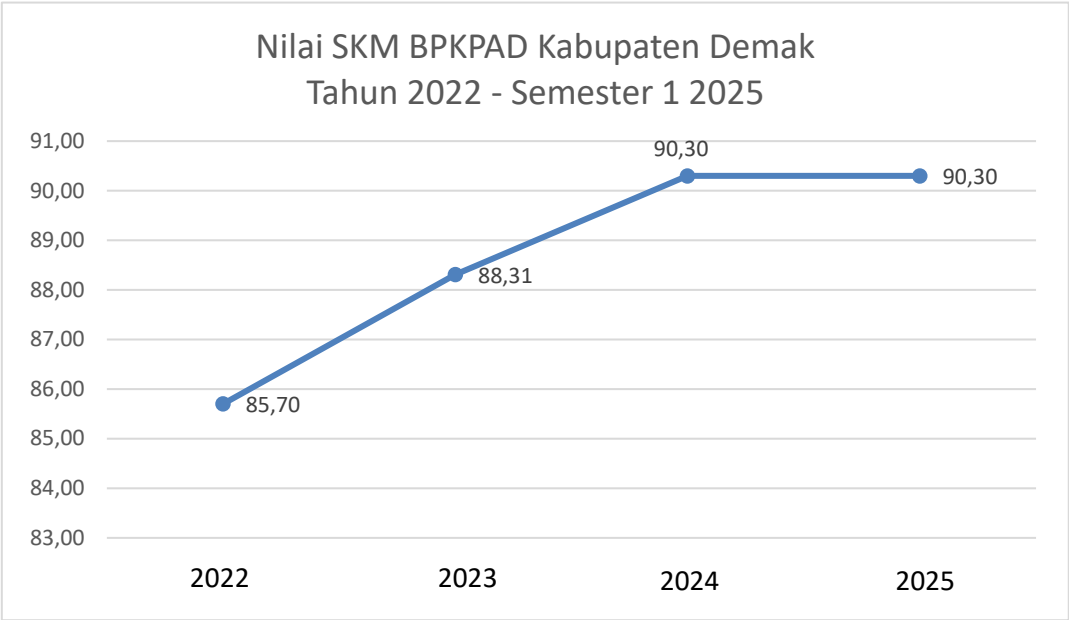
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas dan pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan memprioritaskan unsur layanan paling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

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Semester 1 Tahun 2025
dituangkan dalam tabel berikut :

NO	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan Penataan Ruang Layanan			V	V	Bagian Pelayanan BPKPAD Kabupaten Demak
		Pengadaan Fasilitas Khusus Disabilitas			V	V	Bagian Pelayanan BPKPAD Kabupaten Demak
2	Produk Layanan	Melakukan Sosialisasi Kepada Masyarakat Secara Aktif			V	V	Bagian Pelayanan BPKPAD Kabupaten Demak
		Menyusun ulang SOP			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 2022 hingga semester I tahun 2025 pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, 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 1 90,30.
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana dan produk layanan.
3. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak semester I adalah 90,30. Mutu Pelayanan kategori (A) Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik.
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, 20 Juni 2025

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 1 TAHUN
2025 PADA UNIT LAYANAN BPKPAD
KABUPATEN DEMAK

Tanggal Survey : *

HH

BB

TTTT

04

/

02

/

2025

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

Baik

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Tingkatkan lagi pelayanan

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

LAMPIRAN 2

Hasil Pengolahan Data

Nilai Rata - Rata Per Unsur Pelayanan Semester 1 Tahun 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3.63
U2	Prosedur Pelayanan	3.60
U3	Waktu Pelayanan	3.62
U4	Biaya/Tarif	3.79
U5	Produk Layanan	3.58
U6	Kompetensi Pelaksana	3.60
U7	Perilaku Pelaksana	3.66
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.78
U9	Sarana dan Prasarana	3.57
IKM		90.30

PENGOLAHAN DATA SURVEY 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	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
2			1								1			1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3			1					1						1		1		3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
4					1		1								1		1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5				1							1		1				1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6				1			1						1				1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7					1						1			1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8			1						1				1			1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9			1				1							1		1		4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10			1				1							1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11					1		1							1			1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
12				1			1						1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13					1						1		1				1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
14					1		1								1	1		3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
15				1			1					1					1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16			1					1						1		1		4	4	4	2	3	3	3	4	3	3
17					1				1					1		1		3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18			1				1							1			1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
19			1				1								1		1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20				1			1					1				1		4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
21			1						1					1		1		3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
22					1						1			1		1		3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
23					1			1					1			1		3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
24			1								1			1			1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
25					1		1							1			1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
26			1						1					1			1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27			1				1								1		1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
28				1			1							1			1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
29					1		1						1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30					1		1							1		1		3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31					1				1					1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32				1					1				1				1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
33					1		1							1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34						1	1							1			1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
35					1		1						1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36					1				1					1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37					1		1							1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
38					1		1						1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39					1						1		1				1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
40					1		1						1				1	3	3	3	4	3	3	4	4	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										
41					1						1		1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42					1						1		1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43					1						1		1			1		4	3	3	3	3	4	4	4	3	
44					1			1						1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45				1			1							1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
46					1		1							1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
47				1					1					1			1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48					1			1						1			1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
49					1		1							1		1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50					1			1						1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51					1		1						1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52					1		1							1		1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
53					1		1								1	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54			1						1					1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55					1		1							1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56			1					1					1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57					1		1						1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58					1				1					1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59					1				1				1				1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
60					1				1					1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61				1					1					1		1		4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
62				1			1						1				1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
63						1	1							1			1	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
64			1						1				1			1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
65			1						1					1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66					1				1			1					1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
67					1		1								1	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68				1			1							1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69					1				1				1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70			1						1				1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71					1		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	3	4	3	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		1		3	4	4	4	3	4	3	4	4	
82						1					1			1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83					1				1				1				1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	

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										
84			1				1							1		1		4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
85					1		1						1				1	4	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	4
90						1			1					1			1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
91					1		1						1				1	4	3	3	3	3	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	4	4	3	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			1		4	4	4	4	4	4	4	4	3	
98					1		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	4	4	4	4	4	4	4	4	
101						1			1				1			1		4	4	4	4	4	4	4	3	4	
102				1							1	1					1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
103					1		1							1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JML	2	0	24	13	55	9	55	7	22	0	19	4	35	53	11	50	53	374	371	373	390	369	371	377	389	368	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi																		3,63	3,60	3,62	3,79	3,58	3,60	3,66	3,78	3,57	32,83
NRR tertimbang Per unsur = NRR per unsur x 0.111																		0,40	0,40	0,40	0,42	0,39	0,40	0,40	0,42	0,39	3,61
IKM Unit Pelayanan																											90,30
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)

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



Yudi Santosa, S.E., M.Si., Akt
Pembina Tingkat I
NIP 197806192003121007

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 Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, 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:

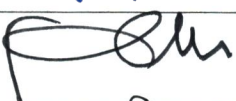
No	Unsur Pelayanan	Permasalahan	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Sarana dan Prasarana	Keterbatasan sarana dan prasarana	- Melakukan penataan ruang layanan - Pengadaan fasilitas khusus disabilitas	Triwulan III - IV 2025
2	Produk Layanan	Kurangnya pemahaman masyarakat atas produk layanan	- Melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara aktif - Menyusun ulang SOP	Triwulan III - IV 2025

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 2025
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	
		7. STAF PELAKSANA SEKRETARIAT	
		8. STAF PELAKSANA BIDANG ASET DAERAH	
		9. STAF PELAKSANA BIDANG ANGGARAN	
		10. STAF PELAKSANA BIDANG PENDAPATAN	
		11. STAF PELAKSANA BIDANG PERBENDAHARAAN DAN AKUNTANSI	