



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](mailto:bpkpad@demakkab.go.id)

Demak, 14 November 2025

Yth. Kepala Bagian Organisasi  
SETDA Kabupaten Demak  
di –  
Demak

**SURAT PENGANTAR**

Nomor : 051 / 4876

No	Naskah Dinas/Barang yang dikirimkan	Banyaknya	Keterangan
1	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak Semester II Tahun 2025	1 (satu) Bendel	Dikirim dengan hormat untuk menjadikan periksa

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan,  
Pendapatan dan Aset Daerah  
Kabupaten Demak



Yudi Santosa, SE, M Si, Akt  
Pembina Tingkat I  
NIP 197806192003121007

**Tembusan**

1. Bupati Demak

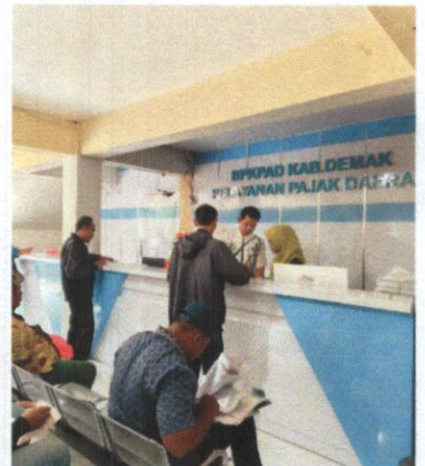


**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN,  
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN DEMAK**

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

**TAHUN 2025**

**SEMESTER II**



(0291) 685660



[bpkpad@demakkab.go.id](mailto:bpkpad@demakkab.go.id)



Jalan Kyai Jebat Nomor 881 A Demak

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	
KATA PENGANTAR	
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	9
B. Rencana Tindak Lanjut	10
C. Tren Nilai SKM	10
BAB V. KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
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 ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2025 Badan Pengelola Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak dapat diselesaikan dengan baik.

Pelaksanaan SKM merupakan implementasi kewajiban seluruh unit penyelenggara layanan publik sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar penting dalam peningkatan kualitas layanan, penguatan akuntabilitas, serta penyempurnaan kebijakan pelayanan publik pada periode selanjutnya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah memberikan penilaian, kritik, dan masukan. Semoga laporan ini memberikan gambaran objektif mengenai kualitas layanan Badan Pengelola Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak.

Demak, 14 November 2025

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan,  
Pendapatan dan Aset Daerah  
Kabupaten Demak



*[Handwritten signature]*  
Yudi Santosa, SE, M.Si, Akt  
Pembina Tingkat I  
NIP 197806192003121007

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen evaluasi terhadap kualitas layanan publik yang wajib dilaksanakan secara berkala oleh instansi pemerintah dan 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 mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan BPKPAD Kabupaten Demak 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 kualitas pelayanan berdasarkan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pelayanan.
3. Menyusun rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan.
4. Menjadi dasar penyempurnaan kebijakan pelayanan publik.

## 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 sektor 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](https://bit.ly/SKM_BPKPAD2025).

### D. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 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	Juli 2025
2.	Pengumpulan Data	Agustus - November 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 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 108 responden, dengan rincian sebagai berikut

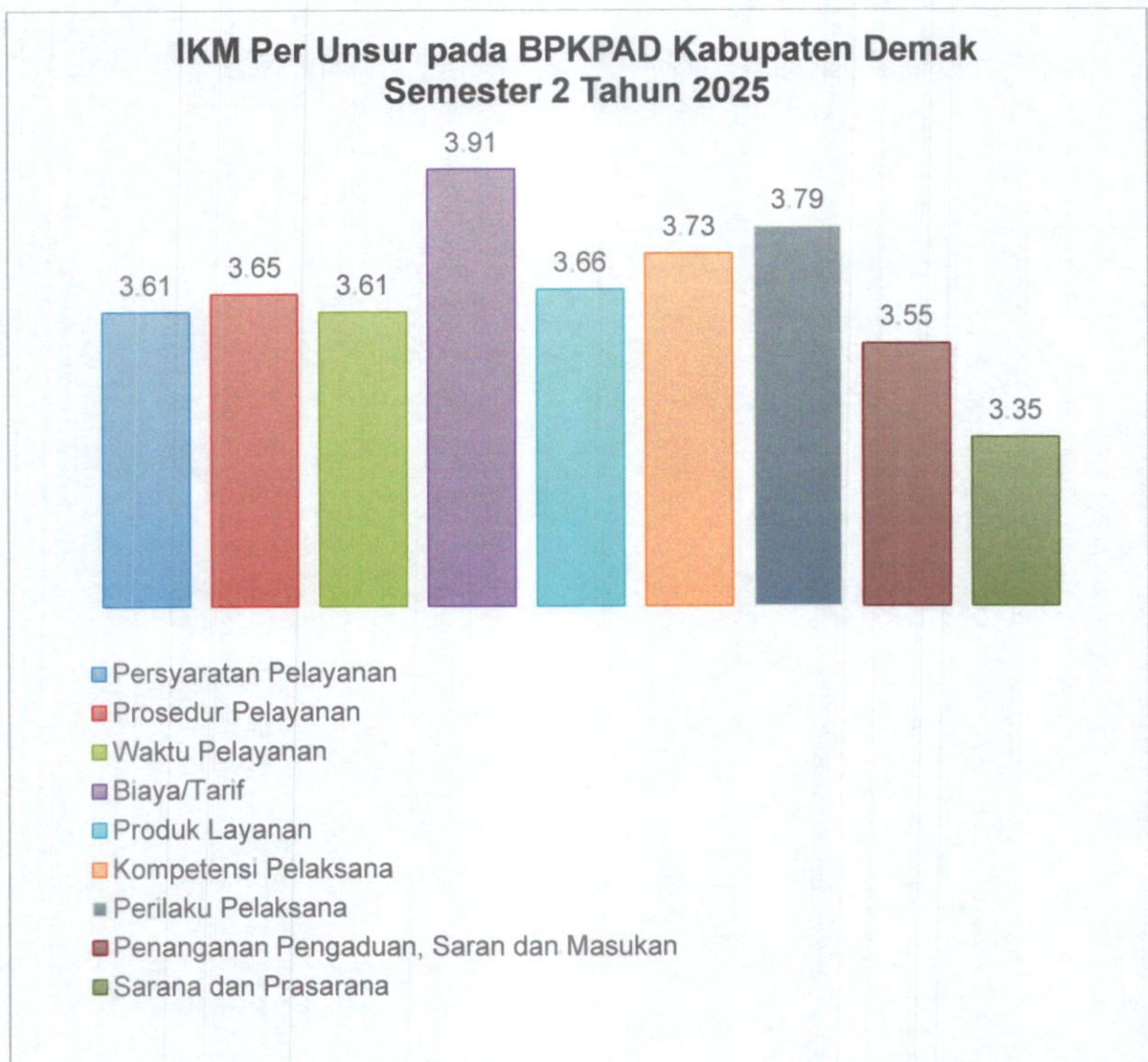
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	46	42,59
		PEREMPUAN	62	57,41
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	1	0,93
		SMA	21	19,44
		Diploma	12	11,11
		S1	65	60,19
		S2/S3	9	8,33
3	PEKERJAAN	PNS/POLRI/TNI	57	52,78
		SWASTA	21	19,44
		WIRASWASTA	12	11,11
		PELAJAR/MAHASISWA	1	0,93
		LAINNYA	17	15,74
4	UMUR	15-25	3	2,78
		26-35	37	34,26
		36-50	57	52,78
		51-60	11	10,19

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

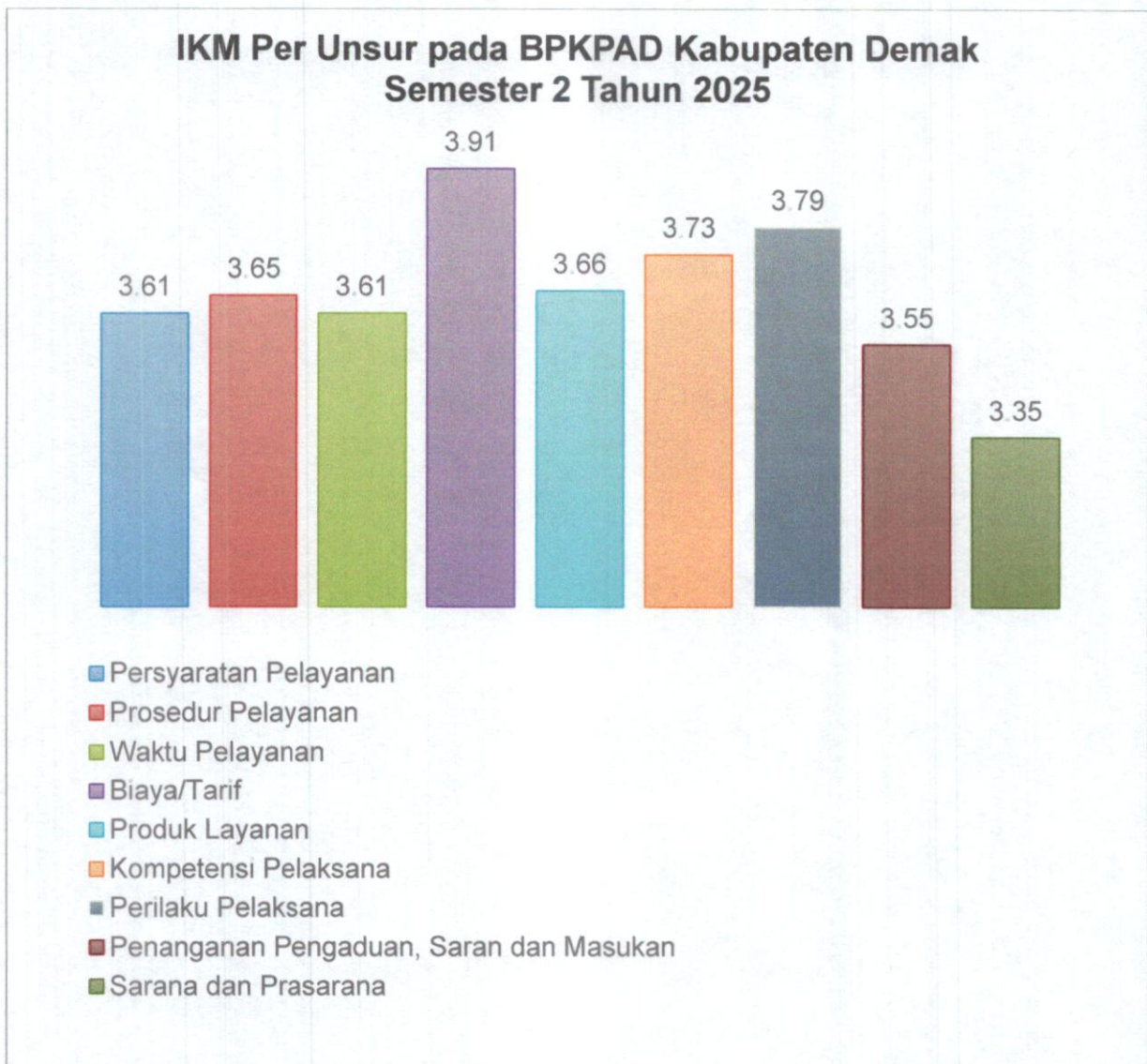
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,61	3,65	3,61	3,91	3,66	3,73	3,79	3,55	3,35
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,34 (A atau Sangat Baik)								

Pada tahun 2025 Semester 2, Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah 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 **90,34**, dengan kategori A atau sangat baik. Secara umum kualitas pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dipersepsikan baik oleh pengguna pelayanan publik.



Pada tahun 2025 Semester 2, Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah 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 **90,34**, dengan kategori A atau sangat baik. Secara umum kualitas pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik di Lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dipersepsikan baik oleh pengguna pelayanan publik.



**Nilai Rata - Rata Per Unsur Pelayanan Semester 1 dan Semester 2 Tahun 2025**

Nomor	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA		
		Semester 1	Semester 2	2025
U1	Persyaratan Pelayanan	3.63	3.61	3.62
U2	Prosedur Pelayanan	3.60	3.65	3.63
U3	Waktu Pelayanan	3.62	3.61	3.62
U4	Biaya/Tarif	3.79	3.91	3.85
U5	Produk Layanan	3.58	3.66	3.62
U6	Kompetensi Pelaksana	3.60	3.73	3.67
U7	Perilaku Pelaksana	3.66	3.79	3.73
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.78	3.55	3.67
U9	Sarana dan Prasarana	3.57	3.35	3.46
<b>IKM</b>		<b>90.30</b>	<b>90.34</b>	<b>90.32</b>

Berdasarkan tabel diatas, terjadi peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 0,04 di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak, di semester 2 tahun 2025 dari Indeks Kepuasan Masyarakat 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. Unsur layanan dengan nilai tinggi yaitu:
  - Biaya/Tarif dengan nilai 3,91 – dinilai paling baik, menunjukkan transparansi dan kepastian biaya.
  - Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,79 – menunjukkan keramahan, kesopanan, dan profesionalisme petugas.
  - Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,73 – kualitas SDM dinilai baik oleh masyarakat
2. Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,35 dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,55

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. Ruang tunggu dapat diperbanyak
- b. Area parkir masih sempit dan sering penuh
- c. Pendingin ruangan (AC) beberapa kali tidak berfungsi maksimal, harap ada perbaikan berkala
- d. Toilet bagi pengguna layanan tidak tersedia
- 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. Menyediakan informasi yang lebih lengkap dan akurat
- i. Tambahkan sosialisasi atau petunjuk mengenai alur pelayanan
- j. Tetap perbaikan disemua sisi, dan buka jalur komunikasi 2 arah untuk menjadi perbaikan
- k. Sarana dan prasarana perlu diperhatikan lagi
- l. Fasilitas untuk kelompok rentan juga tolong diperhatikan

## 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.

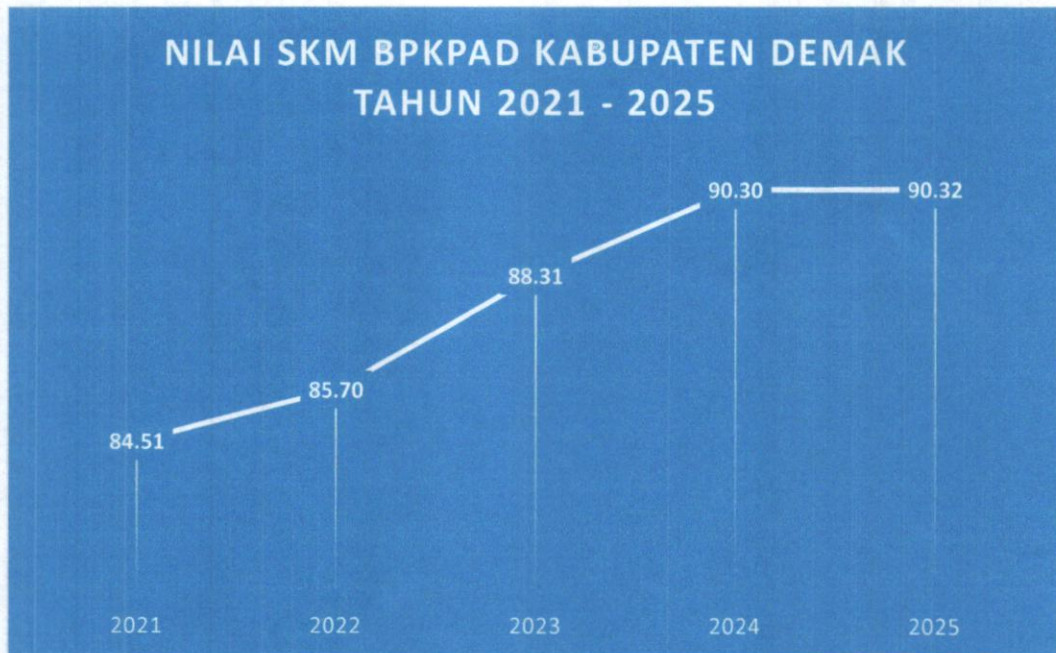
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Semester 2 Tahun 2025 dituangkan dalam tabel berikut :

NO	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pembuatan QR Code Box Pengaduan Digital			V	V	Seluruh Bidang dan Sekretariat BPKPAD Kabupaten Demak
		SOP dan SLA Penanganan Pengaduan			V	V	Seluruh Bidang dan Sekretariat BPKPAD Kabupaten Demak
2	Sarana dan Prasarana	Pengadaan Fasilitas Khusus Disabilitas			V	V	Seluruh Bidang dan Sekretariat BPKPAD Kabupaten Demak
		Revitalisasi Area Pelayanan Publik			V	V	Seluruh Bidang dan Sekretariat 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 2025 pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak

## BAB V

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan November 2025 diperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **90,34** dengan kategori **SANGAT BAIK**. Dan untuk keseluruhan dari Semester 1 (Januari – Juni 2025) dan Semester 2 (Juli – Desember 2025) Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak diperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **90,32** dengan kategori **Mutu Pelayanan "A"** dan **Kinerja Unit Pelayanan** dengan katagori **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 **Biaya/Tarif (U4)** dengan nilai rata-rata **3,91** sedang nilai rata-rata terendah ada pada unsur **Sarana dan Prasarana (U9)** dengan nilai rata-rata **3,35**.

Hasil dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan oleh aparaturn pemerintah, khususnya aparaturn 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, 14 November 2025

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

### Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak Semester 2 Tahun 2025

Bapak/Ibu yang terhormat, terima kasih sudah bersedia mengisi kuesioner ini.

**Tanggal Survey** : \*

HH BB TTTT

11 / 11 / 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***

sangat salut dengan kinerjanya tidak kenal waktu

##### ***SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN***

pelayanan sudah baik tetapi perlu ditingkatkan menjadi sangat baik

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## LAMPIRAN 2

### Hasil Pengolahan Data

#### Nilai Rata - Rata Per Unsur Pelayanan Semester 2 Tahun 2025

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3.61
U2	Prosedur Pelayanan	3.65
U3	Waktu Pelayanan	3.61
U4	Biaya/Tarif	3.91
U5	Produk Layanan	3.66
U6	Kompetensi Pelaksana	3.73
U7	Perilaku Pelaksana	3.79
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.55
U9	Sarana dan Prasarana	3.35
	<b>IKM</b>	<b>90.34</b>

# 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 [btkpad.demakkab.go.id](http://btkpad.demakkab.go.id), Pos-el [btkpad@demakkab.go.id](mailto:btkpad@demakkab.go.id)

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

Pada hari ini, Senin tanggal Tujuh Belas Bulan November 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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Kanal pengaduan belum maksimal	Integrasi layanan pengaduan dengan SP4N-LAPOR, penyediaan QR pengaduan	Triwulan I – II 2026
2	Sarana dan Prasarana	Fasilitas layanan belum optimal	Melakukan penataan ruang layanan, Pengadaan fasilitas khusus disabilitas/kelompok rentan	Triwulan I – II 2026

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.