



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

Demak, 26 Juni 2026

Yth. Kepala Bagian Organisasi
SETDA Kabupaten Demak
di
Demak

SURAT PENGANTAR

Nomor : 000.8.3.4 / 1669

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 2026	1 (satu) Bendel	Demikian untuk menjadikan perhatian.

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



Yudi Santosa, S.E., M.Si., Akt.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197806192003121007

Tembusan, disampaikan kepada Yth:

- Bupati Demak (Sebagai Laporan)
- Arsip



BPKPAD
KABUPATEN DEMAK

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**bangga
melayani
bangsa**

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2026

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

**BPKPAD KAB. DEMAK
PELAYANAN PAJAK DAERAH**

**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN,
PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
(BPKPAD)
KABUPATEN DEMAK**



Melayani dengan Integritas,
Menuju Kepuasan Masyarakat
yang Lebih Baik

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	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

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) Semester I Tahun 2026 pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini merupakan perwujudan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dilaksanakan secara berkala berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan secara objektif, berkala, dan berkelanjutan.

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, 26 Juni 2026

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



Yudi Santosa, S.E., M.Si., Akt.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197806192003121007

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat di samping sebagai pengabdian negara. Seiring dengan dinamisnya perkembangan zaman dan meningkatnya kesadaran hukum masyarakat, tuntutan terhadap pelayanan publik yang prima, transparan, akuntabel, cepat, mudah, dan terjangkau kini telah menjadi sebuah keharusan. Pemerintah berkewajiban untuk terus beradaptasi dan berinovasi guna memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanannya. Salah satu bentuk evaluasi yang sah dan diakui secara regulasi adalah dengan mendengarkan suara masyarakat sebagai pengguna langsung layanan tersebut. Sebagai panduan teknisnya, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 telah menetapkan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 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, informasi, dan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak periode Semester I Tahun 2026.

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

1. Mengukur Tingkat Kepuasan: Mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan serta nilai dari masing-masing 9 unsur pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak.
2. Memetakan Kelemahan dan Kelebihan: Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang sudah dinilai baik oleh masyarakat serta aspek yang masih dinilai kurang dan memerlukan perbaikan.
3. Menyusun Strategi Perbaikan: Merumuskan rekomendasi kebijakan dan langkah-langkah konkret yang berbasis data (*evidence-based*) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada semester berikutnya.
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. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat: Membuka ruang bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik demi terciptanya pelayanan publik yang lebih transparan, inklusif, dan responsif.

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_BPKPAD2026.

D. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 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 2026
2.	Pengumpulan Data	Februari - Mei 2026
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2026
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026

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 113 responden, dengan rincian sebagai berikut:

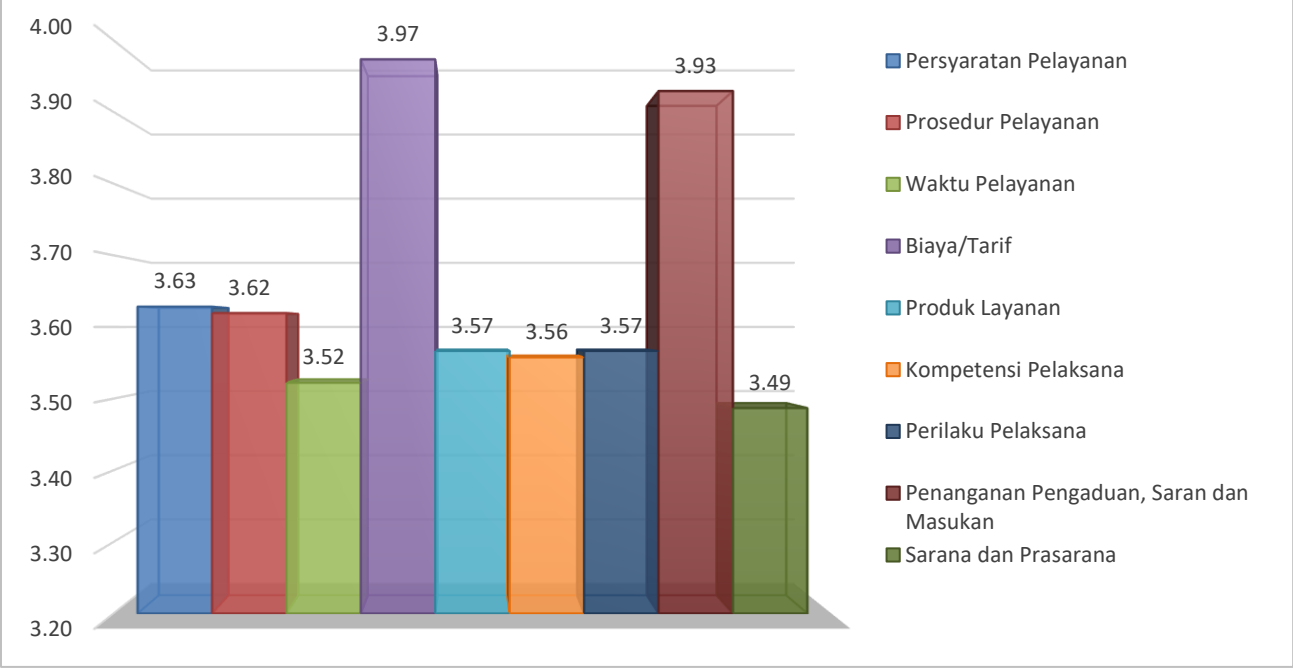
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	60	53 %
		PEREMPUAN	53	47 %
2	PENDIDIKAN	SD	1	1 %
		SMP	2	2 %
		SMA	29	26 %
		Diploma	8	7 %
		S1	60	53 %
		S2/S3	13	12 %
3	PEKERJAAN	PNS/POLRI/TNI	60	53 %
		SWASTA	14	12 %
		WIRASWASTA	8	7 %
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0 %
		LAINNYA	31	27 %
4	UMUR	15-25	4	4 %
		26-35	36	32 %
		36-50	57	50 %
		51-60	16	14 %

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	3,62	3,52	3,97	3,57	3,56	3,57	3,93	3,49
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,34 (A atau Sangat Baik)								

IKM Per Unsur pada BPKPAD Kabupaten Demak Semester 1 Tahun 2026



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:

a. U4 – Biaya/Tarif (Nilai NRR: 3,97)

Unsur ini mencatatkan nilai tertinggi dari seluruh aspek pelayanan. Hal ini menunjukkan keberhasilan BPKPAD Kabupaten Demak dalam menegakkan transparansi biaya. Pelayanan yang bebas dari pungutan liar, kejelasan informasi mengenai layanan tanpa biaya (gratis), serta komitmen antisuap terimplementasi secara konsisten sehingga membangun kepercayaan tinggi di masyarakat.

b. U8 – Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Nilai NRR: 3,93)

Unsur dengan capaian tertinggi kedua ini membuktikan bahwa kanal komunikasi balik (*feedback loop*) di BPKPAD berjalan sangat responsif. Kritik, saran, maupun kendala teknis yang dihadapi pengguna layanan direspons dengan cepat, solutif, dan ramah oleh petugas.

2. Sedangkan unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu:

a. U9 – Sarana dan Prasarana (Nilai NRR: 3,49)

Aspek fisik sarana pendukung menjadi titik lemah utama yang paling dirasakan oleh responden. Permasalahan utama bersumber pada kenyamanan ruang tunggu pada jam-jam puncak pelayanan, kebutuhan peremajaan/optimalisasi fasilitas serta keterbatasan daya tampung area parkir luar untuk kendaraan milik pengunjung.

b. U3 – Waktu Pelayanan (Nilai NRR: 3,52)

Meskipun masuk kategori baik, unsur kecepatan waktu penyelesaian pelayanan dinilai masih perlu ditingkatkan. Masih ditemui adanya waktu tunggu verifikasi berkas administrasi yang sedikit melebihi ekspektasi durasi standar, terutama pada momen-momen krusial akhir triwulan atau akhir tahun anggaran.

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.

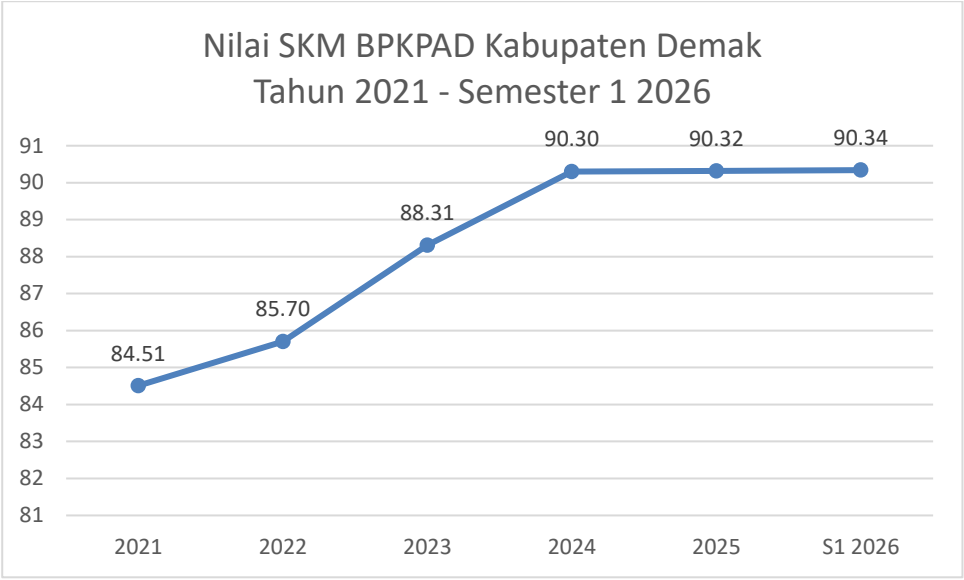
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Semester 1 Tahun 2026 dituangkan dalam tabel berikut :

NO	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan peremajaan dan penambahan unit AC di area pelayanan			V	V	Seluruh Bidang dan Sekretariat BPKPAD Kabupaten Demak
		Melakukan penataan ulang interior ruang tunggu dan penertiban marka parkir khusus pengunjung			V	V	Seluruh Bidang dan Sekretariat BPKPAD Kabupaten Demak
2	Waktu Pelayanan	Menerapkan sistem <i>monitoring</i> berkas digital (tracking system)			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 semester I tahun 2026. Capaian tren ini menjadi motivasi sekaligus tantangan bagi Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Demak untuk terus mempertahankan standar pelayanan prima melalui realisasi rencana tindak lanjut yang telah ditetapkan.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan hasil pengolahan data, analisis unsur pelayanan, serta rekam jejak perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah (BPKPAD) Kabupaten Demak selama periode Semester I Tahun 2026, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh BPKPAD Kabupaten Demak pada Semester I Tahun 2026 secara umum dinilai **Sangat Baik**. Capaian ini dibuktikan secara kuantitatif melalui perolehan nilai IKM Tertimbang sebesar **90,34** (Kategori Mutu **A**).
2. BPKPAD Kabupaten Demak berhasil menunjukkan performa kelola yang sangat luar biasa pada aspek keterbukaan biaya dan akuntabilitas komunikasi balik. Hal ini tercermin dari dua unsur yang meraih Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi, yaitu **U4 – Biaya/Tarif (3,97)** yang menegaskan lingkungan kerja bersih dari pungutan liar/gratifikasi, serta **U8 – Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,93)** yang membuktikan kecepatan serta keramahan petugas dalam menuntaskan kendala pengguna layanan.
3. Meskipun seluruh aspek berada di zona penilaian yang baik, aspek fisik dan fasilitas menjadi titik lemah utama yang paling disorot oleh masyarakat. **U9 – Sarana dan Prasarana** mencatatkan Nilai Rata-Rata terendah yaitu **3,49**.

Demak, 26 Juni 2026

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



Yudi Santosa, S.E., M.Si., Akt.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197806192003121007

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

JENIS KELAMIN *

- ☒ Laki-Laki
- ☐ Perempuan

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

Layanan yang diterima baik dan sesuai prosedur

SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Tambah jumlah kursi untuk tempat duduk antrian

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

LAMPIRAN 2

Hasil Pengolahan Data

Nilai Rata - Rata Per Unsur Pelayanan Semester 1 Tahun 2026

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3.63
U2	Prosedur Pelayanan	3.62
U3	Waktu Pelayanan	3.52
U4	Biaya/Tarif	3.97
U5	Produk Layanan	3.57
U6	Kompetensi Pelaksana	3.56
U7	Perilaku Pelaksana	3.57
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.93
U9	Sarana dan Prasarana	3.49
IKM		90.34

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	
2					1		1						1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3					1		1						1				1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
4					1						1			1			1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5						1	1							1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6					1		1							1			1	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
7						1	1							1		1		4	3	3	4	4	3	3	4	3	
8					1		1								1		1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
9						1	1							1		1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10						1	1								1	1		3	3	4	4	4	3	3	4	3	
11						1	1								1		1	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
12					1		1							1			1	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
13					1		1						1				1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
14					1		1						1				1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
15					1		1						1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16					1		1						1			1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17					1		1							1			1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
18					1		1						1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
19					1		1						1			1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20					1		1							1			1	4	4	4	4	3	3	3	4	2	
21					1		1						1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
22						1	1								1	1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
23			1				1								1	1		4	4	4	4	3	3	3	4	2	
24						1	1							1		1		3	3	3	4	3	3	4	4	3	
25					1				1					1			1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
26					1		1							1		1		3	3	3	4	3	3	3	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										
27						1	1								1		1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
28			1								1			1		1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29					1						1		1				1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
30					1						1		1			1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31			1								1			1			1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
32					1						1			1			1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
33			1								1				1	1		3	3	3	3	3	3	3	3	2	
34			1				1								1	1		3	3	2	4	3	3	3	4	3	
35			1				1							1		1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
36			1								1			1		1		4	4	4	4	3	4	3	4	3	
37					1						1			1		1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
38			1								1			1		1		3	3	2	4	3	3	3	3	2	
39			1				1							1		1		3	3	3	4	3	4	4	4	4	
40					1						1		1				1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
41			1				1							1		1		4	4	3	4	3	4	3	4	4	
42					1						1		1			1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
43			1				1							1		1		3	3	3	4	3	3	3	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	4	
46				1			1							1		1		3	3	3	4	3	3	3	1	3	
47			1				1							1		1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
48					1						1		1				1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
49					1						1		1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50					1		1								1	1		3	3	3	4	3	3	3	4	3	
51					1		1							1			1	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
52			1				1								1		1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
53				1							1			1			1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
54					1		1							1		1		4	3	3	4	3	3	3	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										
55					1		1							1			1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
56						1	1								1	1		4	3	3	4	4	4	4	4	4	
57					1						1		1				1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
58					1		1					1					1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
59				1							1		1			1		3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60					1		1					1				1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61			1				1					1					1	4	4	2	4	3	4	4	4	4	
62						1	1								1	1		3	4	3	4	3	3	4	4	3	
63					1		1							1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64					1		1							1		1		4	4	3	4	4	4	4	4	4	
65						1	1							1			1	4	4	4	4	3	2	3	4	3	
66					1		1						1				1	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
67					1		1							1		1		4	4	4	4	4	3	3	4	3	
68					1						1		1				1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
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	4	4	4	4	4	4	4	4	
72				1				1					1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73			1				1							1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74				1							1		1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75		1						1						1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76				1							1			1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77					1		1							1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78			1								1			1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79					1		1							1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80					1						1		1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81			1						1					1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82					1		1							1			1	4	4	4	4	4	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										
83						1	1							1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84			1						1					1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85					1				1						1	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86			1				1								1	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87						1	1							1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88					1				1						1	1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89					1				1				1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90			1					1						1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91					1				1					1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92					1		1						1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93					1				1				1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94					1				1				1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95				1							1		1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96			1					1						1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97				1			1					1					1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98					1						1		1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99			1						1					1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100					1						1		1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	3	
101					1				1					1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102			1					1						1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103					1		1							1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104			1						1					1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105					1						1		1				1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106					1			1						1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107			1					1						1		1		4	4	4	3	4	4	4	4	4	
108					1		1							1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109					1						1		1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110			1								1		1				1	4	4	4	4	4	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										
111					1			1						1		1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112			1						1				1			1		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113					1						1			1			1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH	1	2	29	8	60	13	60	8	14	0	31	4	36	57	16	60	53	410	409	398	449	403	402	403	444	394	
NRR per unsur = Jumlah nilai per unsur : Jumlah kuesioner yang terisi																		3.63	3.62	3.52	3.97	3.57	3.56	3.57	3.93	3.49	32.85
NRR tertimbang Per unsur = NRR per unsur x 0.111																		0.40	0.40	0.39	0.44	0.39	0.39	0.39	0.43	0.38	3.613
IKM Unit Pelayanan																											90.34
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)

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



Yudi Santosa, S.E., M.Si., Akt
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 197806192003121007

LAMPIRAN 3

Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat



LAMPIRAN 4

**Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei
Kepuasan Masyarakat**