



**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET
DAERAH
KOTA SINGKAWANG**

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER II
TAHUN 2024**

**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH DAN ASET DAERAH
KOTA SINGKAWANG
JALAN YOHANA GODANG PASIRAN, SINGKAWANG BARAT KODE POS 79123
TELP. 083823982250**

Laman : bpkad@singkawangkota.go.id
Post-el : bpkad@singkawangkota.go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Contoh Kuisioner	
2. Hasil Pengolahan Data	15
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset daerah Kota Singkawang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Singkawang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan

bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Singkawang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Singkawang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Singkawang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Singkawang, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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** : 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Agustus 2024	10
2.	Pengumpulan Data	Agustus s/d September 2024	40

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober s/d Nopember 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Singkawang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Singkawang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 130 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 50 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	24	48 %
		PEREMPUAN	26	52 %
		TDK MENGISI JENIS KELAMIN	0	0 %
2	UMUR	≤20 THN	0	0 %
		21-30 THN	9	18 %
		31-40 THN	23	46 %
		41-50 THN	24	28 %
		51-60 THN	4	8 %
		≥61 THN	0	0 %
		TDK MENCANTUMKAN UMUR	0	0 %
3	PENDIDIKAN	TDK SEKOLAH	0	0 %
		SD	0	0 %
		SMP	0	0 %
		SMA	4	8 %
		D1/D2/D3	22	44 %
		D4/S1	23	46 %
		S2	1	2 %
		S3	0	0 %
		TDK MENGISI DATA PENDIDIKAN	0	0 %
4	PEKERJAAN	PNS	49	98 %

		PEG. INSTANSI PEMERINTAH	0	0 %
		TNI/POLRI	0	0 %
		PEG.BUMN/BUMD	0	0 %
		PEG. SWASTA	0	0 %
		WIRASWASTA /WIRUSAHA	0	0 %
		PETANI/RUMAH TANGGA	0	0 %
		PELAJAR /MAHASISWA	0	0 %
		LAINNYA	1	2 %
		TIDAK MENGISI DATA PEKERJAAN	0	0 %
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN KONSULTASI SIPD	6	12 %
		LAYANAN ASISTENSI RKA/DPA/DPPA	10	20 %
		LAYANAN SP2D	12	24 %
		LAYANAN SKPP	5	10%
		LAYANAN KONSULTASI PENYUSUNAN LAP. KEUANGAN	6	12%
		LAYANAN PENYUSUNAN LAPORAN PENYUSUTAN BMD	5	10%

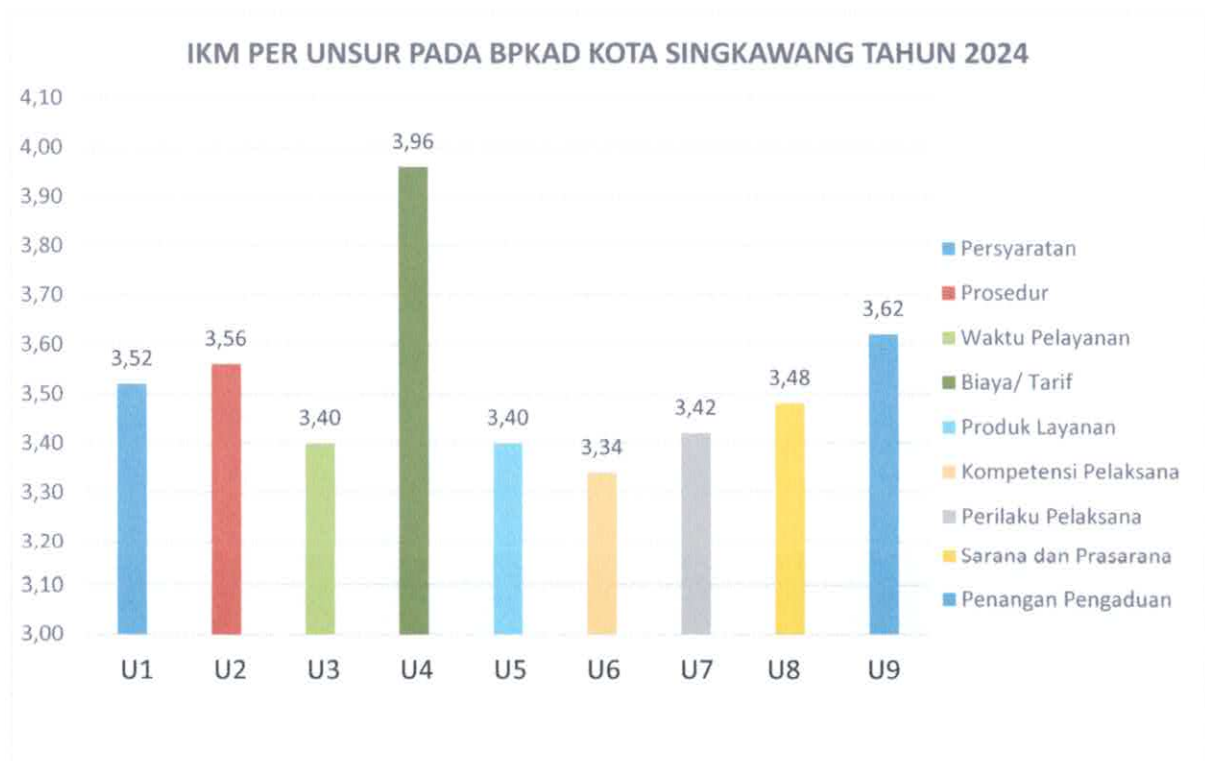
		LAYANAN REKONSILIASI LAPORAN BARANG	5	10%
--	--	---	---	-----

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,52	3,56	3,40	3,96	3,40	3,34	3,42	3,48	3,62
Kategori	B	A	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	87,97 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,34. Selanjutnya waktu pelayanan dan Produk layanan yang mendapatkan nilai 3,40 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dari unsur layanan, dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,62.

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

- “agar proses SP2D bisa lebi cepat”
- “Pelayanan ditingkatkan lebih baik lagi”.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

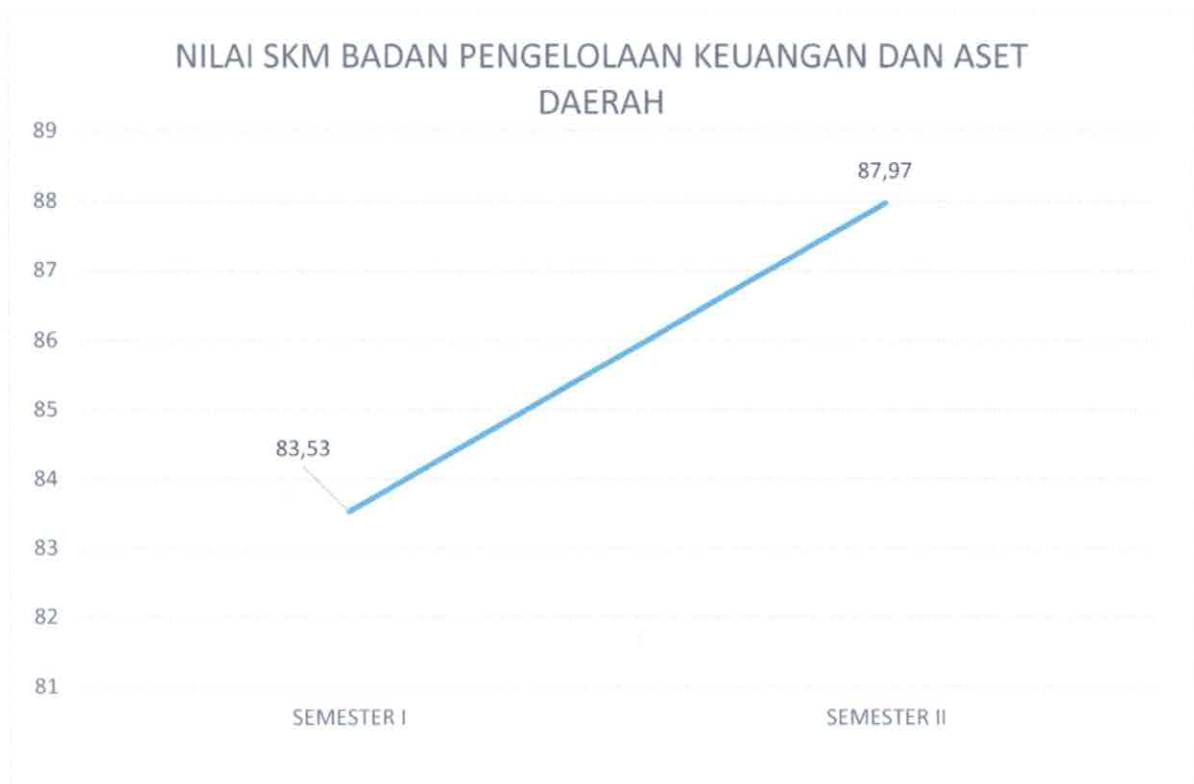
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Mengikuti Pengembangan Kopensi SDM seperti Bimbingan Pemebelajaran terkait pelayanan yang di berikan	√	√	√	√	Bidang Terkait
2	Produk Layanan	Peningkatan Kualitas Produk				√	Bidang Terkait
3	Perilaku Pelaksana	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Bidang Terkait

4.3 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 (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Singkawang.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Singkawang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **87.97**. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Singkawang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Semester I dan Semester II Tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Layanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya /Tarif, Penanganan Pengaduan dan Prosedur.

Singkawang , 06 November 2024

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan
Aset Daerah Kota Singkawang



Widatoto S, S.E., M.T.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19600403 199710 1 001



**PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER II TAHUN 2024**

Periode Survei : Juli s.d Desember

HASIL SKM / NILAI IKM : 87,97

87,97

**MUTU PELAYANAN : BAIK
KINERJA UNIT PELAYANAN: BAIK**

IKM 9 UNSUR PELAYANAN :

1. Persyaratan	: 88,00
2. Prosedur	: 89,00
3. Waktu Pelayanan	: 85,00
4. Biaya / Tarif	: 99,00
5. Produk Layanan	: 85,00
6. Kompetensi Pelaksana	: 83,50
7. Perilaku Pelaksana	: 85,50
8. Sarana dan Prasarana	: 87,00
9. Penanganan Pengaduan	: 90,50

RESPONDEN

JUMLAH : 50 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 24 ORANG ; P = 25 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th : 0 orang	SD / MI : 0 orang	PNS : 49 orang
21 – 30 th : 9 orang	SMP / MTs : 0 orang	TNI / POLRI : 0 orang
31 – 40 th : 23 orang	SMA/K/ MA : 4 orang	BUMN / BUMD : 0 orang
41 – 50 th : 14 orang	D-1/D-2/D-3 : 22 orang	Peg. Swasta : 0 orang
51 – 60 th : 4 orang	D-4 / S-1 : 23 orang	Wirausaha : 0 orang
≥ 61 th : 0 orang	S-2 / Profesi : 1 orang	Tani/RT/pelajar/mhs : 0 orang
	S-3 : 0 orang	Lainnya/peg. Inst. P : 1 orang

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha		
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK																										
No Urut Resp	Penilaian Secara Umum	Jenis Kelamin		Usia (tahun)						Pendidikan								Pekerjaan								
		L	P	≤20	20-30	31-40	41-50	51-60	≥60	SD/MI	SMP/MTs	SMA/SMK	D/SD/3	D4/S1	S2/Profesi	S3	PNS	Peg.INS Pami	TNI/POLRI	BUMN/BUMD	Swaasta	Wirausaha	Petani/RT	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya	
		1	2	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	BAIK	1					1							1			1									
2	SANGAT BAIK		1			1								1			1									
3	SANGAT BAIK		1			1							1				1									
4	SANGAT BAIK	1				1							1				1									
5	SANGAT BAIK	1			1								1				1									
6	SANGAT BAIK	1						1				1					1									
7	BAIK		1				1							1			1									
8	SANGAT BAIK	1					1							1			1									
9	SANGAT BAIK		1			1							1				1									
10	BAIK		1		1								1				1									
11	SANGAT BAIK		1					1						1			1									
12	BAIK	1					1					1					1									
13	SANGAT BAIK	1				1								1			1									
14	BAIK	1			1									1			1									
15	BAIK	1				1								1			1									
16	SANGAT BAIK		1			1								1			1									
17	SANGAT BAIK	1				1								1			1									
18	SANGAT BAIK	1						1						1			1									
19	SANGAT BAIK	1				1								1			1									
20	BAIK	1			1									1			1									
21	SANGAT BAIK	1			1								1				1									
22	SANGAT BAIK		1				1						1				1									
23	BAIK		1				1						1				1									
24	SANGAT BAIK	1				1							1				1									
25	SANGAT BAIK	1				1							1				1									
26	SANGAT BAIK	1			1								1				1									
27	SANGAT BAIK	1				1								1			1									
28	SANGAT BAIK	1			1								1				1									
29	BAIK	1			1									1			1									
30	BAIK	1						1					1				1									
31	SANGAT BAIK		1			1							1				1									
32	SANGAT BAIK		1			1							1				1									
33	BAIK		1			1							1				1									
34	SANGAT BAIK	1					1						1				1									
35	SANGAT BAIK	1				1								1			1									
36	SANGAT BAIK		1			1								1			1									
37	SANGAT BAIK	1				1								1			1									
38	SANGAT BAIK		1			1								1			1									
39	BAIK		1			1							1				1									
40	BAIK	1					1						1				1								1	
41	SANGAT BAIK	1				1								1			1									
42	SANGAT BAIK		1				1						1				1									
43	BAIK		1				1					1					1									
44	BAIK		1				1								1		1									
45	BAIK		1			1							1				1									
46	SANGAT BAIK		1		1									1			1									
47	BAIK	1				1								1			1									
48	SANGAT BAIK		1				1						1				1									
49	SANGAT BAIK	1				1						1					1									
50	SANGAT BAIK	1					1							1			1									
		24	26	0	9	23	14	4	0	0	0	0	4	22	23	1	0	49	0	0	0	0	0	0	0	1
		0,24	0,26	0	0,09	0,23	0,14	0,04	0	0	0	0	0,04	0,22	0,23	0,01	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0,01
		48	52	0	18	46	28	8	0	0	0	0	8	44	46	2	0	98	0	0	0	0	0	0	0	2

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA SINGKAWANG TAHUN 2024

NO RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	1	26
2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	28
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
11	4	4	4	4	3	4	3	3	4	33
12	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32
13	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
14	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
16	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
17	4	4	3	4	3	4	3	4	3	32
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
20	3	4	4	4	4	3	4	4	3	33
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
22	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
23	4	4	3	4	4	3	3	4	3	32
24	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
26	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
27	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32
33	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	3	3	4	4	3	3	3	3	4	30
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
39	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31
40	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
42	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
44	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
45	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	4	4	4	4	3	4	4	3	4	34
Nilai/ Unsur	176	178	170	198	170	167	171	174	181	
NRR/ Unsur	3,52	3,56	3,40	3,96	3,40	3,34	3,42	3,48	3,62	
NRR tertbg/ Unsur	0,39	0,40	0,38	0,44	0,38	0,37	0,38	0,39	0,40	3,52
IKM Unit Pelayanan										87,97

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	3,52
U2	Prosedur	3,56
U3	Waktu Pelayanan	3,40
U4	Biaya/ Tarif	3,96
U5	Produk Layanan	3,40
U6	Kompetensi Pelaksana	3,34
U7	Perilaku Pelaksana	3,42
U8	Sarana dan Prasarana	3,48
U9	Penangan Pengaduan	3,62
INDEKS NILAI RATA-RATA		3,52
IKM UNIT PELAYANAN		87,97
MUTU PELAYANAN		B (BAIK)
IKM UNIT PELAYANAN : 87,97 B (Baik)		
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100	
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60	
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	



**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET
DAERAH
KOTA SINGKAWANG**

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER I
TAHUN 2024**

**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH DAN ASET DAERAH
KOTA SINGKAWANG
JALAN YOHANA GODANG PASIRAN, SINGKAWANG BARAT KODE POS 79123
TELP. 083823982250**

Laman : bpkad@singkawangkota.go.id
Post-el : bpkad@singkawangkota.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini

dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Singkawang Semester I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,24	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,14	Baik
4	Biaya/Tarif	3,96	Sangat BAik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,22	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,26	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,22	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,04	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,78	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas

perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 8	Sarana dan Prasarana			√	√	Bagian Sekretariat
2	Unsur 3	Waktu Penyelesaian			√	√	Bidang Terkait
3	Unsur 3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan			√	√	Bidang Terkait

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Peningkatan Kualitas Sarana Prasarana	Sudah	Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan Laporan Keuangan dan Aset Daerah ditingkatkan dengan penyebaran informasi melalui media elektronik dan fasilitas gedung kantor juga sudah lebih baik.		
2	Waktu Penyelesaian	Sudah	Dengan meningkatkan Kualitas SDM serta sarapan prasarana agar dapat menyelesaikan layanan cepat dan tepat.		
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sudah	Melaksanakan kegiatan peningkatan kualitas produk pelayanan dengan cara diadakannya sosialisasi dan Bimtek terkait Laporan Keuangan dan Aset Daerah		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Singkawang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Nilai SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Singkawang Semester I Tahun 2024 **83,53** dan Semester II Tahun 2024 **87,97**. Dengan demikian nilai SKM semester II Tahun 2024 mengalami peningkatan dari semester I Tahun 2024 dan dapat dikatakan pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Singkawang semakin baik.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Menyediakan Anggaran untuk Menunjang terpenuhinya sarana prasarana penunjang pelayanan Publik	Menentukan skala Prioritas terhadap kebutuhan Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Publik	-	Kepala Badan	-

Singkawang, 06 November 2024

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Singkawang



Widatoto S., S.E., M.T.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19690403 199710 1 001