

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH  
KABUPATEN LUMAJANG

PERIODE BULAN JANUARI S.D DESEMBER TAHUN 2021

NILAI IKM

**80.38**

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 94

JENIS KELAMIN : L : 28 P : 66

PENDIDIKAN : SD : 0

SMP : 0

SMA : 21

DIII : 18

S1 : 51

S2 : 4

PERIODE SURVEI : BULAN JAN s.d BULAN DES 2021

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

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH  
UNTUK PERIODE SURVEI PERIODE I TAHUN 2021**

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Jumlah Nilai	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	304	0	3.22
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	301	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	299	0	3.18
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	298	0	3.18
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	299	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	296	0	3.22
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	309	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	297	0	3.16
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	307	0	3.27
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	311	0	3.31
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	299	0	3.31
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	324	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	294	0	3.12
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	293	0	
<b>Nilai Hasil Survei</b>			<b>80.38</b>			

**Keterangan :**

- Jumlah nilai (kolom 4) = berasal dari nilai cakupan pertanyaan dengan jenis jawaban a=1, b=2, c=3 dan d=4 sebanyak responden (r)
- Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisisioner
- Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = jumlah nilai dibagi (:) jumlah responden

**REKAPITULASI LAIN - LAIN :**

- Perkiraan Jumlah Populasi : 105
- Jumlah Responden : 94
- Usia Responden Terbanyak : antara 30-39 tahun dan 40-49 tahun
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : S1
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
- Pekerjaan Responden Terbanyak : PNS
- Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
  - Pelayanan Penerbitan SP2D
  - Pelayanan Penerbitan SKPP
- Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? Tidak ada
- Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana? Tidak ada

Lumajang, 12 Januari 2021

Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah



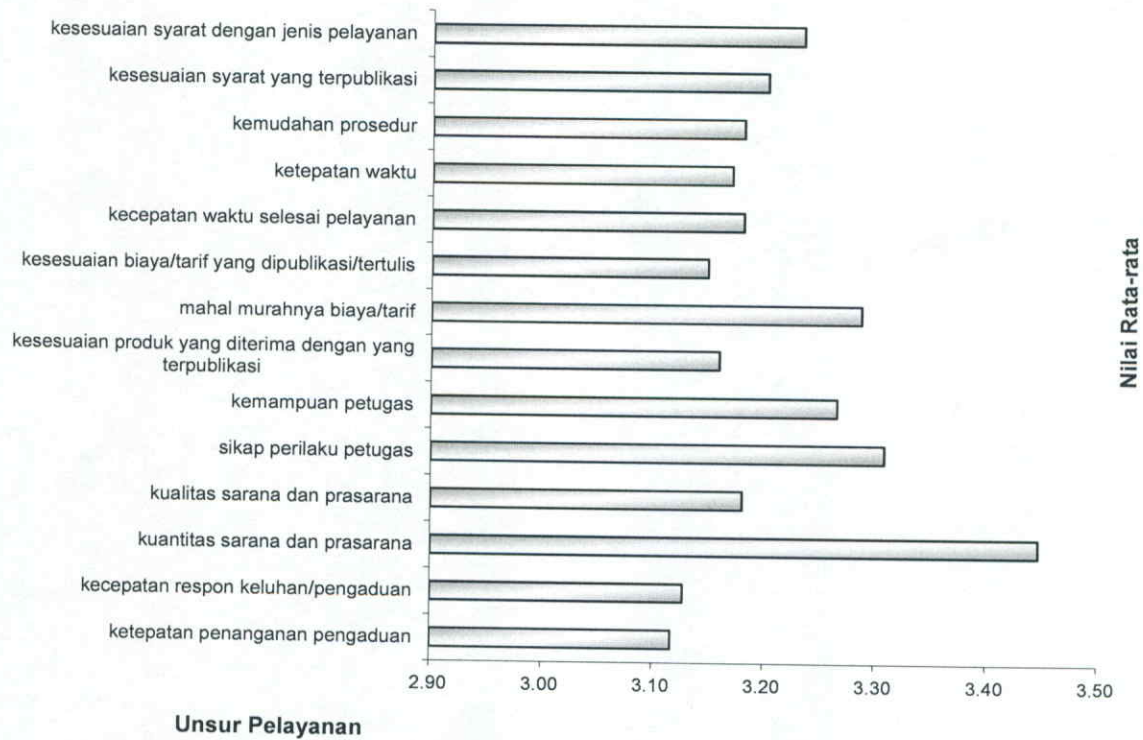
**SUNYOTO, SE, MM, MSA, Ak. CA**

Nip. 19660709 199703 1 001

**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**  
RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.23
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.20
3	kemudahan prosedur	3.18
4	ketepatan waktu	3.17
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.18
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.15
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.29
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.16
9	kemampuan petugas	3.27
10	sikap perilaku petugas	3.31
11	kualitas sarana dan prasarana	3.18
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.45
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.13
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.12
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3.22</b>

**Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**



= 80.38  
= B  
= Baik



# BLANKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## KUISIONER IKM

### DATA PENCACAH

Nama : SUNYOTO, SE, MM, MSA. Ak. CA  
 NIP : 19660709 199703 1 001

### DATA UNIT PELAYANAN

Unit Pelayanan/OPD : Badan Pengelola Keuangan Daerah  
 Jenis Pelayanan : 2 Jenis Pelayanan : 1. Pelayanan Penerbitan SP2D  
 2. Pelayanan Penerbitan SKPP

### DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin :

	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	28	29.79%
2	Perempuan	66	70.21%
	<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100.00%</b>

Umur :

	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	0	0.00%
2	20 - 29 thn	10	10.64%
3	30 - 39 thn	35	37.23%
4	40 - 49 thn	35	37.23%
5	> 50 thn	14	14.89%
	<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100.00%</b>

Pendidikan Terakhir :

	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	0	0.00%
2	SLTP	0	0.00%
3	SLTA	21	22.34%
4	D1/D3	18	19.15%
5	D4/S1	51	54.26%
6	S2 keatas	4	4.26%
	<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100.00%</b>

Pekerjaan Utama :

	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	80	85.11%
2	Pegawai Swasta	13	13.83%
3	Wiraswasta/ Usahawan	0	0.00%
4	Pelajar/ Mahasiswa	0	0.00%
5	Petani/ Buruh	0	0.00%
6	Lainnya	1	1.06%
	<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100.00%</b>

Jenis Pelayanan :

	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	Pelayanan Penerbitan SP2D	94	100.00%
2	Pelayanan Penerbitan SKPP	0	0.00%
		94	100.00%