

PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIBUNAN I TAHUN 2022

BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan SKM

1.3 Metode

1.4 Tim SKM

1.5 Jadwal SKM

BAB II ANALISIS

2.1 Kuesioner

2.2 Perhitungan

2.3 Deskripsi hasil analisis

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan

3.2 Saran/Rekomendasi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Lumajang Triwulan I Tahun 2022 dapat diselesaikan.

Tersusunnya Laporan ini merupakan Informasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Lumajang yang didalamnya terdapat gambaran capaian kinerja selama Bulan Januari Sampai Bulan Maret Tahun 2022, didalam laporan ini menjabarkan keberhasilan maupun ketidakberhasilan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2018 - 2023.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memuat gambaran tingkat keberhasilan Kinerja di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Lumajang.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, semoga dapat bermanfaat untuk perbaikan perencanaan, penilaian dan perbaikan pelaksanaan program dan kegiatan, peningkatan kinerja serta penilaian kinerja.

Lumajang, April 2022

KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH



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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh Badan Pengelola Keuangan Daerah sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap triwulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survei digunakan kuesioner elektronik (e-survei) yaitu melalui google form yang di infokan pengisiannya melalui grup WhatsApp , dan kuesioner melalui pengisian sendiri yang dilaksanakan saat penerima layanan datang ke BPKD . Jumlah Responen yaitu 93

SKPD penerima layanan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah yaitu layanan SP2D dan SKPP.

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 pertanyaan guna menjawab 9 unsur, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

1.4. Tim SKM

Tim pelaksana SKM (*terlampir surat tugas*) berasal dari internal Badan Pengelola Keuangan Daerah, terdiri dari:

1. Laily Fajriah, SH (Kasubag Umum dan Kepegawaian)
2. Inna Dwi Puspitasari (Tenaga Upah Bulanan)

1.5. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM triwulan I adalah Januari s.d. bulan Maret 2022. Berikut daftar kegiatan selama Persiapan penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat.

Tabel
Jadwal Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

Triwulan I Tahun 2022					
No.	Kegiatan	Bulan			
		Januari	Pebruari	Maret	April
1	Persiapan				
2	Merumuskan kuesioner				
3	Membagikan kuesioner				
4	Input data				
5	Mengolah data				
6	Menganalisa data				
7	Perumusan kesimpulan dan rencana tindak lanjut				
8	Pelaporan				

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner :

∑ Jenis Kelamin Responden			∑ Usia Responden antara						Status Pekerjaan			
Pria	Wanita	Total	< 20	20-29	30-39	40-49	> 50	Total	PNS	Tenaga Upah Bulanan	Lain-Lain	Total
25	26	51	0	2	13	28	8	51	44	6	1	51

Catatan :

- Usia responden terendah : 23 (Wanita dengan pekerjaan Tenaga Upah bulanan)
- Usia responden tertinggi : 55 (Pria dengan pekerjaan PNS)

B. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan, :

No	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Yang Diisi Oleh Responden	∑ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	Pelayanan penerbitan SP2D	51	82.25
2.	Pelayanan penerbitan SKPP	0	0
	Jumlah dan Rata-Rata	51	82.25

Catatan :

- IKM Tertinggi pada layanan penerbitan SP2D dengan nilai IKM 82.25

1.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan I diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari ASN Kabupaten Lumajang yang merupakan penerima layanan dari 2 Jenis layanan di Badan Pengelola Keuangan Daerah adalah :

- a. nilai interval konversi : 82.25.
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	A	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	B	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	C	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	D	Sangat baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas nilai SKM BPKD terkategori **Baik** dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 82.25, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RPJMD 2018 – 2023 untuk tahun 2022, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **mencapai** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah 82,5, sehingga nilai IKM 82.25 **tidak mendukung** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah untuk triwulan I dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dengan **NI** (nilai interval) antara **3,0644 - 3,532/**, **NIK** (nilai interval konversi) antara **76,61 – 88,30**, **Mutu Pelayanan** kategori **B** dan **Kinerja Unit Pelayanan** kategori **Baik**. **Nilai IKM** tahun 2022 yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan = **82.25**
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah kewajaran biaya/tarif.
3. Dari 9 unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
 - a. kecepatan waktu selesai pelayanan (3,18)
 - b. ketepatan waktu (3,20)
 - c. ketepatan penanganan pengaduan (3,20)
4. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian kemungkinan tidak terpublikasikan/terpahami standar pelayanan layanan penerbitan SKPP

3.2. Saran / Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik;
2. Perlu upaya peningkatan pelayanan yang lebih baik, khususnya pada 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah.

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

TRIBULAN I PERIODE BULAN JANUARI S.D MARET TAHUN 2022

NILAI IKM
<h1>82.25</h1>

NAMA LAYANAN :			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	51	
JENIS KELAMIN	:	L : 25 P	: 26
PENDIDIKAN	:	SD	: 0
		SMP	: 0
		SMA	: 17
		DIII	: 6
		S1	: 28
		S2	: 0
PERIODE SURVEI	:	BULAN JAN s.d BULAN MARET 2022	

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 TRIBULAN I TAHUN 2022**

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	172	0	3.35
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	170	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	171	0	3.35
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	163	0	3.19
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	162	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	165	0	3.36
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	178	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	166	0	3.25
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	165	0	3.24
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	167	0	3.27
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	164	0	3.37
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	180	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	163	0	3.20
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	163	0	
Nilai Hasil Survei			82.25			

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 : 51
- Usia Responden Terbanyak : 40-49 tahun
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : D4/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, 15 April 2022
Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah

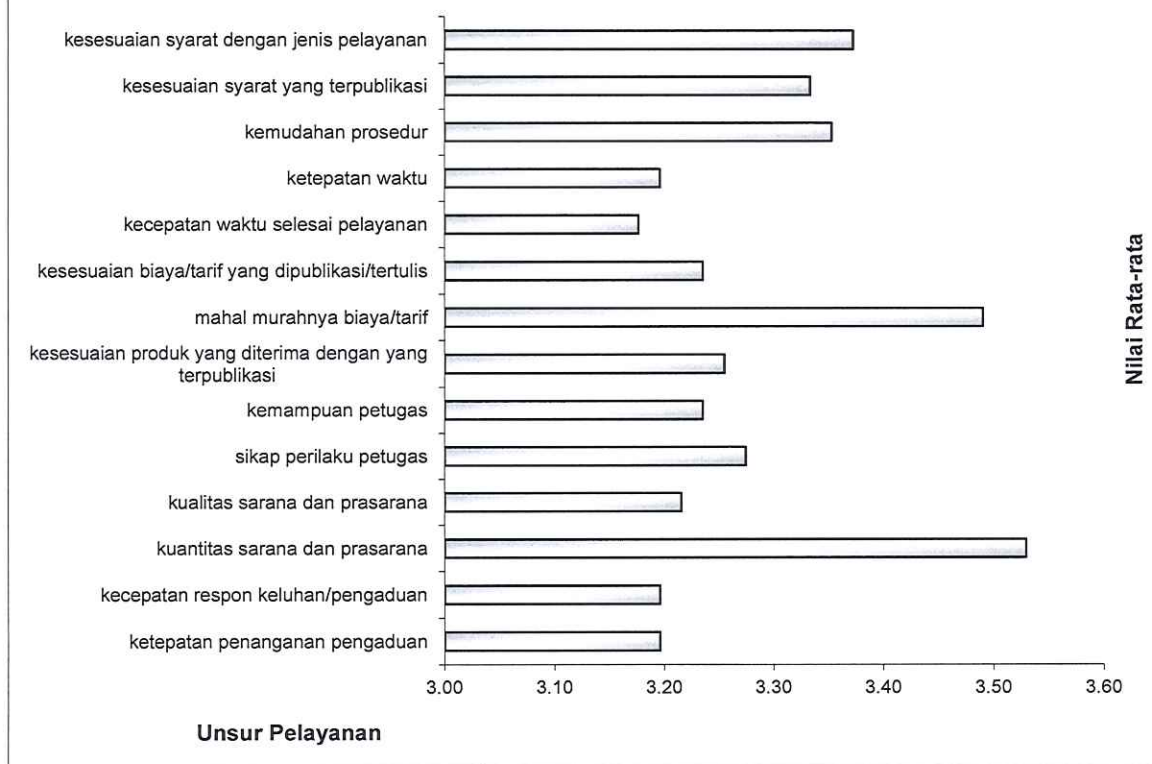


SUNYOTO, SE, MM, MSA, Ak. CA
Nip. 19660709 199703 1 001

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.37
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.33
3	kemudahan prosedur	3.35
4	ketepatan waktu	3.20
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.18
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.24
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.49
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.25
9	kemampuan petugas	3.24
10	sikap perilaku petugas	3.27
11	kualitas sarana dan prasarana	3.22
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.53
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.20
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.20
	Rata-rata Tertimbang	3.29

Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



= 82.25
 = B
 = Baik

PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIBUNAN II TAHUN 2022

BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan SKM

1.3 Metode

1.4 Tim SKM

1.5 Jadwal SKM

BAB II ANALISIS

2.1 Kuesioner

2.2 Perhitungan

2.3 Deskripsi hasil analisis

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan

3.2 Saran/Rekomendasi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Lumajang Triwulan II Tahun 2022 dapat diselesaikan.

Tersusunnya Laporan ini merupakan Informasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Lumajang yang didalamnya terdapat gambaran capaian kinerja selama Bulan April Sampai Bulan Juni Tahun 2022, didalam laporan ini menjabarkan keberhasilan maupun ketidakberhasilan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2018 - 2023.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memuat gambaran tingkat keberhasilan Kinerja di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Lumajang.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, semoga dapat bermanfaat untuk perbaikan perencanaan, penilaian dan perbaikan pelaksanaan program dan kegiatan, peningkatan kinerja serta penilaian kinerja.

Lumajang, Juli 2022

KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH



SUNYOTO, SE, MM, MSA. Ak. CA

NIP. 19660709 199703 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh Badan Pengelola Keuangan Daerah sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap triwulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survei digunakan kuesioner elektronik (e-survei) yaitu melalui google form yang di infokan pengisiannya melalui grup WhatsApp , dan kuesioner melalui pengisian sendiri yang dilaksanakan saat penerima layanan datang ke BPKD . Jumlah Responen yaitu 93

SKPD penerima layanan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah yaitu layanan SP2D dan SKPP.

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 pertanyaan guna menjawab 9 unsur, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

1.4. Tim SKM

Tim pelaksana SKM (*terlampir surat tugas*) berasal dari internal Badan Pengelola Keuangan Daerah, terdiri dari:

1. Laily Fajriah, SH (Kasubag Umum dan Kepegawaian)
2. Inna Dwi Puspitasari (Tenaga Upah Bulanan)

1.5. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM triwulan II adalah April s.d. bulan Juni 2022. Berikut daftar kegiatan selama Persiapan penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat.

Tabel

Jadwal Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

Triwulan II Tahun 2022					
No.	Kegiatan	Bulan			
		April	Mei	Juni	Juli
1	Persiapan				
2	Merumuskan kuesioner				
3	Membagikan kuesioner				
4	Input data				
5	Mengolah data				
6	Menganalisa data				
7	Perumusan kesimpulan dan rencana tindak lanjut				
8	Pelaporan				

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner :

∑ Jenis Kelamin Responden			∑ Usia Responden antara						Status Pekerjaan			
Pria	Wanita	Total	< 20	20-29	30-39	40-49	> 50	Total	PNS	Tenaga Upah Bulanan	Lain-Lain	Total
8	11	19	0	3	8	8	0	19	13	4	1	19

Catatan :

- Usia responden terendah : 27 (Wanita dengan pekerjaan Tenaga Upah bulanan)
- Usia responden tertinggi : 48 (Pria dengan pekerjaan PNS)

B. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan, :

No	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Yang Diisi Oleh Responden	∑ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	Pelayanan penerbitan SP2D	19	79.98
2.	Pelayanan penerbitan SKPP	0	0
	Jumlah dan Rata-Rata	19	79.98

Catatan :

- IKM Tertinggi pada layanan penerbitan SP2D dengan nilai IKM 79.98

1.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan II diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari ASN Kabupaten Lumajang yang merupakan penerima layanan dari 2 Jenis layanan di Badan Pengelola Keuangan Daerah adalah :

- a. nilai interval konversi : 79.98.
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	A	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	B	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	C	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	D	Sangat baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas nilai SKM BPKD terkategoriikan **Baik** dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 79.98, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RPJMD 2018 – 2023 untuk tahun 2022, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **mencapai** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah 82,5, sehingga nilai IKM 79.98 **tidak mendukung** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah untuk triwulan II dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dengan **NI** (nilai interval) antara **3,0644 - 3,532/**, **NIK** (nilai interval konversi) antara **76,61 – 88,30**, **Mutu Pelayanan** kategori **B** dan **Kinerja Unit Pelayanan** kategori **Baik**. **Nilai IKM** tahun 2022 yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan = **79.98**
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kuantitas sarana dan prasarana
3. Dari 9 unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
 - a. kesesuaian syarat yang terpublikasi (3,11)
 - b. kecepatan respon keluhan/pengaduan (3,20)
 - c. ketepatan penanganan pengaduan (3,20)
4. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian kemungkinan tidak terpublikasikan/terpahami standar pelayanan layanan penerbitan SKPP

3.2. Saran / Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik;
2. Perlu upaya peningkatan pelayanan yang lebih baik, khususnya pada 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah.

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

TRIBUNAN II PERIODE BULAN APRIL S.D JUNI TAHUN 2022

NILAI IKM

79.98

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 19

JENIS KELAMIN : L : 8 P : 11

PENDIDIKAN : SD : 0

SMP : 0

SMA : 5

DIII : 1

S1 : 13

S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN APRIL s.d BULAN JUNI 2022

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 TRIBULAN II TAHUN 2022**

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	61	0	3.16
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	59	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	60	0	3.16
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	61	0	3.18
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	60	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	59	0	3.11
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	59	1	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	60	0	3.16
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	63	0	3.32
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	66	0	3.47
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	59	0	3.29
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	66	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	59	0	3.11
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	59	0	
Nilai Hasil Survei			79.98			

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 : 50
- Jumlah Responden : 19
- Usia Responden Terbanyak : 30-39 tahun dan 40-49 tahun
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : D4/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, 16 September 2022

Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah



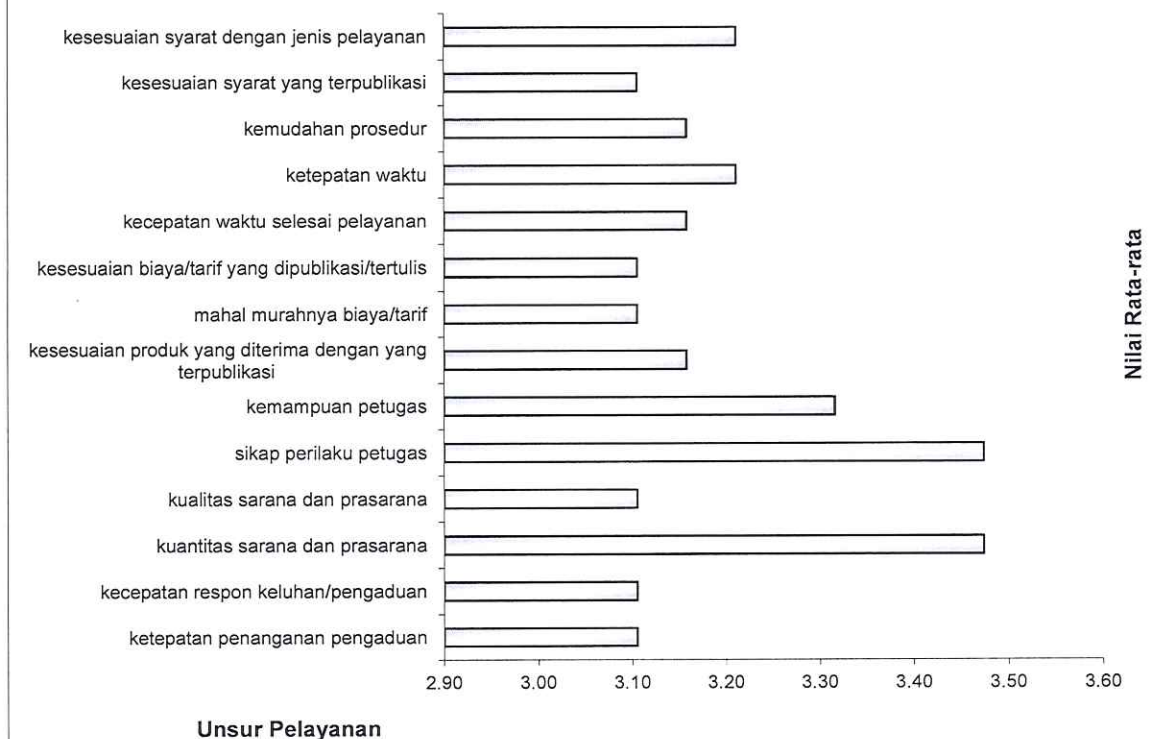
SUNYOTO, SE, MM, MSA, Ak. CA

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	3.21
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.11
3	kemudahan prosedur	3.16
4	ketepatan waktu	3.21
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.16
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.11
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.11
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.16
9	kemampuan petugas	3.32
10	sikap perilaku petugas	3.47
11	kualitas sarana dan prasarana	3.11
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.47
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.11
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.11
	Rata-rata Tertimbang	3.20

Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



= 79.98
= B
= Baik

PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIBUNAN III TAHUN 2022

BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan SKM
- 1.3 Metode
- 1.4 Tim SKM
- 1.5 Jadwal SKM

BAB II ANALISIS

- 2.1 Kuesioner
- 2.2 Perhitungan
- 2.3 Deskripsi hasil analisis

BAB III PENUTUP

- 3.1 Kesimpulan
- 3.2 Saran/Rekomendasi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Lumajang Triwulan III Tahun 2022 dapat diselesaikan.

Tersusunnya Laporan ini merupakan Informasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Lumajang yang didalamnya terdapat gambaran capaian kinerja selama Bulan Juli Sampai Bulan September Tahun 2022, didalam laporan ini menjabarkan keberhasilan maupun ketidakberhasilan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2018 - 2023.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memuat gambaran tingkat keberhasilan Kinerja di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Lumajang.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, semoga dapat bermanfaat untuk perbaikan perencanaan, penilaian dan perbaikan pelaksanaan program dan kegiatan, peningkatan kinerja serta penilaian kinerja.

Lumajang, Oktober 2022

KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH



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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh Badan Pengelola Keuangan Daerah sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap triwulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survei digunakan kuesioner elektronik (e-survei) yaitu melalui google form yang di infokan pengisiannya melalui grup WhatsApp , dan kuesioner melalui pengisian sendiri yang dilaksanakan saat penerima layanan datang ke BPKD . Jumlah Responen yaitu 93

SKPD penerima layanan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah yaitu layanan SP2D dan SKPP.

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 pertanyaan guna menjawab 9 unsur, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

1.4. Tim SKM

Tim pelaksana SKM (*terlampir surat tugas*) berasal dari internal Badan Pengelola Keuangan Daerah, terdiri dari:

1. Laily Fajriah, SH (Kasubag Umum dan Kepegawaian)
2. Inna Dwi Puspitasari (Tenaga Upah Bulanan)

1.5. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM triwulan III adalah Juli s.d. bulan September 2022. Berikut daftar kegiatan selama Persiapan penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat.

Tabel

Jadwal Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

Triwulan III Tahun 2022					
No.	Kegiatan	Bulan			
		Juli	Agustus	September	Oktober
1	Persiapan				
2	Merumuskan kuesioner				
3	Membagikan kuesioner				
4	Input data				
5	Mengolah data				
6	Menganalisa data				
7	Perumusan kesimpulan dan rencana tindak lanjut				
8	Pelaporan				

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner :

∑ Jenis Kelamin Responden			∑ Usia Responden antara						Status Pekerjaan			
Pria	Wanita	Total	< 20	20-29	30-39	40-49	> 50	Total	PNS	Tenaga Upah Bulanan	Lain-Lain	Total
8	12	20	0	4	5	5	1	15	6	12	1	19

Catatan :

- Jumlah usia responden dan status pekerjaan tidak sama dengan jumlah responden dikarenakan responden tidak mengisi data usia dan status pekerjaannya.
- Usia responden terendah : 22 (Pria dengan pekerjaan Tenaga Upah bulanan)
- Usia responden tertinggi : 48 (Wanita dengan pekerjaan PNS)

B. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan, :

No	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Yang Diisi Oleh Responden	∑ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	Pelayanan penerbitan SP2D	20	78.96
2.	Pelayanan penerbitan SKPP	0	0
	Jumlah dan Rata-Rata	20	78.96

Catatan :

IKM Tertinggi pada layanan penerbitan SP2D dengan nilai IKM 78.96

1.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan III diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari ASN Kabupaten Lumajang yang merupakan penerima layanan dari 2 Jenis layanan di Badan Pengelola Keuangan Daerah adalah :

- a. nilai interval konversi : 78.96
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	A	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	B	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	C	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	D	Sangat baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori **Baik** dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 78.96, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RPJMD 2018 – 2023 untuk tahun 2022, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **mencapai** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah 82,5, sehingga nilai IKM 78.96 **tidak mendukung** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah untuk triwulan II dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dengan **NI** (nilai interval) antara **3,0644 - 3,532/**, **NIK** (nilai interval konversi) antara **76,61 – 88,30**, **Mutu Pelayanan** kategori **B** dan **Kinerja Unit Pelayanan** kategori **Baik**. **Nilai IKM** tahun 2022 yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan = **78.96**
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah mahal murahnya biaya/tarif
3. Dari 9 unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
 - a. kesesuaian syarat yang terpublikasi (3,00)
 - b. kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan (3,00)
 - c. ketepatan penanganan pengaduan (3,00)
4. pengisian kemungkinan tidak terpublikasikan/terpahami standar pelayanan layanan penerbitan SKPP

3.2. Saran / Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik;
2. Perlu upaya peningkatan pelayanan yang lebih baik, khususnya pada 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah.

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH
KABUPATEN LUMAJANG**

TRIBULAN III PERIODE BULAN JULI S.D SEPTEMBER TAHUN 2022

NILAI IKM

78.96

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 20

JENIS KELAMIN : L : 8 P : 12

PENDIDIKAN : SD : 0

SMP : 0

SMA : 3

DIII : 0

S1 : 13

S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN JULI s.d BULAN SEPTEMBER 2022

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

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	8	40.00%
2	Perempuan	12	60.00%
	TOTAL	20	100.00%

Umur :

	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	0	0.00%
2	20 - 29 thn	4	26.67%
3	30 - 39 thn	5	33.33%
4	40 - 49 thn	5	33.33%
5	> 50 thn	1	6.67%
	TOTAL	15	100.00%

Pendidikan Terakhir :

	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	0	0.00%
2	SLTP	0	0.00%
3	SLTA	3	18.75%
4	D1/D3	0	0.00%
5	D4/S1	13	81.25%
6	S2 keatas	0	0.00%
	TOTAL	16	100.00%

Pekerjaan Utama :

	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS	6	31.58%
2	Tenaga Kontrak Kerja/ Tenaga Kerja Bulanan	12	63.16%
3	TNI/POLRI	0	0.00%
4	SWASTA	1	5.26%
5	Pensiunan PNS	0	0.00%
6	Lain-Lain	0	0.00%
	TOTAL	19	100.00%

Jenis Pelayanan :

	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	Pelayanan Penerbitan SP2D	20	100.00%
2	Pelayanan Penerbitan SKPP	0	0.00%
		20	100.00%

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN III TAHUN 2022**

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	60	0	3.00
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	60	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	64	0	3.20
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	61	0	3.10
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	63	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	59	0	3.66
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	50	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	60	0	3.00
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	61	0	3.05
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	61	0	3.05
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	63	0	3.18
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	64	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	61	0	3.03
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	57	0	
Nilai Hasil Survei				78.96		

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 : 50
- Jumlah Responden : 20
- Usia Responden Terbanyak : 30-39 tahun dan 40-49 tahun
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : D4/S1
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
- Pekerjaan Responden Terbanyak : PTT
- 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, 11 Oktober 2022

Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah

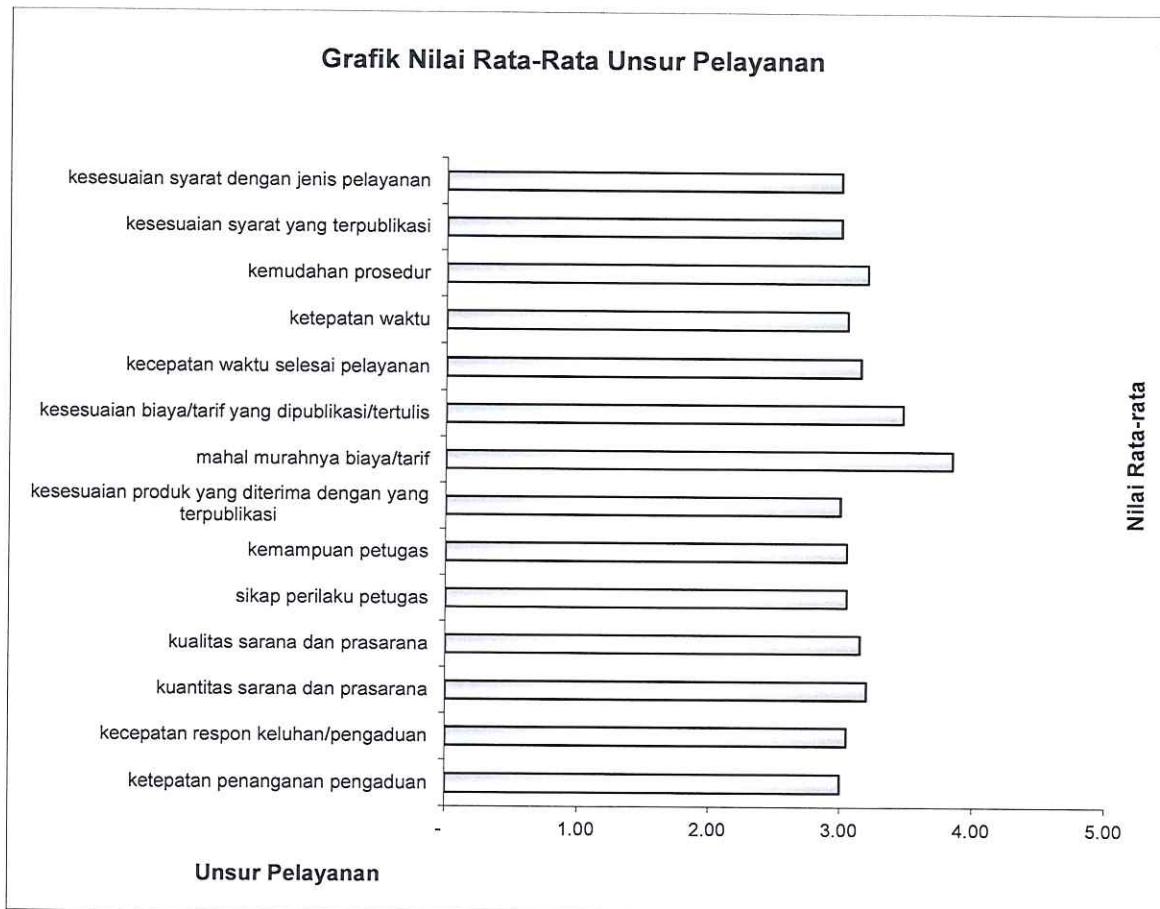


SUNYOTO, SE, MM, MSA, Ak. CA
Np. 19660709 199703 1 001

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.00
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.00
3	kemudahan prosedur	3.20
4	ketepatan waktu	3.05
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.15
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.47
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.85
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.00
9	kemampuan petugas	3.05
10	sikap perilaku petugas	3.05
11	kualitas sarana dan prasarana	3.15
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.20
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.05
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.00
	Rata-rata Tertimbang	3.16

Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



= 78.96
= B
= Baik

PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIBUNAN IV TAHUN 2022

BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan SKM

1.3 Metode

1.4 Tim SKM

1.5 Jadwal SKM

BAB II ANALISIS

2.1 Kuesioner

2.2 Perhitungan

2.3 Deskripsi hasil analisis

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan

3.2 Saran/Rekomendasi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Lumajang Triwulan IV Tahun 2022 dapat diselesaikan.

Tersusunnya Laporan ini merupakan Informasi Kinerja Pemerintah Kabupaten Lumajang yang didalamnya terdapat gambaran capaian kinerja selama Bulan Oktober Sampai Bulan Desember Tahun 2022, didalam laporan ini menjabarkan keberhasilan maupun ketidakberhasilan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Lumajang Tahun 2018 - 2023.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang memuat gambaran tingkat keberhasilan Kinerja di Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Lumajang.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat, semoga dapat bermanfaat untuk perbaikan perencanaan, penilaian dan perbaikan pelaksanaan program dan kegiatan, peningkatan kinerja serta penilaian kinerja.

Lumajang, Januari 2023

KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH



SUNYOTO, SE, MM, MSA. Ak. CA

NIP. 19660709 199703 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh Badan Pengelola Keuangan Daerah sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap triwulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survei digunakan kuesioner elektronik (e-survei) yaitu melalui google form yang di infokan pengisiannya melalui grup WhatsApp , dan kuesioner melalui pengisian sendiri yang dilaksanakan saat penerima layanan datang ke BPKD . Jumlah Responen yaitu 93

SKPD penerima layanan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah yaitu layanan SP2D dan SKPP.

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 pertanyaan guna menjawab 9 unsur, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

1.4. Tim SKM

Tim pelaksana SKM (*terlampir surat tugas*) berasal dari internal Badan Pengelola Keuangan Daerah, terdiri dari:

1. Laily Fajriah, SH (Kasubag Umum dan Kepegawaian)
2. Inna Dwi Puspitasari (Tenaga Upah Bulanan)

1.5. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM tribulan IV adalah Oktober s.d. bulan Desember 2022. Berikut daftar kegiatan selama Persiapan penyusunan dokumen survei kepuasan masyarakat.

Tabel
Jadwal Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

Triwulan IV Tahun 2022					
No.	Kegiatan	Bulan			
		Oktober	Nopember	Desember	Januari
1	Persiapan				
2	Merumuskan kuesioner				
3	Membagikan kuesioner				
4	Input data				
5	Mengolah data				
6	Menganalisa data				
7	Perumusan kesimpulan dan rencana tindak lanjut				
8	Pelaporan				

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner :

Σ Jenis Kelamin Responden			Σ Usia Responden antara						Status Pekerjaan			
Pria	Wanita	Total	< 20	20- 29	30- 39	40- 49	> 50	Total	PNS	Tenaga Upah Bulanan	Lain-Lain	Total
28	29	57	0	5	13	31	8	57	45	11	1	57

Catatan :

- Usia responden terendah : 23 (Wanita dengan pekerjaan Tenaga Upah bulanan)
- Usia responden tertinggi : 57 (Pria dengan pekerjaan PNS)

B. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan, :

No	Pengelompokan Jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Yang Diisi Oleh Responden	Σ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1.	Pelayanan penerbitan SP2D	20	78.96
2.	Pelayanan penerbitan SKPP	0	0
	Jumlah dan Rata-Rata	20	78.96

Catatan :

IKM Tertinggi pada layanan penerbitan SP2D dengan nilai IKM 80.17

1.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan IV diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari ASN Kabupaten Lumajang yang merupakan penerima layanan dari 2 Jenis layanan di Badan Pengelola Keuangan Daerah adalah :

- a. nilai interval konversi : 80.17
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	A	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	B	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	C	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	D	Sangat baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategori **Baik** dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 80.17, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RPJMD 2018 – 2023 untuk tahun 2022, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **mencapai** target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2022 adalah 82,5, sehingga nilai IKM 80.17 **tidak mendukung** capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah untuk triwulan II dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dengan **NI** (nilai interval) antara **3,0644 - 3,532/**, **NIK** (nilai interval konversi) antara **76,61 – 88,30**, **Mutu Pelayanan** kategori **B** dan **Kinerja Unit Pelayanan** kategori **Baik**. **Nilai IKM** tahun 2022 yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan = **80.17**
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah mahal murahnya biaya/tarif
3. Dari 9 unsur pelayanan, 3 (tiga) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
 - a. Perilaku Pelaksana (3,12)
 - b. Waktu Penyelesaian (3,12)
 - c. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan (3,00)
4. pengisian kemungkinan tidak terpublikasikan/terpahami standar pelayanan layanan penerbitan SKPP

3.2. Saran / Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik;
2. Perlu upaya peningkatan pelayanan yang lebih baik, khususnya pada 3 unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah.

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH
KABUPATEN LUMAJANG**

TRIBUNAL IV PERIODE BULAN OKTOBER S.D DESEMBER TAHUN 2022

NILAI IKM

80.17

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 57

JENIS KELAMIN : L : 28 P : 29

PENDIDIKAN : SD : 0

SMP : 1

SMA : 21

DIII : 3

S1 : 32

S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN OKTOBER s.d BULAN DES 2022

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 TRIBULAN IV TAHUN 2022**

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	184	0	3.19
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	180	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	183	0	3.21
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	180	0	3.12
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	176	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	177	0	3.29
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	198	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	180	0	3.16
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	181	0	3.18
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	178	0	3.12
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	183	0	3.37
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	201	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	179	0	3.14
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	179	0	
Nilai Hasil Survei				80.17		

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 : 93
- Jumlah Responden : 57
- Usia Responden Terbanyak : 30-39 tahun dan 40-49 tahun
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : D4/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, 27 Januari 2023
Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah



SUNYOTO, SE, MM, MSA, Ak. CA
Nip. 19660709 199703 1 001

IKO 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
1	Laki-laki	28
2	Perempuan	29
	TOTAL	57

Umur :

	Ket	Jumlah
1	< 20 thn	0
2	20 - 29 thn	5
3	30 - 39 thn	13
4	40 - 49 thn	31
5	> 50 thn	8
	TOTAL	57

Pendidikan Terakhir :

	Ket	Jumlah
1	SD kebawah	0
2	SLTP	1
3	SLTA	21
4	D1/D3	3
5	D4/S1	32
6	S2 keatas	0
	TOTAL	57

Pekerjaan Utama :

	Ket	Jumlah
1	PNS	45
2	Tenaga Kontrak Kerja/ Tenaga Kerja Bulanan	11
3	TNI/POLRI	0
4	SWASTA	0
5	Pensiunan PNS	0
6	Lain-Lain	1
	TOTAL	57

Jenis Pelayanan :

	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	Pelayanan Penerbitan SP2D	57
2	Pelayanan Penerbitan SKPP	0
		57

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	3.16
3	kemudahan prosedur	3.21
4	ketepatan waktu	3.16
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.09
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.11
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.47
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.16
9	kemampuan petugas	3.18
10	sikap perilaku petugas	3.12
11	kualitas sarana dan prasarana	3.21
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.53
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.14
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.14
	Rata-rata Tertimbang	3.21

