

REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT OPD/UNIT KERJA

TAHUN 2020

| No. | Unsur Pelayanan | Pertanyaan | Jumlah Nilai | Jumlah RTMK | Nilai Unsur Pelayanan |
|---------------------------|---|---|--------------|-------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Persyaratan | Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan | 311 | 0 | 3.11 |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan | 309 | 0 | 3.09 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | Kecepatan selesainya pelayanan | 319 | 0 | 3.19 |
| 4 | Biaya / Tarif | Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami | 373 | 0 | 3.73 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis | Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami | 306 | 0 | 3.06 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | Kemampuan petugas dalam melayani | 355 | 0 | 3.55 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | Sikap perilaku petugas | 324 | 0 | 3.24 |
| 8 | Sarana & Prasarana | Kualitas sarpras (sarana dan prasarana). | 284 | 0 | 2.84 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan | 264 | 0 | 2.64 |
| Nilai Hasil Survei | | | 78.24 | | |

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 : 150
- Jumlah Responden : 100
- Usia Responden Terbanyak : antara 30-39
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : S1
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
- Pekerjaan Responden Terbanyak : PNS
- Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
 - Penyusunan APBD
 - Penatausahaan Keuangan/ Perbendaharaan
 - Pengelolaan Aset SKPD
 - Pelaporan Keuangan
 - Lain Lain
- 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 Nopember 2020

KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH

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