

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KATINGAN
SEMESTER I TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai jika melibatkan masyarakat di dalamnya. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, salah satunya adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM 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.

Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus terhadap pelayanan publik yang diberikan. Pada SKM semester I tahun 2024 ini Badan Keuangan dan Aset Daerah memperoleh hasil nilai IKM yaitu 86,26 kategori Baik. Melalui Laporan SKM ini diharapkan dapat menggambarkan kualitas pelayanan publik pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan, serta diketahui unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan demi memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat pengguna layanan.

Kasongan, 1 November 2024

Kepala Badan Keuangan dan
Aset Daerah Kabupaten Katingan,



TOTO IAYA, S.PI.

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19720229 200604 1 008

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).....	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Kegiatan SKM.....	13
4. RENCANA TINDAK LANJUT SKM	17
5. TABEL BENTUK MUTU LAYANAN.....	23

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 mengamanatkan 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 Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan sebagai salah satu penyedia layanan publik di bidang pengelolaan keuangan daerah Kabupaten Katingan, 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 Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan.

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 Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri :

No.	Jabatan	Jabatan dalam Tim
1.	Kepala Badan	Pengarah
2.	Sekretaris Badan	Ketua
3.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota/Surveior
4.	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Pertama	Anggota/Surveior
5.	Arsiparis	Anggota/Surveior

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 Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan 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 Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan pada waktu jam pelayanan yaitu pukul 07.30 – 16.00 WIB. 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 per semester (2 kali dalam 1 tahun). Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1 April - 5 April 2024	5
2.	Pengumpulan Data	2 Mei - 27 September 2024	100
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober-November 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 keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Badan keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 70 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 harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 59 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 60 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	26	16%
		PEREMPUAN	33	21%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	12	8%
		DIII	1	1%
		SI	45	28%
		S2	1	1%
3	PEKERJAAN	ASN	40	25%
		TNI	0	0%
		SWASTA	2	1%
		WIRUSAHA	2	1%
		LAINNYA	15	9%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	21	13%
		LAYANAN B	32	20%
		LAINNYA	8	5%

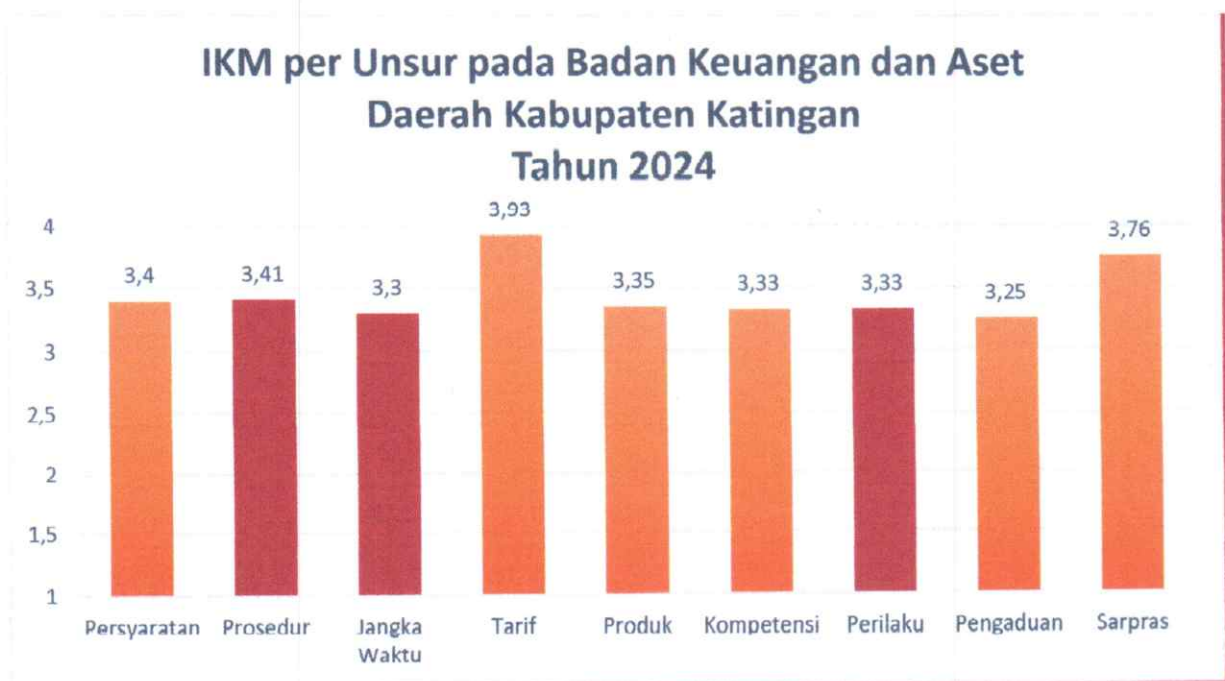
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,40	3,41	3,30	3,93	3,35	3,33	3,33	3,25	3,76
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86,26 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat dua unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan nilai 3,30 dan unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan nilai 3,25.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tariff, Sarana dan Prasarana Layanan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan kemudian disusul Prosedur Layanan dengan nilai 3,41 Persyarat Layanan dengan nilai 3,40 serta pengaduan dan perilaku layanan mendapatkan nilai 3,3.

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 :

- “Perbaiki dalam proses waktu pelayanan yang dirasa masih kurang optimal”.
- “Pengoptimalan dalam proses pengaduan layanan”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Hal ini karena Aplikasi yang digunakan dalam proses pengurusan yang menyangkut keuangan sering mengalami *Server Down* yang mengakibatkan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan sedikit lebih lama daripada yang tertera pada Standar Pelayanan.
- Dalam proses penanganan pengaduan layanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan kurang berjalan dengan kurang baik karena keterbatasan Sumber Daya Manusia yang tersedia dalam menjalankannya.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama tim kerja Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan) :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	waktu		Penanggung Jawab
			SM	SM	
			1	2	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan jaringan dan pemeliharaan jaringan internet Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan.	√		Bagian Sekretariat
2	Penanganan Pengaduan Layanan	Menyediakan Sumber Daya Manusia yang kompeten dalam menjalankan proses Penanganan Pengaduan Layanan serta pelatihan yang tepat untuk mendukung kinerja yang efektif dan efisien.	√		Bagian Sekretariat

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Keuangan dan Aset Daerah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,26.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan serta Penanganan Pengaduan Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tariff, Sarana dan Prasarana Layanan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan kemudian disusul Prosedur Layanan dengan nilai 3,41 Persyarat Layanan dengan nilai 3,40 serta pengaduan dan perilaku layanan mendapatkan nilai 3,3.

Kasongan, 1 November 2024

Kepala Badan Keuangan dan
Aset Daerah Kabupaten Katingan,



TOTO JAYA, S.PI.

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19720229 200604 1 008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN KATINGAN

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : _____ 07.30-12.00 WIB
13.00-16.00 WIB

INFORMASI RESPONDEN SURVEI (Centang jawaban yang sesuai)

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2/S3

Pekerjaan : ☐ ASN ☐ TNI/ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ PELAJAR/ MAHASISWA

☐ PETANI/ NELAYAN ☐ Pensiunan ☐ PEKERJA LEPAS/ FREELANCE ☐ IBU RUMAH TANGGA

☐ LAINNYA (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diakses : (misal : SPD, SP2D, Daftar Gaji, SKPP Gaji, ADD, Pinjam Pakai Gedung, Konsultasi, Administrasi BMD, Penyusunan Anggaran)

KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN (Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden)

1. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan ?	P*)	6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak baik	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang baik	2
c. Sesuai	3	c. Baik	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat baik	4
2. Bagaimana penilaian Anda mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan ?		7. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak baik	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang baik	2
c. Mudah	3	c. Baik	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat baik	4
3. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan ?		8. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran ?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak baik	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang baik	2
c. Sesuai	3	c. Baik	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat baik	4
4. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan ?		9. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan ?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak baik	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang baik	2
c. Sesuai	3	c. Baik	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat baik	4
5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan yang ada pada Standar Pelayanan dengan pelayanan yang diberikan ?			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: BADAN KEUANGAN DAN ASET ADERAH
:

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	3	3	3	4
2	4	4	3	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	2	3	4
4	3	3	3	4	3	3	2	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	4	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	4	4	3	3	3	2	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	4	3	3	4	3	3	4	3	4
22	3	4	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	2	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	2	3	3	3	3	3	3	4
28	4	4	4	2	4	4	4	4	2
29	3	3	3	4	3	3	4	3	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	4	3	3	4	3	3	2	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	4	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	3	3	3	3	4
41	3	4	3	4	3	3	4	3	4
42	3	3	4	4	4	3	4	2	4
43	4	4	3	4	3	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4

SNilai /Unsur	204	205	198	236	201	200	200	195	226
NRR / pertanyaan	3,400	3,417	3,300	3,933	3,350	3,333	3,333	3,250	3,767
NRR tertbg/ pertanyaan	0,377	0,379	0,366	0,437	0,372	0,370	0,370	0,361	0,418
Kategori Per Unsur	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,450	**) 86,256

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,400
U2	Prosedur Pelayanan	3,417
U3	Kecepatan Pelayanan	3,300
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,933
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,350
U6	Kompetensi Petugas	3,333
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,333
U8	Penanganan Pengaduan	3,250
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,767

IKM UNIT PELAYANAN :

86,26

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

: 88,31 - 100,00

C (Kurang Baik)

: 65,00 - 76,60

B (Baik)

: 76,61 - 88,30

D (Tidak Baik)

: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	1,67	0,00	0,00	0,00	0,00	1,67	0,00
Kurang Baik	0,00	3,33	0,00	1,67	0,00	0,00	6,67	5,00	1,67
Baik	60,00	51,67	65,00	3,33	61,67	66,67	53,33	60,00	20,00
Sangat Baik	40,00	45,00	33,33	95,00	36,67	33,33	40,00	33,33	78,33
Kosong	66,67	66,67	66,67	66,67	66,67	66,67	66,67	66,67	66,67
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden

60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

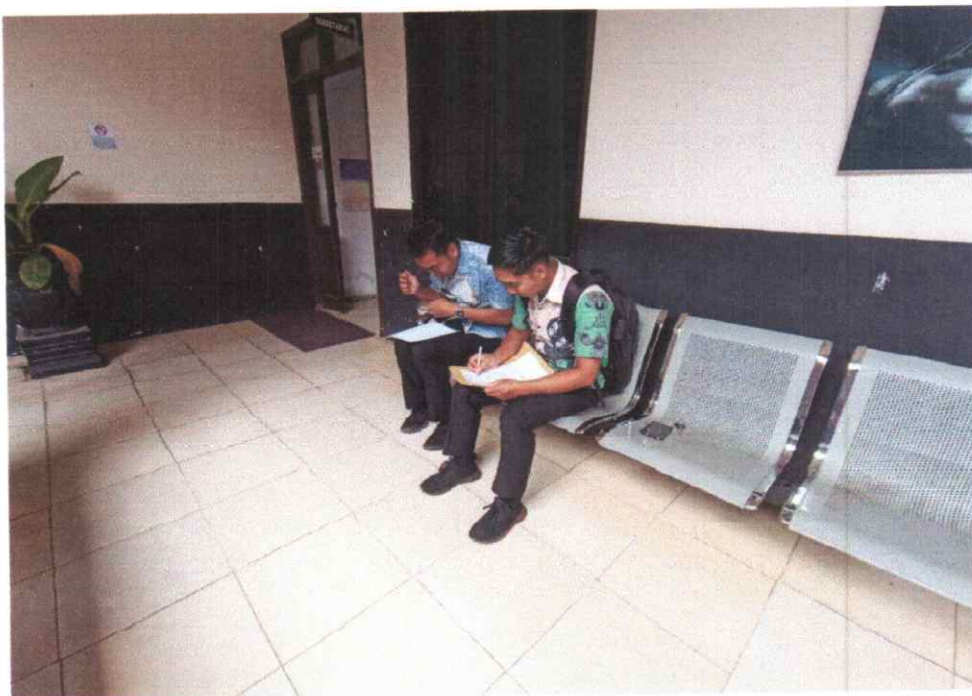
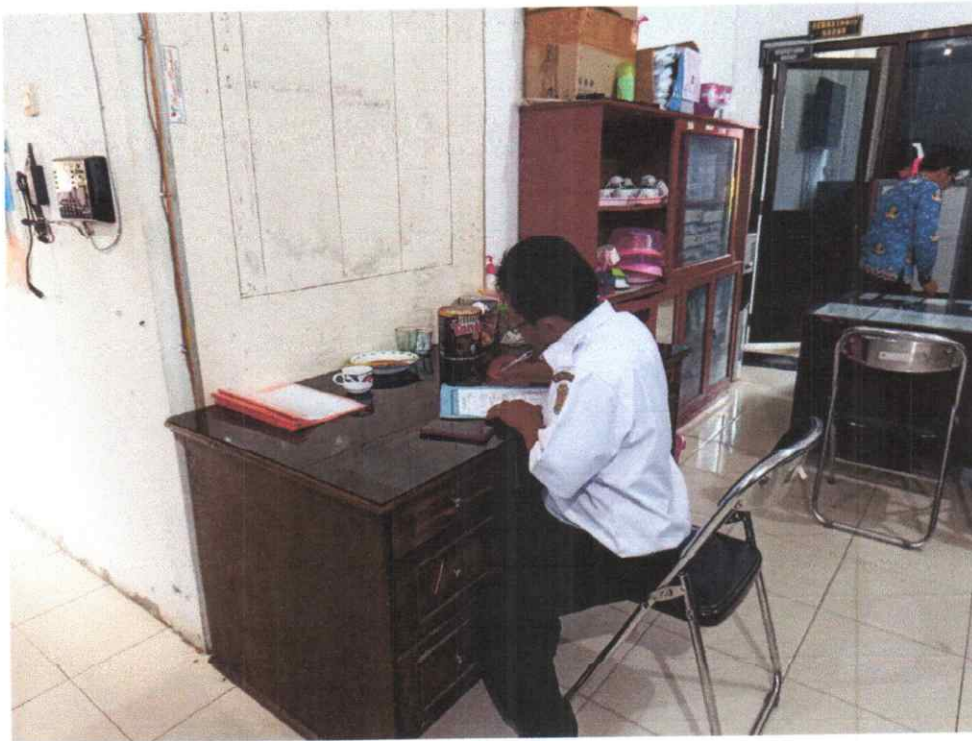
JUMLAH JAWABAN

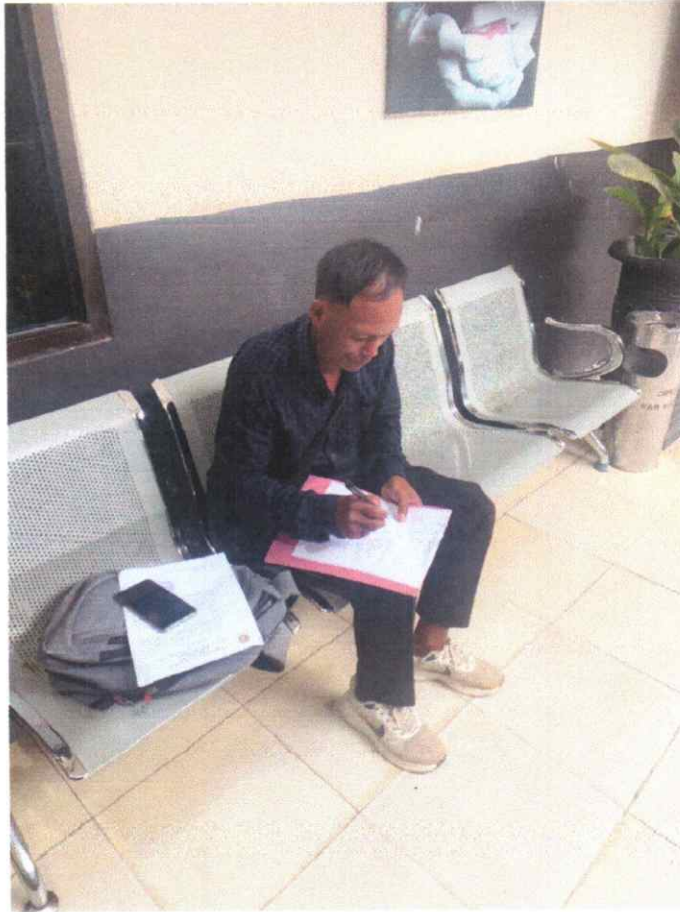
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Kurang Baik	0	2	0	1	1	0	4	3	1
Baik	36	31	39	2	37	40	32	36	12
Sangat Baik	24	27	20	57	22	20	24	20	47
Kosong	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,69
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,06
U8	Penanganan Pengaduan	3,05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





**RENCANA TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2024**



**PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH**

Jalan A. Yani Komplek Perkantoran Pemerintah Daerah,
Kelurahan Kasongan Lama

KATA PENGANTAR

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan perwujudan komitmen Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan untuk melakukan perbaikan secara terus-menerus demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan Semester II Tahun 2024, dapat terlihat unsur-unsur pelayanan publik yang perlu dilakukan perbaikan, serta unsur-unsur yang sudah baik agar terus dipertahankan bahkan ditingkatkan. Untuk itulah pentingnya dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada setiap unit instansi. Hasil kuesioner yang diisi oleh pengguna layanan dapat menggambarkan bagaimana kondisi pelayanan publik yang ada, sehingga unit instansi terkait dapat mengetahui unsur-unsur apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pengguna layanan akan merasa nyaman dan puas atas pelayanan publik yang diterima, mengingat salah satu tugas penting dalam pemerintahan adalah melayani masyarakat.

Kami berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan yang selama ini dilakukan dengan kerja keras dan kerjasama yang baik dari seluruh jajaran Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan, dengan harapan dapat memberikan manfaat dan kepuasan bagi seluruh pengguna layanan.

Kasongan, 1 November 2024



Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Katingan,

TOTO JAYA, S.PI.

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19720229 200604 1 008

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

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 Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan 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.

2. Deskripsi Rencana Tindak Lanjut SKM

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan 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	3,40	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,41	B
3	Waktu Penyelesaian	3,30	B
4	Biaya/Tarif	3,93	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,35	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	B
7	Perilaku Pelaksana	3,33	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,25	B
9	Sarana dan Prasarana	3,76	A

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 2 unsur

dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari dua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			SM 1	SM 2	
1	Unsur 3 Waktu Penyelesaian	Peningkatan jaringan dan pemeliharaan jaringan internet Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan.		√	Bagian Sekretariat
2	Unsur 8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menyediakan Sumber Daya Manusia yang kompeten dalam menjalankan proses Penanganan Pengaduan Layanan serta pelatihan yang tepat untuk mendukung kinerja yang efektif dan efisien.		√	Bagian Sekretariat

BAB II

KESIMPULAN

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

1. Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% .
2. Survey Kepuasan Masyarakat beserta tindak lanjut dari Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Katingan dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kasongan, 1 November 2024

Kepala Badan Keuangan dan
Aset Daerah Kabupaten Katingan,



TOTO IAYA, S.PI.

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19720229 200604 1 008

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KATINGAN
SEMESTER I TAHUN 2024**

NILAI IKM

86,26

RESPONDEN

JUMLAH : 59 orang

JENIS KELAMIN : L = 26 orang / P = 33 orang

PENDIDIKAN : SD = orang

SMP = orang

SMA = 12 orang

DIII = 1 orang

S1 = 45 orang

S2 = 1 orang

Periode Survei = Mei s/d September 2024

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