



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN BANYUASIN**



Bagian Organisasi

[Signature] 21/21
11

[Signature]

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah tersusunnya laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat periode Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni Tahun 2020 Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Suvei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Demikian laporan ini disusun sebagai gambaran penyelenggaraan pelayanan publik Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin Tahun Januari sampai dengan Bulan Juni Tahun 2020.

Pangkalan Balai, 20 Desember 2020

**KEPALA BADAN PENGELOLA
KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN BANYUASIN,**



**SUBAGIO, AK., CA
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196510231987031001**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
KATA PENGANTAR	II
DAFTAR ISI	III
DAFTAR TABEL	V
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan	3
1.2.1 Sasaran	4
1.2.2 Manfaat.....	5
1.3. Ruang Lingkup	6
BAB II GAMBARAN UMUM	8
2.1 Profil Umum	8
2.1.1 Tugas dan Fungsi.....	8
2.1.2 Organisasi	10
2.1.3 Jumlah Pegawai	11
2.2 Struktur Organisasi.....	12
BAB III GAMBARAN UMUM.....	13
3.1. Variabel Penelitian	13
3.1.1 Persiapan.....	13
3.1.2 Pengumpulan Data.....	15
3.1.3 Pengolahan dan Analisis Data.....	16
3.1.4 Penyusunan laporan.....	16
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17

BAB IV	HASIL SURVEI.....	18
4.1.	Deskripsi responden	18
4.1.1	Pelayanan Surat Masuk dan Pengajuan SPP serta SPM	18
BAB V	TINDAK LANJUT	22
5.1.	Tindak Lanjut	22
BAB VI	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	23
6.1.	Kesimpulan.....	23
6.2.	Rekomendasi	24

DAFTAR TABEL

2.3. Struktur organisasi.....	12
4.1.1. Kategorisasi mutu Pelayanan.....	19
4.1.1. Nilai Rata-rata.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor : 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa, penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan (Berita Daerah Provinsi Sumatera Selatan tahun 2016 nomor 10). Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 19 tahun 2018 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuasin.

Selain itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui

tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap Unit Pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan

dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun 2020 ini Tim Survei dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah Kabupaten Banyuasin telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Unit Pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah, sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.2 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pada Unit Pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit Pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.2.1 Sasaran

1. Diketuinya tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;

3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah.

1.2.2 Manfaat

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Kabupaten Banyuasin;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah di Kabupaten Banyuasin;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah pada lingkup Pemerintah Kabupaten Banyuasin;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah pada lingkup Pemerintah Kabupaten Banyuasin dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah di Kabupaten Banyuasin.

1.3 Ruang Lingkup

Kegiatan survei penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah kabupaten Banyuasin, sebanyak 150 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative ;
2. Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan ;
3. Waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan ;
4. Tarif Biaya, yaitu 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, yaitu 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, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman ;

7. Perilaku Pelaksana Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan ;
8. Penanganan Pengaduan, yaitu Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ;
9. Sarana dan Prasarana, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Profil Umum

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Banyuasin - sebelumnya dikenal dengan Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (DPPKAD), Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin (selanjutnya disebut BPKAD), dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuasin Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 141 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 200 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuasin Tahun 2018 Nomor 141) dengan Susunan Organisasi dan Tata Kerja sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 141 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi, Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin (Berita Daerah Kabupaten Banyuasin Tahun 2018 Nomor 141).

Sebagaimana diatur melalui Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 141 Tahun 2018 tentang Struktur Organisasi dan Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin adalah perangkat daerah yang merupakan unsur penunjang Urusan Pemerintahan dengan tugas fungsi penunjang Keuangan sub Pengelolaan Keuangan, Aset Daerah. Selain itu BPKAD Kabupaten Banyuasin juga bertindak sebagai Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah (SKPKD) sehingga berperan sebagai Pejabat Pengelola Keuangan Daerah (PPKD) dan merangkap Bendahara Umum Daerah (BUD) termasuk pengelolaan aset daerah Kabupaten Banyuasin. Peran ini sejalan dengan peran Kementerian Keuangan Republik Indonesia pada tatanan Pemerintah Pusat.

2.1.1. Tugas dan Fungsi

Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah melaksanakan tugas urusan pemerintahan fungsi penunjang Keuangan sub Pengelolaan Keuangan, Aset Daerah sesuai Kewenangan dan ketentuan Peraturan Perundangan-undangan.

- a. penyusunan program dan kegiatan badan dalam jangka pendek, menengah dan jangka panjang, serta pelaporan akuntabilitas kinerja badan;
- b. penyelenggaraan urusan tata usaha perkantoran yang meliputi urusan umum, keuangan dan urusan kepegawaian;
- c. koordinasi vertikal dan horizontal dengan instansi terkait baik pusat maupun daerah berkaitan dengan pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset daerah;
- d. pengkoordinasian, perumusan, pengendalian, dan pembinaan kebijakan atas pelaksanaan pengelolaan keuangan dan aset daerah;
- e. pengendalian, penyusunan kebijakan dan pedoman pelaksanaan APBD;
- f. pengesahan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)-OPD;
- g. penetapan Surat Penyediaan Dana (SPD);
- h. pengendalian sistem penerimaan dan pengeluaran kas daerah;
- i. pembayaran berdasarkan permintaan pejabat pengguna anggaran atas beban kas umum daerah;
- j. penyimpanan pelaksanaan pinjaman dan pemberian jaminan atas nama pemerintah daerah;
- k. pengelola utang dan piutang daerah serta penagihan piutang daerah;
- l. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

2.1.2 Organisasi.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut BPKAD Kabupaten Banyuwasin diorganisasikan sebagai berikut :

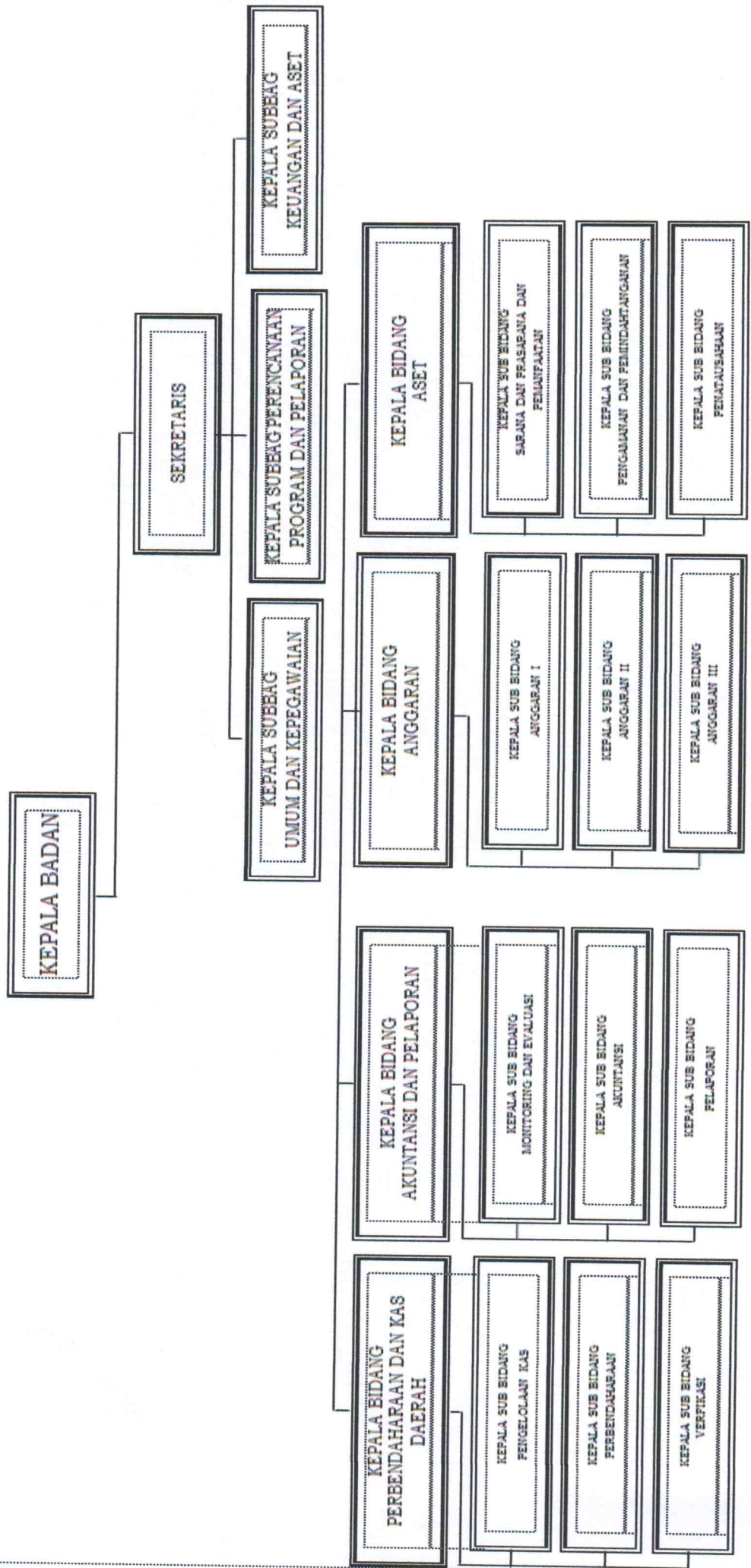
- a. Kepala Badan;
- b. Sekretariat, terdiri dari:
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 2. Sub Bagian Perencanaan Program dan Pelaporan;
 3. Sub Bagian Keuangan dan Aset.
- c. Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah, terdiri dari:
 1. Sub Bidang Pengelolaan Kas;
 2. Sub Bidang Perbendaharaan;
 3. Sub Bidang Verifikasi.
- d. Bidang Akuntansi dan Pelaporan, terdiri dari:
 1. Sub Bidang Monitoring dan Evaluasi;
 2. Sub Bidang Akuntansi;
 3. Sub Bidang Pelaporan.
- e. Bidang Anggaran, terdiri dari:
 1. Sub Bidang Anggaran I;
 2. Sub Bidang Anggaran II;
 3. Sub Bidang Anggaran III.
- f. Bidang Aset, terdiri dari:
 1. Sub Bidang Sarana Prasarana dan Pemanfaatan;
 2. Sub Bidang Pengamanan dan Pemindahtanganan;
 3. Sub Bidang Penatausahaan

2.1.3 Jumlah Pegawai

Untuk Kondisi Per Desember 2020, pegawai BPKAD kabupaten Banyuasin berjumlah 89 orang dengan perincian sebagai berikut :

1. Berdasarkan Eselonering :
 - a. Eselon II.b : 1
 - a. Eselon III.a : 1
 - b. Eselon III.b : 4
 - c. Eselon IV.a : 15
 - d. Eselon IV.b : 0
2. Berdasarkan status kepegawaian :
 - a. PNS : 54
 - b. THL : 35

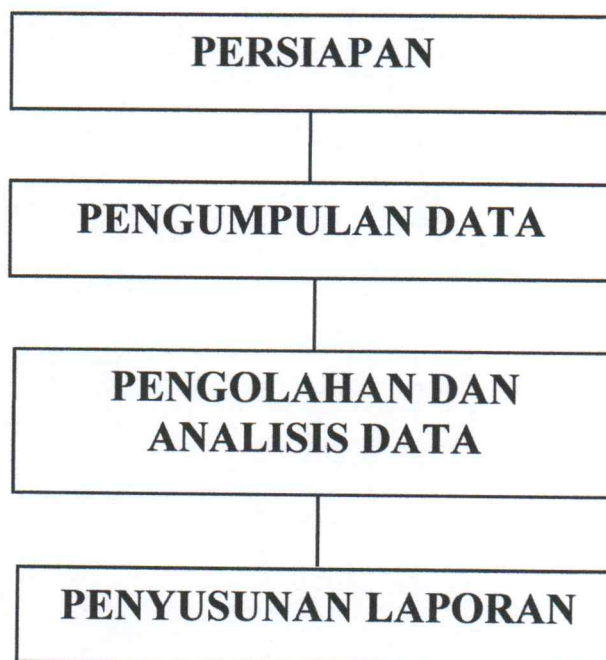
2.2. Struktur Organisasi



BAB III GAMBARAN UMUM

3.1 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

3.1.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam pembahasan kuesioner, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah melakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak Unit Pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah.
- b. *Kick-Off Meeting* antara Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Banyuasin dengan Unit Pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah untuk menyusun jadwal pengumpulan data.

c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) **Penyiapan Bahan**

1. **Kuesioner**

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. **Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagai atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. **Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3,

sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

3.1.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey,

pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 150 (seratus lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Juli sampai dengan minggu ketiga bulan Juni tahun 2020.

3.1.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017, sehingga standarisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

3.1.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit Pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan pada Unit Pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2020 terhadap bidang Pelayanan dengan mengedarkan 150(Seratus lima puluh) kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah.