



## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

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



## 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 2021 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 aparatur 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 Juli sampai dengan Bulan Desember Tahun 2021.

Pangkalan Balai, 31 Desember 2021

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



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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>II</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>III</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>V</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>8</b>
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
<b>BAB III GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>13</b>
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

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL SURVEI.....</b>	<b>18</b>
4.1.	Deskripsi responden.....	18
4.1.1	Pelayanan Surat Masuk dan Pengajuan SPP serta SPM.....	18
<b>BAB V</b>	<b>TINDAK LANJUT .....</b>	<b>22</b>
5.1.	Tindak Lanjut.....	22
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>23</b>
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 Banyuwasin 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. Diketuainya 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 Banyuwasin, sebanyak 150 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Banyuwasin.

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 2016 Nomor 200) 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 telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 257 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 141 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banyuasin Tahun 2018 Nomor 200)

Sebagaimana diatur melalui Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 157 Tahun 2020 tentang Nomenklatur Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin adalah merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Banyuasin di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah kabupaten. 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 membantu Bupati dalam melaksanakan unsur penunjang kesekretariatan, perbendaharaan, kas daerah, akuntansi, pelaporan, anggaran dan aset sesuai dengan kewenangan dan 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 sistem akuntansi dan pelaporan keuangan daerah;
- m. penyajian informasi keuangan daerah;
- n. pencatatan dan pengesahan dalam hal penerimaan dan pengeluaran daerah tidak melalui Rekening Kas Umum Daerah;
- o. pembinaan dan penilaian kinerja Sekretaris dan Kepala Bidang dibawahnya; dan
- p. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah dan Asisten sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

### 2.1.2 Organisasi.

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

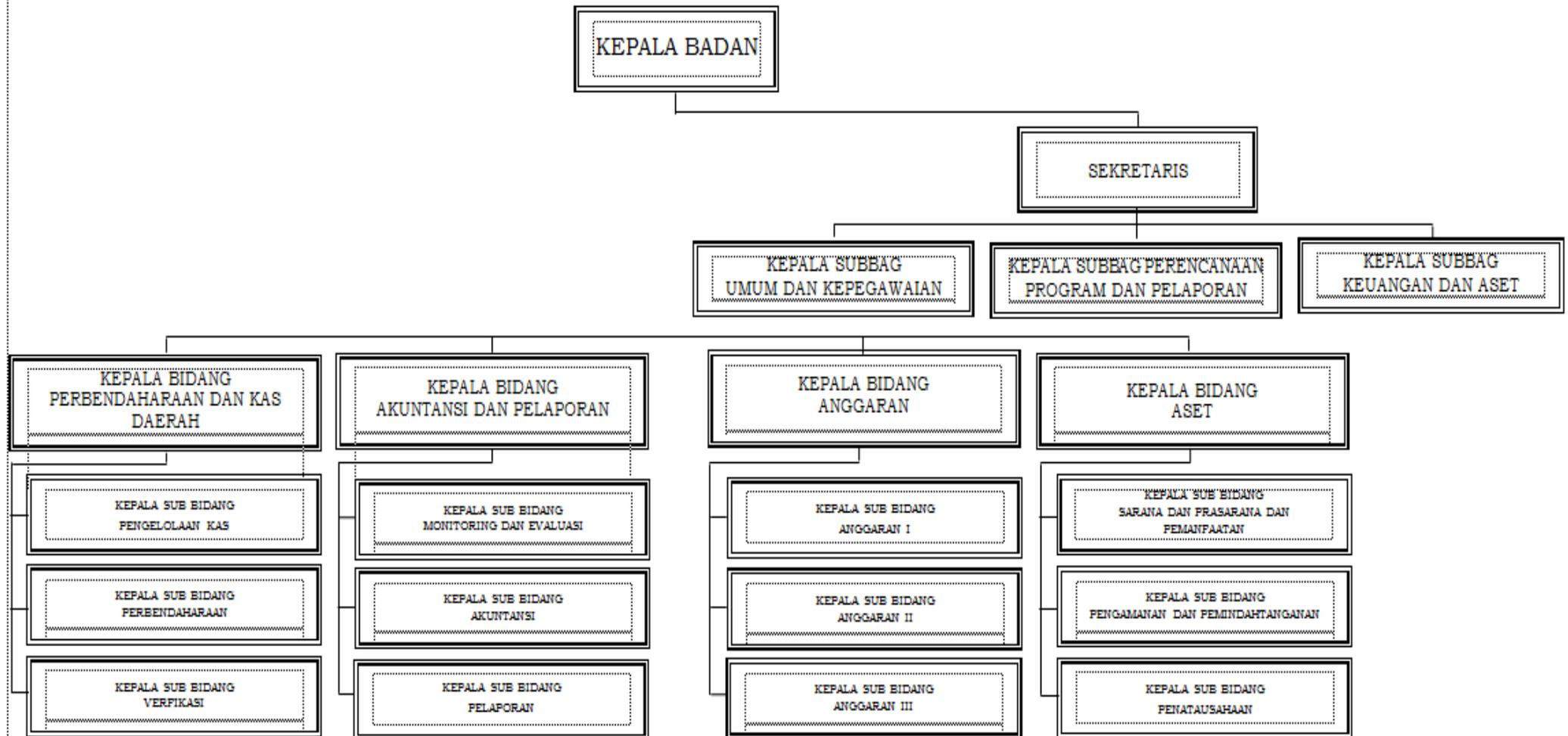
- a. Kepala Badan;
- b. Sekretariat, terdiri dari:
  1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
  2. Sub Bagian Perencanaan Program dan Pelaporan;
  3. Sub Bagian Keuangan dan Aset.
- c. Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah, terdiri dari:
  1. Sub Bidang Pengelolaan Kas;
  2. Sub Bidang Perbendaharaan;
  3. 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 2021, pegawai BPKAD kabupaten Banyuasin berjumlah 90 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 : 53
  - b. THL : 37

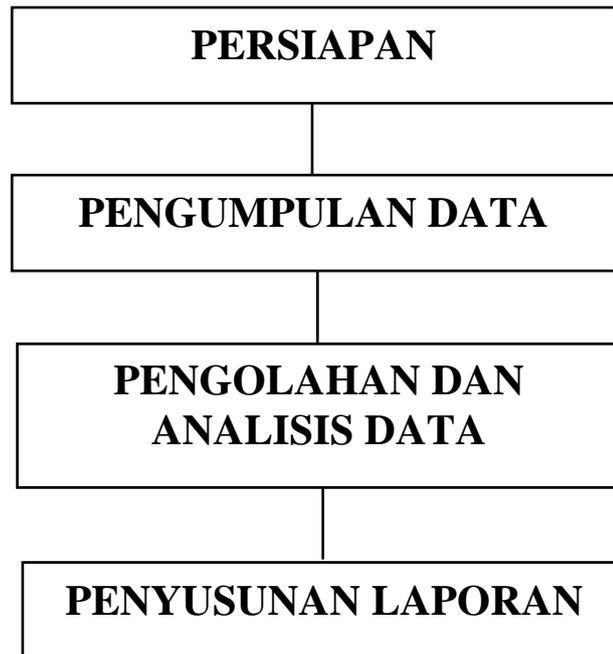
## 2.2. Struktur Organisasi



### **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 dibagi 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 Desember tahun 2021.

### 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 Januari sampai dengan Juni tahun 2021 terhadap bidang Pelayanan dengan mengedarkan 150(Seratus lima puluh) kuesioner kepada responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah.

## **BAB IV**

### **HASIL SURVEI**

Dari keseluruhan kuesioner (150 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### 4.1 Deskripsi responden

Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan pada jenis pelayanan di Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu :

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu Pelayana
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk layanan
- f. Kompetensi Pelaksanaan
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Penanganan Pengaduan
- i. Sarana dan Prasarana

##### 4.1.1 Pelayanan Surat Masuk dan Pengajuan SPP serta SPM

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : **96.31** dengan angka Indeks sebesar **96.31** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **Sangat Baik**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 81.26 – 100.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

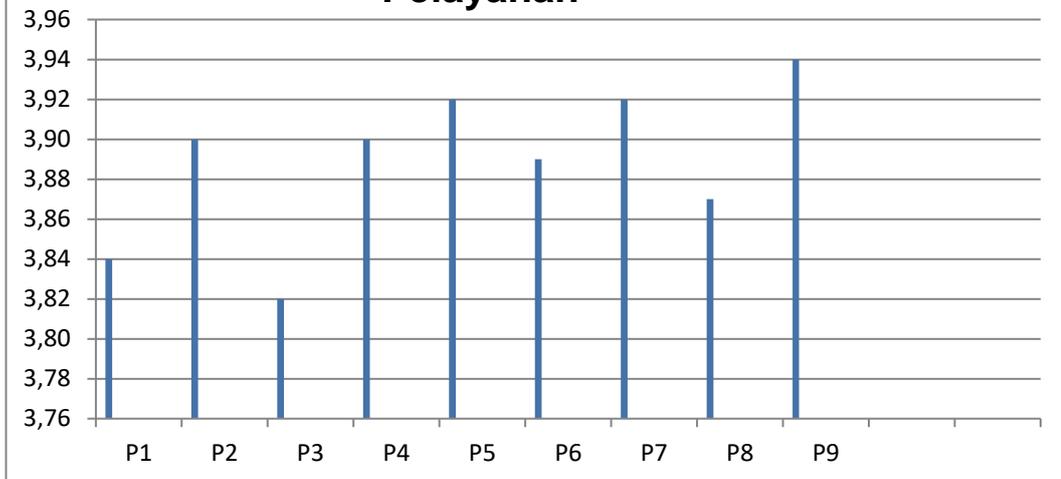
Tabel 1  
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2  
Nilai Rata-rata (NRR)  
Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3.84
2.	Prosedur	3.90
3.	Waktu Pelayana	3.82
4.	Biaya/Tarif	3.90
5.	Produk Pelayanan	3.92
6.	Kompetensi Pelaksanaan	3.89
7.	Perilaku Pelaksana	3.92
8.	Penanganan Pengaduan	3.87
9.	Sarana dan Prasarana Layanan	3.94

### Grafik Nilai Rata-rata (NRR) Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan



rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3.26-4.00 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana (rata-rata 3.94), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Waktu Pelayanan (rata-rata 3.82). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur Sarana dan Prasarana dan unsur Produk Layanan dan unsur Perilaku Pelaksana dan Unsur Prosedur, hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3.85 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan

seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3.85 mutu.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur waktu pelayanan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3.82 Selain itu ada 8 (delapan) unsur lain yang harus dipertahankan dan ditingkatkan pada jenis pelayanan rujukan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 2 (dua) unsur lainnya kualitas pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah Unsur Waktu Pelayanan dan Unsur Persyaratan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3.82.

## **BAB V TINDAK LANJUT**

### 5.1 Tindak lanjut

Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email dan atau kotak saran.

Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja perlu upaya untuk mempertahankan kualitas Pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas Pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama dalam memperbaiki kenyamanan Pelayanan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan jenis pelayanan Surat Masuk dan Pengajuan SPP serta SPM lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

## BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 6.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara : 81.26 - 100. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = **96.31**.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Sarana dan Prasarana, unsur Perilaku Pelaksana dan Unsur Produk Layanan (rata-rata 3.92) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Persyaratan dan Unsur Penanganan Pengaduan (rata-rata 3.82).
- c. Dari 9 unsur pelayanan ada 2 (dua) unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata (3.87). Kedua unsur ini Waktu Pelayanan perlu diperbaiki, agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :

1.	Unsur Waktu Pelayanan	3.82
2.	Unsur Persyaratan	3.84

Dari kedua unsur yang kualitasnya perlu prioritas diperbaiki, yaitu : Unsur Waktu Pelayanan

## 6.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap Persyaratan pelayanan pada Unit Pelayanan Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
  1. memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  2. memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

- a. Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (2 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

# LAMPIRAM





NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Ket
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	577	585	574	585	588	584	588	581	591	
NRR / Unsur	3,847	3,900	3,827	3,900	3,920	3,893	3,920	3,873	3,940	3,891
NRR tertbg/ unsur	0,423	0,429	0,421	0,429	0,431	0,428	0,431	0,426	0,433	*)
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) <b>96,305</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks X
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

**IKM UNIT PELAYANAN : 96,31**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00**
- B (Baik) : 62,51 - 81,25**
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50**
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,847
U2	Prosedur	3,900
U3	Waktu Pelayanan	3,827
U4	Biaya/Tarif	3,900
U5	Produk layanan	3,920
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,893
U7	Perilaku Pelaksana	3,920
U8	Penanganan Pengaduan	3,873
U9	Sarana dan Prasarana	3,940



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

Komplek Perkantoran Jl. A. Rachman Tamim No. 15 Pangkalan Balai, Provinsi Sumatera Selatan

Telp. (0711) 7690008 Fax. (0711) 7690078 Kode Pos 30753 Pangkalan Balai

Website : [www.bpkad.banyuasin.kab.go.id](http://www.bpkad.banyuasin.kab.go.id)

**DATA RESPONDEN IKM SEMESTER II (DUA)**  
**PERIODE JULI - DESEMBER 2021**

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	UMUR (TAHUN)	PEKERJAAN
1	Surat Masuk	Perempuan	30	Wirausaha
2	Surat Masuk	Laki-Laki	34	PNS
3	Surat Masuk	Laki-Laki	42	POLRI
4	Surat Masuk	Laki-Laki	41	PNS
5	Surat Masuk	Laki-Laki	41	Swasta
6	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	25	Swasta
7	Surat Masuk	Laki-Laki	39	PNS
8	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	41	Swasta
9	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	25	Swasta
10	Surat Masuk	Laki-Laki	39	PNS
11	Surat Masuk	Perempuan	40	Swasta
12	Surat Masuk	Perempuan	41	PNS
13	Surat Masuk	Perempuan	60	Swasta
14	Surat Masuk	Laki-Laki	48	Swasta
15	Surat Masuk	Perempuan	46	Wirausaha
16	Surat Masuk	Laki-Laki	40	POLRI
17	Surat Masuk	Laki-Laki	45	POLRI
18	Surat Masuk	Perempuan	37	Swasta
19	Surat Masuk	Laki-Laki	38	Swasta
20	Surat Masuk	Laki-Laki	38	PNS
21	Surat Masuk	Perempuan	35	PNS
22	Surat Masuk	Perempuan	38	PNS
23	Surat Masuk	Laki-Laki	51	PNS
24	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	25	Swasta
25	Surat Masuk	Laki-Laki	39	PNS
26	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	41	Swasta
27	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	25	Swasta
28	Surat Masuk	Laki-Laki	39	PNS
29	Surat Masuk	Perempuan	31	TNI
30	Surat Masuk	Perempuan	42	PNS
31	Surat Masuk	Laki-Laki	40	PNS
32	Surat Masuk	Laki-Laki	40	POLRI
33	Surat Masuk	Laki-Laki	32	PNS
34	Surat Masuk	Laki-Laki	26	Swasta
35	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	25	Swasta
36	Surat Masuk	Laki-Laki	39	PNS
37	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	41	Swasta
38	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	25	Swasta
39	Surat Masuk	Laki-Laki	39	PNS
40	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	41	Swasta

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	UMUR (TAHUN)	PEKERJAAN
41	Surat Masuk	Laki-Laki	29	PNS
42	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	37	PNS
43	Surat Masuk	Perempuan	28	PNS
44	Surat Masuk	Laki-Laki	26	PNS
45	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	25	PNS
46	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	25	PNS
47	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	41	PNS
48	Surat Masuk	Laki-Laki	45	PNS
49	Surat Masuk	Perempuan	24	PNS
50	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	25	PNS
51	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	29	PNS
52	Surat Masuk	Laki-Laki	26	Swasta
53	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	27	Swasta
54	Surat Masuk	Laki-Laki	28	Swasta
55	Surat Masuk	Perempuan	29	POLRI
56	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	25	PNS
57	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	25	Swasta
58	Surat Masuk	Laki-Laki	39	PNS
59	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	41	Swasta
60	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	25	Swasta
61	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	25	Swasta
62	Surat Masuk	Laki-Laki	39	PNS
63	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	41	Swasta
64	Surat Masuk	Laki-Laki	29	PNS
65	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	37	PNS
66	Surat Masuk	Perempuan	28	PNS
67	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	35	PNS
68	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	35	Wirausaha
69	Surat Masuk	Laki-Laki	22	Wirausaha
70	Surat Masuk	Perempuan	37	PNS
71	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	42	PNS
72	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	25	Lainya THL
73	Surat Masuk	Laki-Laki	43	PNS
74	Surat Masuk	Laki-Laki	31	Lainya THL
75	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	37	PNS
76	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	43	PNS
77	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	48	Swasta
78	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	30	Swasta
79	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	49	Swasta
80	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	24	Swasta
81	Surat Masuk	Laki-Laki	29	Swasta
82	Surat Masuk	Laki-Laki	37	Swasta
83	Surat Masuk	Perempuan	24	Swasta
84	Surat Masuk	Perempuan	38	PNS
85	Surat Masuk	Perempuan	38	PNS
86	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	38	Swasta
87	Surat Masuk	Laki-Laki	29	PNS
88	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	28	PNS
89	Surat Masuk	Laki-Laki	37	Swasta
90	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	49	PNS

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	UMUR (TAHUN)	PEKERJAAN
91	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	38	PNS
92	Surat Masuk	Perempuan	43	PNS
93	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	39	PNS
94	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	43	PNS
95	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	45	PNS
96	Surat Masuk	Laki-Laki	39	Swasta
97	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	41	PNS
98	Surat Masuk	Laki-Laki	43	PNS
99	Surat Masuk	Perempuan	43	PNS
100	Surat Masuk	Laki-Laki	37	Swasta
101	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	43	PNS
102	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	34	PNS
103	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	47	Swasta
104	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	29	PNS
105	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	29	PNS
106	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	28	PNS
107	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	29	PNS
108	Surat Masuk	Laki-Laki	24	Swasta
109	Surat Masuk	Perempuan	35	Swasta
110	Surat Masuk	Laki-Laki	48	POLRI
111	Surat Masuk	Perempuan	33	POLRI
112	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	47	PNS
113	Surat Masuk	Laki-Laki	44	PNS
114	Surat Masuk	Laki-Laki	49	PNS
115	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	39	PNS
116	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	27	Swasta
117	Surat Masuk	Laki-Laki	38	Swasta
118	Surat Masuk	Laki-Laki	39	PNS
119	Surat Masuk	Perempuan	47	Swasta
120	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	32	Wirausaha
121	Surat Masuk	Laki-Laki	47	Swasta
122	Surat Masuk	Laki-Laki	33	Swasta
123	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	39	PNS
124	Surat Masuk	Laki-Laki	27	Swasta
125	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	39	PNS
126	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	39	Swasta
127	Surat Masuk	Laki-Laki	49	PNS
128	Surat Masuk	Laki-Laki	38	PNS
129	Surat Masuk	Perempuan	43	PNS
130	Surat Masuk	Perempuan	47	PNS
131	Surat Masuk	Laki-Laki	38	Swasta
132	Surat Masuk	Laki-Laki	43	Swasta
133	Surat Masuk	Perempuan	44	TNI
134	Surat Masuk	Laki-Laki	30	Swasta
135	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	32	Wirausaha
136	Surat Masuk	Laki-Laki	47	Swasta
137	Surat Masuk	Laki-Laki	33	Swasta
138	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	39	PNS
139	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	47	PNS
140	Pengajuan SPP SPM	Laki-Laki	34	POLRI

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	UMUR (TAHUN)	PEKERJAAN
141	Surat Masuk	Laki-Laki	35	PNS
142	Surat Masuk	Laki-Laki	27	PNS
143	Surat Masuk	Perempuan	38	PNS
144	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	39	PNS
145	Pengajuan SPP SPM	Perempuan	39	PNS
146	Surat Masuk	Perempuan	42	PNS
147	Surat Masuk	Perempuan	32	Swasta
148	Surat Masuk	Perempuan	47	Swasta
149	Surat Masuk	Perempuan	29	PNS
150	Surat Masuk	Laki-Laki	39	PNS

A. Jenis Kelamin

Laki-laki	96
Perempuan	54
Jumlah	150

B. Pekerjaan

Pelajar	0
Mahasiswa	0
Swasta	53
Wiraswasta	7
Pegawai Swasta	0
PNS	78
TNI	2
Polri	8
BUMN	0
Lainnya	2
Jumlah	150

C. PENDIDIKAN

SD	1
SMP	1
SMA	36
DIII	0
S1	96
S2	16
S3	0
Jumlah	150

Pangkalan Balai, 31 Desember 2021  
 KEPALA BADAN PENGELOLA  
 KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
 KABUPATEN BANYUASIN



SUBAGIO, Ak.,CA  
 PEMBINA UTAMA MUDA  
 NIP. 196510231987031001

**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN BANYUASIN  
BULAN JULI S.D DESEMBER SEMESTER 2 (DUA) TAHUN 2021**

**NILAI IKM**

**96,31**

**NAMA PELAYANAN :**

		RESPONDEN	
JUMLAH	:	<b>150</b>	ORANG
JENIS KELAMIN	:	L =	96 ORANG/P = 54 ORANG
pendidikan	:	SD =	1 ORANG
		SMP	1 ORANG
		SMA	36 ORANG
		DIII	0 ORANG
		S1	96 ORANG
		S2	16 ORANG

Pangkalan Balai, 31 Desember 2021



KEPALA BADAN PENGELOLA  
KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN BANYUASIN

SUBAGIO, Ak.,CA  
PEMBINA UTAMA MUDA  
NIP. 196510231987031001



## **SURAT KETETAPAN HASIL SURVEY IKM**

NOMOR : 800/ 100/ BPKAD-Sk/2021

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan bagian Organisasi 4ppSekretariat Daerah Kabupaten Banyuasin selaku unsur Pembina Pelayanan Publik untuk melakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat , Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan selama 2 (dua) periode tahun 2021. Hasil skor IKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan yaitu pada :

- Periode Januari s/d Juni 2021 dengan angka indeks : **96.14**
- Periode Juli s/d Desember 2021 dengan angka indeks : **96.31**

Nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81.26 – 100, maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**. Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin dipersepsikan Baik oleh Masyarakat penggunanya.

Ditetapkan di pangkalan balai  
Pada tanggal, Desember 2021

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

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