



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ( I K M )



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

**PERIODE JANUARI - JULI 2023**

**TAHUN 2023**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>12</b>
1. Kuesioner.....	
2. Hasil Pengolahan Data.....	
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	

# 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 amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 perkantoran yang telah diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin.

Adapun sasaran 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 dilakukannya SKM agar dapat diperoleh manfaat, yang antara lain :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui 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. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 (SKM) dilakukan secara mandiri dan online pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin dengan membentuk satgas khusus tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin adalah TIM yang telah dibuat dan harus dilaksanakan.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan cara kuesioner online, yaitu membagikan alamat link kepada para kuisisioner melalui aplikasi si PUMA Kabupaten Banyuasin 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 Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin, 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 layanan** : Produk 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 secara online pada sistem aplikasi santer yang beralamat sebagai berikut <https://santer.banyuasinkab.go.id/x-x/si-puma/Site/DataSurvey/ff276475f45c0915725622c4bfb1704c>. Sedangkan untuk pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan langsung terekam pada Aplikasi SiPUMA milik Bagian Ortala Kabupaten Banyuasin. Dengan cara diharapkan 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Februari 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Februari 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2023	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023 untuk populasi penerima layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin dalam kurun waktu 6 (enam) bulan sebanyak 116 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 116 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

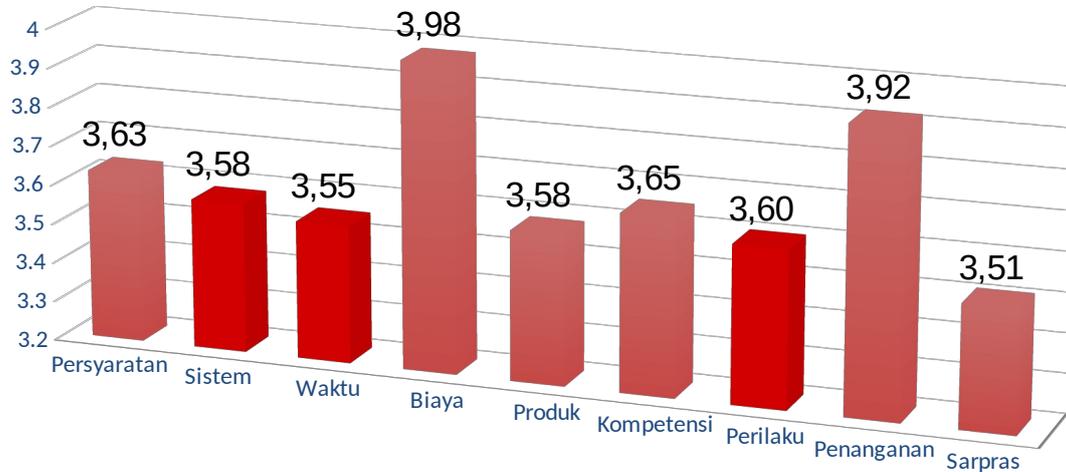
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	67	58%
		PEREMPUAN	47	42%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SMP/MTS	4	4%
		SMA/MA	34	31%
		DII	2	2%
		DIII	14	13%
		S1	47	43%
		S2	8	7%
		S3	1	1%
3	PEKERJAAN	PEJABAT NEGARA	1	1%
		PNS	69	65%
		TNI	2	2%
		POLRI	1	1%
		WIRUSAHA	32	30%
		MASYARAKAT	1	1%
		LAINNYA		

### 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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,63	3,58	3,55	3,98	3,58	3,65	3,60	3,92	3,51
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b><u>90,75 (A atau SANGAT BAIK)</u></b>								

#### IKM per Unsur pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuwasin Semester I tahun 2023



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,51. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,55 adalah nilai terendah kedua. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mendapatkan nilai 3,58 sama dengan Produk Layanan, Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,60, Persyaratan mendapatkan nilai 3,63, Penanganan Pengaduan, Saran dan Kritik mendapatkan Nilai 3,92 dan Biaya/Tarif mendapatkan Nilai 3,98.

Untuk saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, ada beberapa pengaduan tetapi melalui Aplikasi Lapor SP4N milik Kemenpan RB dan sudah ditindaklanjuti dengan segera, yang akan diperbaiki kedepan dalam pelayanan publik ini, antara lain :

- Penambahan Fasilitas layanan ruang tunggu seperti penambahan Alat pendingin ruangan seperti AC, dikarenakan AC yang ada pada ruang layanan rusak sehingga menjadi menjadi pertimbangan;
- Internet akan diberikan secara gratis diruang layanan;
- Kurangnya Staf atau Operator dalam pemberian layanan diruang tunggu, sehingga peminta layanan sering menunggu.

#### **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 akan ditindaklanjuti perbaikannya. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

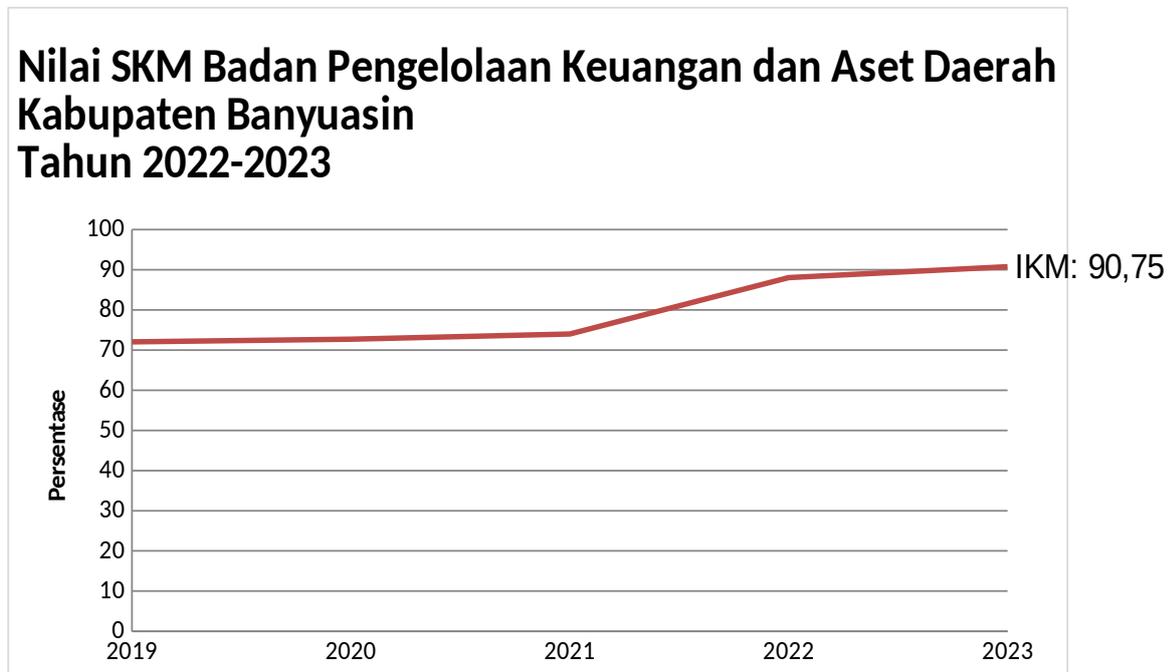
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka

menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pemahaman khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√		Kassubag Administrasi Kepegawaian dan Umum
		Penambahan fasilitas layanan				√	Kassubag Administrasi Kepegawaian dan Umum
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Kassubag Administrasi Kepegawaian dan Umum
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Kassubag Administrasi Kepegawaian dan Umum
3	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"				√	Kassubag Administrasi Kepegawaian dan Umum

### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama semester ke pertama mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang SANGAT BAIK dengan nilai SKM 90,75. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Penyelesaian dan Produk Layanan.
- Sedangkan Lima unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif (3,98), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,92, Kompetensi Pelaksana (3,65).

Pangkalan Balai, 31 Juli 2023

**KEPALA BADAN PENGELOLAAN  
KEUANGAN DAN ASET DAERAH**



**Dra. YUNI KHAIRANI, M.Si  
PEMBINA TINGKAT I  
NIP 196906011990092001**

N