

KABUPATEN
BANYUASIN



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

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

PERIODE JULI - NOVEMBER 2022



TAHUN 2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV 10	
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	16
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM	17
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	22

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 mengamankan 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 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 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 perkantoran yang telah diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuwangi.

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 (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 pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin adalah TIM yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

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 pada sistem aplikasi yang beralamat <https://santer.banyuasinkab.go.id/x-x/si-puma/Site/DataSurvey/a2dd4647047869460f59db850426b7dc>. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya akan langsung terinput di Sistem Aplikasi SiPUMA milik Bagian Ortala Kabupaten Banyuasin. 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 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	Juli 2022	8

2.	Pengumpulan Data	Agustus - September 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September - November 2022	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 2021, maka populasi penerima layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 150 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 331 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

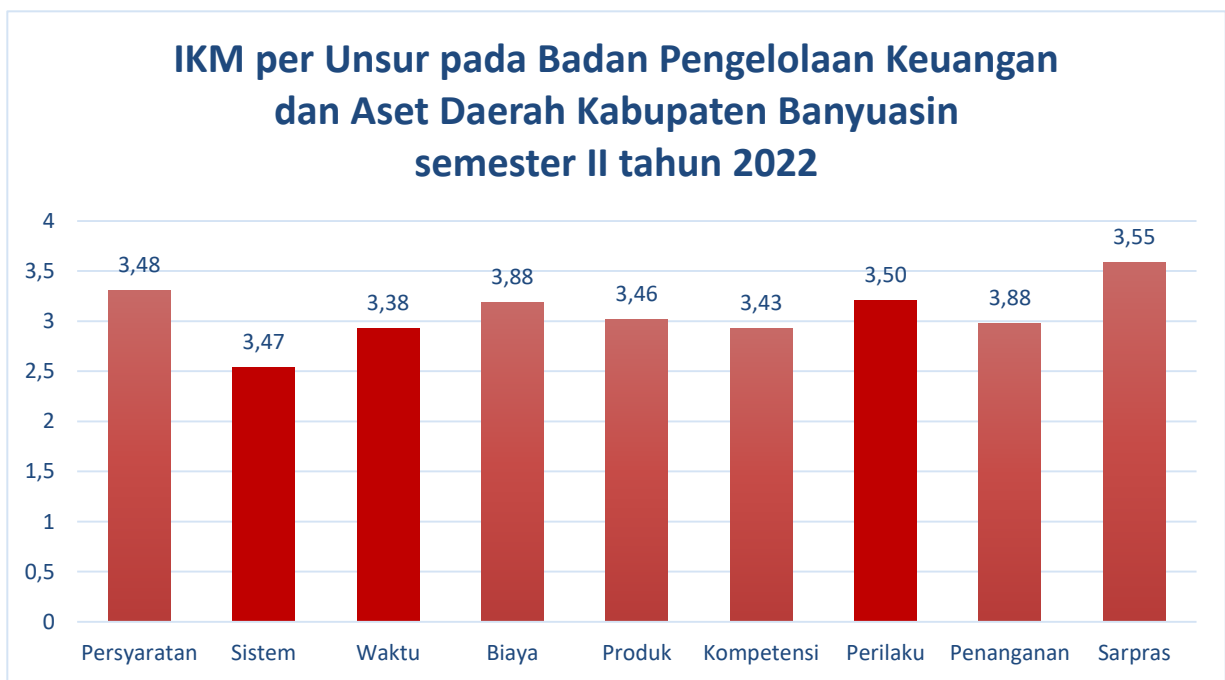
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	68	45%
		PEREMPUAN	82	55%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	28	19%
		SLTA	93	63%
		DIII	4	2%
		SI	22	15%
		S2	3	1%
3	PEKERJAAN	PNS	25	14%
		TNI	0	1%
		SWASTA	10	30%
		WIRUSAHA	21	9%
		LAINNYA	25	46%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	36	8%
		LAYANAN B	216	48%
		LAINNYA	198	44%

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
IKM per unsur	3,48	3,47	3,38	3,88	3,46	3,43	3,50	3,88	3,55
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	<u>88,05 (B atau BAIK)</u>								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,38. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah kedua. Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,88 sama dengan Penyelesaian Penanganan Pengaduan, sarana dan Masukanmendapatkan nilai 3,88.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “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. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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 melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 03 Nopember 2022 (Berita Acara terlampir). 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:

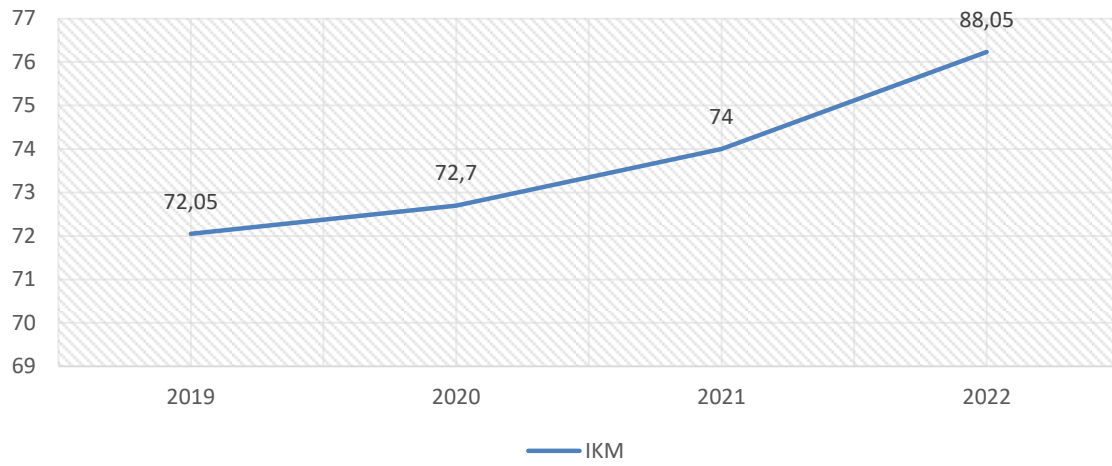
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Memberikan pemahaman khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√		Kassubag Administrasi Kepegawaian dan Umum
		Penambahan loket layanan				√	Kassubag Administrasi Kepegawaian dan Umum
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Lakukan 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 :

Nilai SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Banyuasin Tahun 2019-2022



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama semester ke dua mulai Juli hingga November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang BAIK dengan nilai SKM 88,05. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin, Kabupaten Banyuasin menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem Mekanisme Prosedur, Kompetensi pelaksana, dan Penanganan Pengaduan sarana dan Masukan serta Waktu Penyelesaian.
- Sedangkan Lima unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,55 dari Persyaratan (3,31), dan Perilaku pelaksana (3,50), Biaya/Tarif (3,88) serta Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,88

Pangkalan Balai, November 2022

KEPALA BPKAD

KABUPATEN BANYUASIN,

Dra. YUNI KHAIRANI, M.Si

LAMPIRAN

1. KUESIONER

DATA SURVEI KEPUASAN MASYAKARAT

Survey Kepuasan Masyarakat
ID : ID-6865125031
Nama : rer
Nomo Telepon : 4324

PETUNJUK UMUM:

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kabupaten Banyuasin.
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrument ini secara objektif sangat besar artinya bagi Pemerintah Kabupaten Banyuasin guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik kedepan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Pilihlah salah satu dari empat alternatif (objektif) jawaban yang disediakan dengan cara menyilang X pada kolom yang tersedia

NO	PERTANYAAN	P
I. Persyaratan		
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	
a.	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	1
b.	<input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	2
c.	<input type="checkbox"/> Sesuai	3
d.	<input type="checkbox"/> Sangat Sesuai	4
II. Sistem, Mekanisme, Prosedur		
1.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	
a.	<input type="checkbox"/> Tidak Mudah	1
b.	<input type="checkbox"/> Kurang Mudah	2
c.	<input type="checkbox"/> Mudah	3
d.	<input type="checkbox"/> Sangat Mudah	4
III. Waktu Penyelesaian		
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a.	<input type="checkbox"/> Tidak Cepat	1
b.	<input type="checkbox"/> Kurang Cepat	2
c.	<input type="checkbox"/> Cepat	3
d.	<input type="checkbox"/> Sangat Cepat	4
IV. Biaya/Tarif		
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a.	<input type="checkbox"/> Sangat Mahal	1
b.	<input type="checkbox"/> Cukup Mahal	2
c.	<input type="checkbox"/> Murah	3
d.	<input type="checkbox"/> Gratis	4
V. Produk Layanan		
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a.	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	1
b.	<input type="checkbox"/> Kurang Sesuai	2
c.	<input type="checkbox"/> Sesuai	3
d.	<input type="checkbox"/> Sangat Sesuai	4
VI. Kompetensi Pelaksana		
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a.	<input type="checkbox"/> Tidak Kompeten	1
b.	<input type="checkbox"/> Kurang Kompeten	2
c.	<input type="checkbox"/> Kompeten	3
d.	<input type="checkbox"/> Sangat Kompeten	4
VII. Perilaku Pelaksana		
1.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a.	<input type="checkbox"/> Tidak Sopan dan Ramah	1
b.	<input type="checkbox"/> Kurang Sopan dan Ramah	2
c.	<input type="checkbox"/> Sopan dan Ramah	3
d.	<input type="checkbox"/> Sangat Sopan dan Ramah	4
VIII. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan		
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a.	<input type="checkbox"/> Tidak Ada	1
b.	<input type="checkbox"/> Ada Tetapi Tidak Berfungsi	2
c.	<input type="checkbox"/> Berfungsi Kurang Maksimal	3
d.	<input type="checkbox"/> Dikelola Dengan Baik	4
IX. Sarana dan Prasarana		
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a.	<input type="checkbox"/> Buruk	1
b.	<input type="checkbox"/> Cukup	2
c.	<input type="checkbox"/> Baik	3
d.	<input type="checkbox"/> Sangat Baik	4

Saran untuk perbaiki layanan

2. HASIL OLAH DATA SKM



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUASIN

INDEKS KEPUASASAN MASYARAKAT (IKM)

DATA SURVEY : Survey Kepuasan Masyarakat

Nomor Respon	Nilai Unsur Pelayanan									Seran
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	-
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BAGUS
3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	-
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT GABUS
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BAGUS
6	4	3	3	4	4	3	3	4	4	-
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	pendingin ruangan
8	3	4	3	4	4	4	3	4	4	ac
9	3	4	3	4	3	3	3	4	4	-
10	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Sudah bagus dan semoga lebih bagus lagi
11	3	4	3	3	2	3	3	3	2	Penas
12	3	2	3	4	3	3	3	4	3	Perlu ditingkatkan lagi agar lebih baik
13	4	4	3	4	3	3	3	4	3	good
14	3	3	3	4	3	3	4	3	3	TINGKATKAN LAGI PELAYANAN
15	3	3	3	4	3	3	4	4	4	-
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT GABUS
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT GABUS
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayanannya
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	BAGUS
20	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Semoga dpt ditingkatkan kembali yang sudah baik
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	AC
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	PERLU PENDINGIN RUANGAN
23	4	3	4	4	3	4	4	4	3	MANTAP
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	0
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT GABUS
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BAGUS
28	4	4	4	4	4	3	4	4	3	0
29	4	3	3	4	4	3	3	4	4	Belom ade
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BAGUS

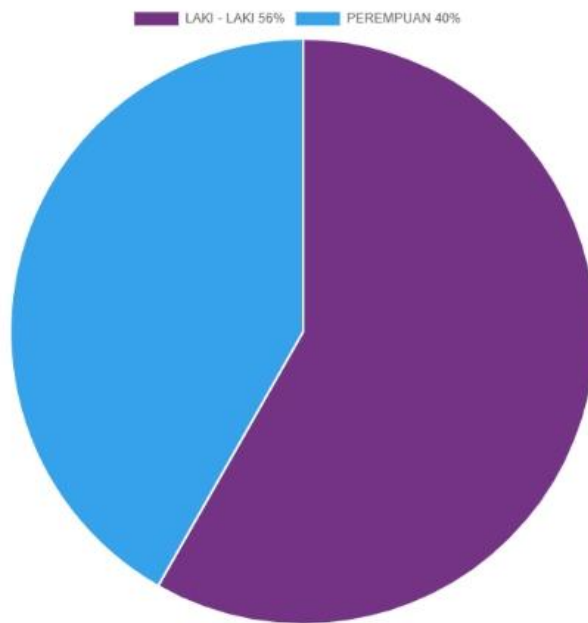
Indeks Kepuasan Masyarakat, atas layanan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi

Nomor Respon	Nilai Unsur Pelayanan									Saran
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	BAGUS
32	3	4	3	4	3	4	3	4	4	-
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT GABUS
34	3	3	4	4	3	3	4	4	3	tidak ada
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	BAGUS
36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	0
37	4	4	4	4	4	3	3	4	4	0
38	3	4	4	4	3	4	4	4	4	BAGUS
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
40	4	4	3	4	3	3	4	4	4	0
41	4	4	3	4	4	3	3	4	3	0
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Cukup baik
43	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lebih berinovasi lagi
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Semoga bisa terus baik kedepannya
45	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Tingkatkan kompetensi agar dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Kerja keras, kerja cerdas, kerja ikhlas :)
46	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Sarana dan pra sarana sudah sangat baik tetapi masih dapat lebih ditingkatkan lagi
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	semoga tetap baik dan lebih baik
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan lagi pelayannya
49	3	3	2	2	3	3	4	4	3	Lanjutkan
50	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Lanjutkan dan tingkatkan lagi
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Lebih baik lagi
52	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Makin jaya
53	3	3	3	4	3	3	3	2	2	Tingkatkan pelayanan, perbaiki yang kurang
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Lebih ditingkatkan lagi
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Lebih baik kedepannya
56	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Oke
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ke depannya agar lebih meningkatkan kinerja pelayanan
58	4	4	4	4	3	4	3	4	3	-
59	3	3	4	4	3	3	4	4	4	-
60	3	3	4	4	3	4	3	4	4	-
61	3	3	3	4	4	4	3	3	4	-
62	4	4	3	4	3	3	3	4	4	0
63	4	4	3	4	3	3	3	4	4	0
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	belum ada
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Belom ada

66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	belum ada
67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	belum ada
68	3	3	3	4	3	3	3	4	4	belum ada
69	3	4	3	4	4	3	3	4	3	belum ada
70	4	3	4	4	4	3	3	4	3	belum ada
71	3	3	3	4	3	3	3	4	3	belum ada
72	3	3	3	4	4	4	3	4	4	BELOM ADA
73	4	4	3	4	3	4	4	4	3	belum ada
74	4	3	3	4	4	3	4	4	4	BELOM ADA
75	4	3	4	4	3	4	4	4	4	belum ada
76	4	3	4	4	4	3	4	4	4	belum ada
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3	belum ada
78	3	4	4	4	4	4	3	4	4	-
79	3	3	3	4	4	3	3	4	4	-
80	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-
83	3	3	3	4	3	4	4	4	3	-
84	3	2	3	4	3	3	3	4	4	-
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3	-
86	4	4	3	4	3	3	4	4	3	-
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	-
88	3	4	3	4	3	3	4	4	3	-
89	4	3	3	4	4	3	4	4	4	-
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	-
91	3	4	3	4	3	3	4	4	4	0
92	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0
93	4	4	3	4	3	3	4	4	4	0
94	3	3	3	4	3	3	3	4	3	85
95	3	3	3	4	3	3	3	4	3	TIDAK ADA
96	4	4	3	4	4	3	3	4	3	TETAP LAYANI MASYARAKAT
97	4	4	3	4	4	3	3	4	3	LANJUTKAN
98	3	4	3	4	4	3	3	4	3	TINGKATKAN
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Di Pertahankan
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga Pelayanan nya di pertahankan seperti ini terus
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terbaik
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terbaik
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	mungkin bisa disediakan snack seperti permen atau air minum mineral di lobi atau ruang tunggu, :)
104	3	2	3	4	3	3	3	2	2	Semoga bisa lebih baik
105	3	4	4	4	3	3	4	4	4	sangat merespon dengan cepat
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
107	4	4	3	4	4	3	4	4	4	PERTAHANKAN DAN TINGKATKAN

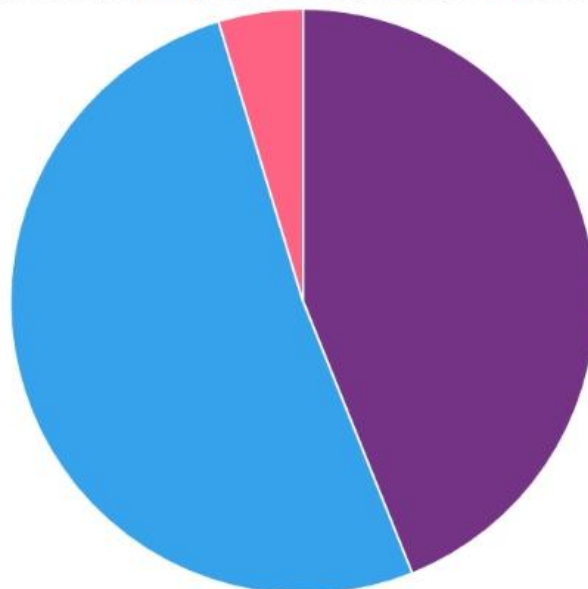
3. DOKUMENTASI LAINNYA TERKAIT PELAKSANAAN SKM

Data Berdasarkan Jenis Kelamin Tanggal 01 Januari 2022 s/d 31 Desember 2022

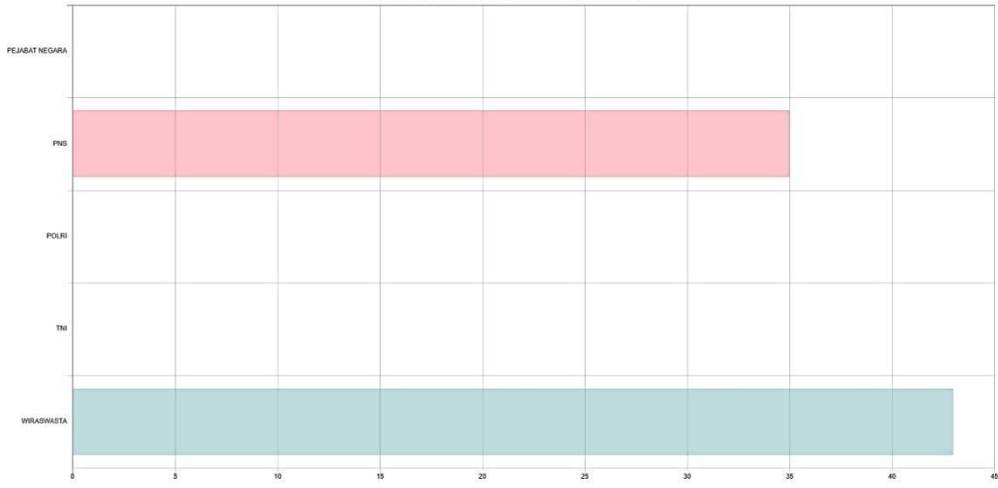


Data Per IKM Tanggal 01 Januari 2022 s/d 31 Desember 2022

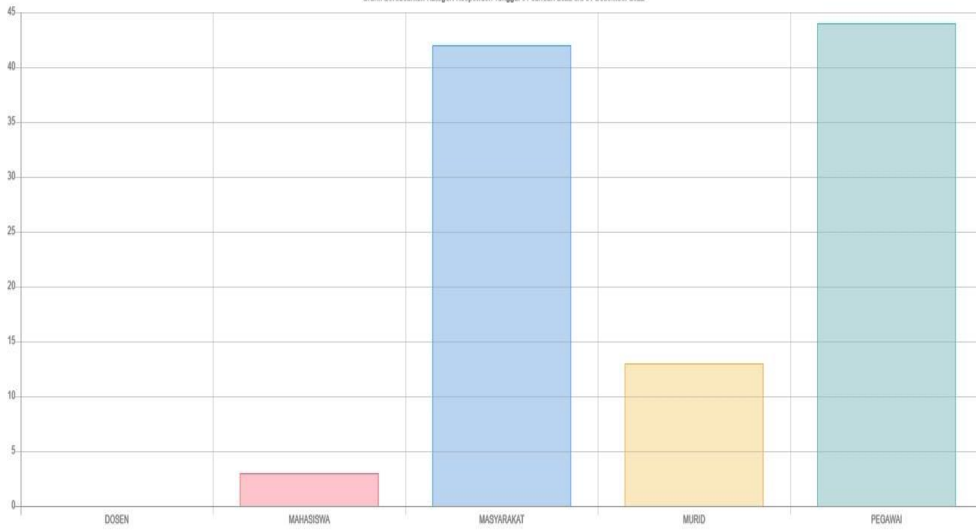
A (SANGAT BAIK) 44% B (BAIK) 51% C (KURANG BAIK) 5% D (TIDAK BAIK) 0%



Grafik Berdasarkan Nama Pekerjaan Tanggal 01 Januari 2022 s.d 31 Desember 2022



Grafik Berdasarkan Kategori Responden Tanggal 01 Januari 2022 s.d 31 Desember 2022



INDEKS KEPUASASAN MASYARAKAT (IKM)
Pemerintah Kabupaten Banyuasin
BPKAD
Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Tipe A.

Jenis : TANGGAL
Dari : 01-07-2022
Sampai : 16-11-2022

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Survey Kepuasan Masyarakat	
<h1>88,05</h1>	JUMLAH	107 Orang
	JENIS KELAMIN	L: 60 Orang P: 43 Orang
	PENDIDIKAN	SD/MI : 1 Orang
		SMP/MTS : 1 Orang
		SMA/MA : 34 Orang
		D1 : 3 Orang
		D2 : 0 Orang
		D3 : 18 Orang
		S1 : 30 Orang
		S2 : 3 Orang
		S3 : 0 Orang
B (BAIK)		

4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUASIN

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Komplek Perkantoran Jl. A. Rachman Tamim No.15 Pangkalan Balai, Sumatera Selatan
Telepon (0711) 7690008 Fax. (0711) 7690078 Kode Pos 30753
Email : bpkad@banyuasinkab.go.id situs : <https://bpkad.banyuasinkab.go.id>

BERITA ACARA

FKP PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

Pada hari **Selasa** Tanggal **Delapan** bulan **November** Tahun 2022, bertempat di Ruang Rapat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin yang dihadiri oleh Kepala Badan, Sekretaris Badan, Kepala Bidang, Kassubag dan Kasubbid yang ada di BPKAD Kabupaten Banyuasin membahas Rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Banyuasin.

Dari hasil Pembahasan tersebut disepakati tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sebagai 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 loket layanan				√	Kassubag Administrasi Kepegawaian dan Umum
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Lakukan 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

Demikianlah Barita Acara Forum Konsultasi Publik Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pangkalan Balai, 08 November 2022

Kepala Sub Bagian Administrasi
Kepegawaian dan Umum
BPKAD Kabupaten Banyuasin,

Sekretaris BPKAD,

R.A.Wahid, S.E
NIP 197802082007011007

Suparman, S.H.,M.M
NIP 196908201989031005

Mengetahui,
Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Banyuasin,

Dra. YUNI KHAIRANI, M.Si.
PEMBINA TINGKAT I/ IV. B
NIP 196906011990092001