

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang kami selenggarakan, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

KEPALA BPKAD
KABUPATEN NGANJUK



KARTIMAH, SE. M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19640505 198703 2 012

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. TUJUAN	1
1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM.....	2
1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI	2
BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2.1. PERSIAPAN SURVEI	4
2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA.....	5
2.3. PENGOLAHAN DATA	5
2.4. PENGUJIAN KUALITAS DATA	6
2.5. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	10
BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	16
BAB 4. PENUTUP.....	17
4.1. KESIMPULAN.....	17
4.2. SARAN	17
LAMPIRAN –LAMPIRAN.....	17

Daftar Tabel



Tabel 2.1	Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	6
Tabel 2.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	7
Tabel 2.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Umur	7
Tabel 2.5	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	8
Tabel 2.6	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	9
Tabel 2.7	Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan	10
Tabel 2.8	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden Untuk Jenis Layanan	12
Tabel 3.1	Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan setelah di konversi dan peringkat unsur pelayanan	14

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang baik. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan pelaksanaannya pada tahun 2021 ini dilaksanakan dengan sistem elektronik.

1.2 Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk pada Tahun 2021 dilaksanakan secara elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
6. Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. sarana yaitu 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).
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

Pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan

Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik Pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tanggal 25 Oktober 2021 s.d. tanggal 20 November 2021.

BAB 2

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Survei dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi E-SKM. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 188/149//K/411.402/201 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk yang terdiri dari :

Pengarah	:	Kartimah, SE. M.Si
Ketua	:	Dra. Agustini Wahyuningtyas. M.Si
Sekretaris	:	Nanang Mardyanto. S.Sos
Anggota 1.	:	Siswandoko
2.	:	Ririn Kusumarini

B. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden / sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcedan Morgan**.

Pada survei kepuasan masyarakat Pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 berdasarkan jumlah pengguna pada periode penarikan data survei. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 100 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 65 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 secara elektronik dengan aplikasi E-SKM berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 25 Oktober 2021 sampai dengan tanggal 20 November 2021 dengan waktu yang tidak terbatas karena dapat diakses dengan gadget.

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	4 s.d.8 Oktober 2021 (5) hari kerja
2	Pengumpulan Data	25 Oktober s.d. 20 November 2021 (30)hari
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	22 s.d. 23 November 2021 (2) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	24 s.d. 26 November 2021 (3) hari kerja

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan Pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner secara elektronik melalui aplikasi E-SKM.

2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval, konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL(NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak Baik
2	2,60–3,064	65,00–76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644- 3,532	76,61–88,30	B	Baik
4	3,5324–4,00	88,31 –100,00	A	Sangat Baik

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. 3.5.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

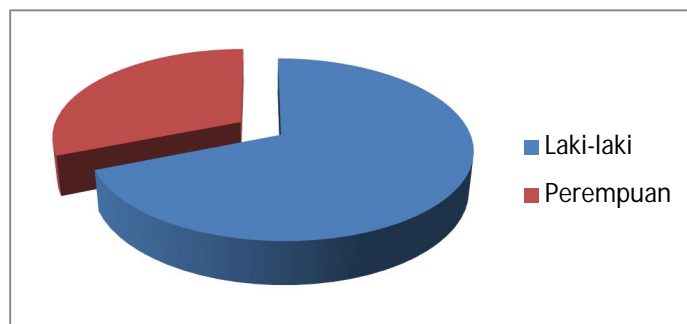
2.3 Tabel Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

TABEL DI DOWNLOAD DARI APLIKASI E-SKM

1	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	51
2	Perempuan	23
	Jumlah	74

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki -laki yang berjumlah 51 responden dari total 74 responden dengan presentase sebesar 68.92 % Sedangkan sisanya sebesar 23 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 31,08 %

Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

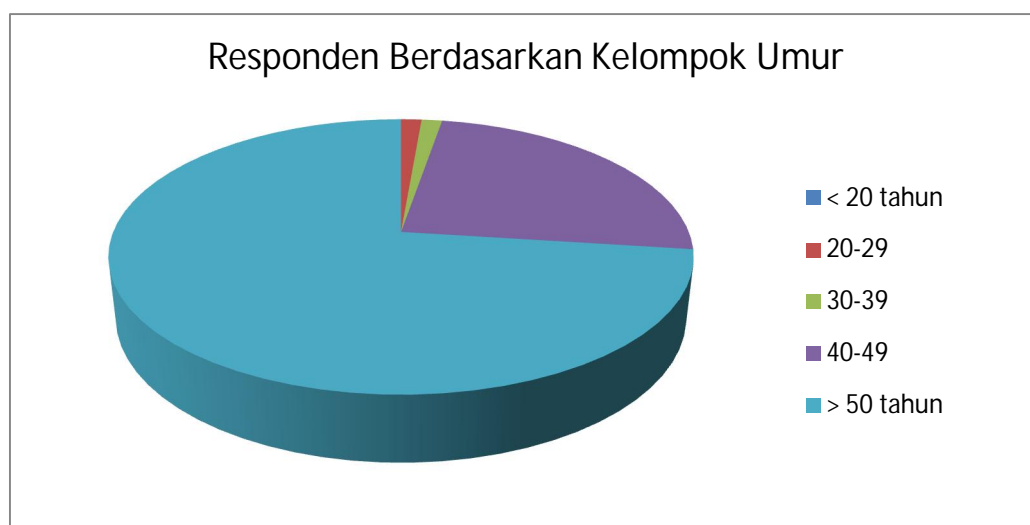


B. 3.5.2 Berdasarkan Umur

2.4 Tabel Profil Responden Berdasarkan umur

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	0	0%
2	20 - 29 thn	1	1.35%
3	30 - 39 thn	1	1.35 %
4	40 - 49 thn	18	24.32 %
5	> 50 thn	54	72.97 %
	JUMLAH	74	100,00%

Berdasarkan profil kelompok umur, mayoritas responden berumur 50 tahun yang berjumlah 71 responden dari total responden .74 orang dengan presentase 95 %. Sedangkan responden paling sedikit berumur 29 tahun yang berjumlah 1 orang dengan presentase 1,35 %.



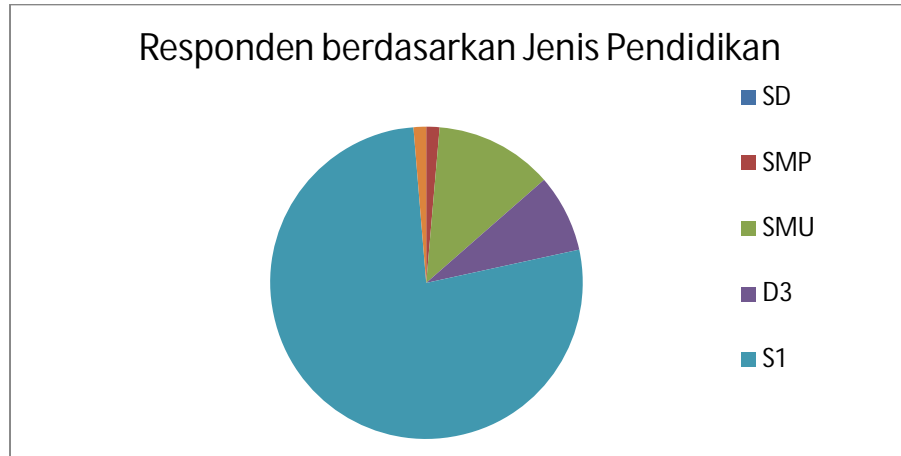
C.3.5.3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

2.5 Tabel Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

TABEL DI DOWNLOAD DARI APLIKASI E-SKM

No.	Pendidikan	Responden	%
1	SD kebawah	0	0 %
2	SLTP	1	1.35 %
3	SLTA	9	12.16 %
4	D1/D3/D4	6	8.11 %
5	S1	57	77.03 %
6	S2 keatas	1	1.35 %
	JUMLAH	74	100,00 %

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1 yang berjumlah 57 responden dari total responden .74 orang dengan presentase 77,03 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan S2 Keatas yang berjumlah 1 orang dengan presentase 1,35 %.



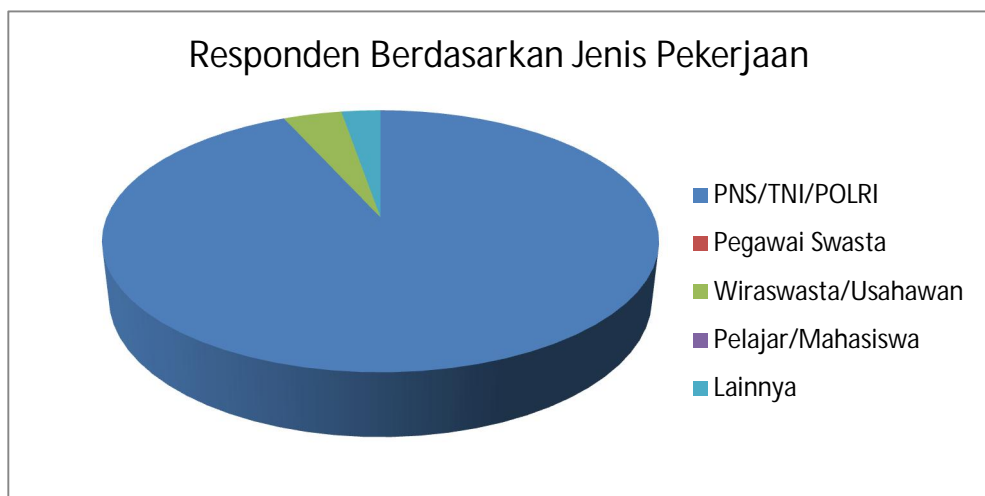
C . 3.5.3 Berdasarkan Pekerjaan

2.6 Tabel Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

TABEL DI DOWNLOAD DARI APLIKASI E-SKM

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persen
1.	PNS/TNI/POLRI	69	93.25 %
2.	Pegawai Swasta	0	0.00 %
3.	Wiraswasta/Usahawan	3	4.05 %
4.	Pelajar/Mahasiswa	0	0.00 %
5.	Lainnya	2	2.70 %
JUMLAH		74	100,00%

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan PNS yang berjumlah 69 responden dari total responden 74 orang dengan presentase 93,24 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan lainnya yang berjumlah 2 orang dengan presentase 2,70 %



2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai masing-masing unsur yang didapat dari pendapat masyarakat berdasarkan isian pada aplikasi E-SKM periode 25 Oktober s.d. 20 November 2021 sebagai berikut:

2.7 Tabel Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Ketepatan dan Kecepatan	3.22
2	Kemampuan petugas pelayanan	3.34
3	Kesesuaian produk layanan	3.5
4	Perilaku Petugas	3.5
5	Sarana dan prasarana	3.54
6	Persyaratan Pelayanan	3.55
7	Penanganan Pengaduan	3.57
8	Prosedur Pelayanan	3.59
9	Kwajaran Biaya	3,65

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,49 \times 25 = 87,5$

Sehingga Mutu Pelayanan termasuk kategori B dan kinerja unit pelayanan termasuk **“Baik”**.

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur Ketepatan dan Kecepatan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur waktu pelayanan Nilai IKM pada Persyaratan pelayanan sebesar 3.5 termasuk dalam kategori kinerja baik.

**Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk
Jenis Layanan Permohonan Surat Keterangan Pemberhentian
Pembayaran (SKPP)**

3.1 TABEL DI DOWNLOAD DARI APLIKASI E-SKM

No	NILAI PERUNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	3	3	4	3	3	3
2	3	3	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
6	4	4	3	4	4	4	3	3	3
7	4	4	3	4	4	4	3	3	3
8	3	4	4	4	3	4	3	3	3
9	3	4	4	4	3	4	3	3	3
10	3	3	3	2	2	2	2	2	2
11	3	3	3	4	4	3	4	3	4
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	3	3	4	3	4
14	3	3	3	4	3	4	4	3	3
15	3	3	4	3	3	3	3	3	4
16	4	4	3	4	4	3	4	3	4
17	4	4	3	4	4	3	4	4	4
18	3	4	3	4	4	3	4	4	4
19	4	4	3	4	4	3	4	4	4
20	4	4	3	3	3	4	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	3	4	4	4
24	4	4	3	4	4	3	4	4	4
25	4	4	3	4	4	3	4	4	4
26	2	2	3	3	3	3	3	3	2
27	3	3	4	4	3	4	4	3	3
28	4	4	3	4	4	3	4	4	4
29	4	4	3	4	4	3	4	4	4
30	4	4	3	4	4	3	4	4	4
31	4	4	3	4	4	3	4	4	4
32	4	4	3	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	3	4	4	3	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	4	4	4	3	4	3
37	4	4	3	4	4	3	4	4	4
38	4	4	3	4	4	3	4	4	4
39	4	4	3	4	3	4	4	4	4
40	4	4	3	4	4	3	4	4	4
41	4	4	3	4	4	3	4	4	4

42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	3	4	3	4	4	4
44	4	4	3	3	4	4	4	4	4
45	4	4	3	4	4	3	4	4	4
46	4	4	3	4	4	3	4	4	4
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	4	3	4	4	4
49	4	4	3	4	4	3	4	4	4
50	4	4	3	4	4	3	4	4	4
51	4	4	3	4	4	3	4	4	4
52	4	4	3	4	4	3	4	4	4
53	4	4	3	4	4	3	3	4	4
54	4	4	3	4	4	3	3	4	4
55	4	4	3	3	3	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	3	3	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	4	3	3	3	3	4	3
60	1	1	1	1	1	2	3	2	2
61	2	2	2	4	3	3	3	3	3
62	3	4	3	4	3	4	3	4	3
63	3	4	3	4	3	3	3	2	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	3	4	3	4	4
66	4	4	4	4	3	4	3	4	4
67	4	4	4	4	3	4	3	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	3	3	4	3	3	3	2	3
72	4	3	3	4	3	4	4	4	4
73	2	2	3	3	3	3	2	2	2
74	4	4	3	4	4	3	4	4	4
Total	238	270	259	247	259	262	264		
Jumlah Kuisisioner	74	74	74	74	74	74	74		
Rata Rata	3,22	3,65	3,50	3,34	3,50	3,54	3,57		
Rata Rata x Bobot	0,36	0,41	0,39	0,37	0,39	0,39	0,40		
Nilai rata Tertimbang	3,49								
IKM	87,5								

Keterangan:

- U1s.dU9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR PerUnsur = Jumlah nilai perunsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR perunsur x 0,11
perunsur

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Prosedur pelayanan
U2	Persyaratan pelayanan
U3	Ketepatan dan Kecepatan
U4	Kewajaran Biaya
U5	Kesesuaian produk layanan
U6	Kemampuan petugas pelayanan
U7	Perilaku Petugas
U8	Keberadaan Maklumat Pelayanan
U9	Penanganan Pengaduan

IKM JENIS PELAYANAN:	87,5
----------------------	-------------

Mutu Pelayanan:

- A** (Sangat Baik) : 88,31–100,00
- B** (Baik) : 76,61–88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00–76,60
- D** (TidakBaik) : 25,00 –64,9

BAB 3

3.1 Analisis dan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei SKM

Kuisoner yang terkumpul pada aplikasi E-SKM sejumlah 74 kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat Pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 hasil survei kepuasan masyarakat diketahui indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada kategori Baik. Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel:

Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Ketepatan dan Kecepatan	80,5	Baik	
2	Kemampuan Petugas Layanan	83.5	Baik	
3	Kesesuaian Produk Layanan	87.5	Baik	
4	Perilaku Petugas	87.5	Baik	
5	Sarana dan Prasarana	88.5	Sangat Baik	
6	Persyaratan Pelayanan	88,75	Sangat Baik	
7	Penanganan Pengaduan	89,25	Sangat Baik	
8	Prosedur Pelayanan	89,75	Sangat Baik	
9	Kewajaran Biaya	91,25	Sangat Baik	

A. Ketepatan dan Kecepatan

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-

rata skor sebesar 80,5.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) ruang lingkup waktu ketepatan dan kecepatan berada pada kategori Baik.

B. Kemampuan Petugas Layanan

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas layanan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 83,5

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengelolaan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) kompetensi kemampuan petugas layanan berada pada kategori Baik.

C. Kesesuaian Produk Layanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 87,5

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengelolaan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) produk spesifikasi jenis Kesesuaian Produk layanan berada pada kategori Baik..

D. Prilaku Petugas

Perilaku petgas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 87,5

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengelolaan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) ,ruang lingkup perilaku petugas berada pada kategori Baik

E. 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. sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 88,5

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengelolaan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) ruang lingkup sarana dan prasarana

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 88,75

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengurusan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP), ruang lingkup sistem persyaratan pelayanan berada pada kategori Sangat baik.

G. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 89,25

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengurusan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori Sangat Baik.

H. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 89,75

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 ruang lingkup prosedur pelayanan berada pada kategori Sangat baik

I. Kwajaran Biaya,

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 91,25

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengurusan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) ruang lingkup biaya / tarif berada pada kategori Sangat baik

3.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021. diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah ketepatan dan kecepatan sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

BAB IV PENUTUP

2.4. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Dearah Kabupaten Nganjuk sebanyak 74 orang;
2. Karakteristik responden yang mengajukan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) mayoritas laki-laki berumur 50 tahun ke atas, dengan latar belakang pendidikan Sarjana (S1) dan berprofesi pekerjaan sebagai PNS
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah 3.22, dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih dinyatakan kurang cepat; dan
4. Nilai Indeks pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Dearah Kabupaten Nganjuk adalah **3,49** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **87,5 dan** Mutu Pelayanan termasuk kategori **B** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

4.2. Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Dearah Kabupaten Nganjuk, disarankan sebagai berikut:

Pelayanan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP agar tepat waktu sesuai prosedur)

**TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA
PENILAIAN, SARAN DAN MASUKAN SANGAT BERTAMBAH
UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN KAMI**