



PEMERINTAH DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

**2023**

# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DIY**

Komplek Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta

Telepon (0274) 562811 Fax. (0274) 564544

Website: [bpka.jogjaprov.go.id](http://bpka.jogjaprov.go.id) Email: [bpka@jogjaprov.go.id](mailto:bpka@jogjaprov.go.id)

---

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I 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 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 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 ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	15
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh <i>Template</i> Laporan) .....	19

# **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 mengamanatkan 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 Badan Pengelola Keuangan dan Aset DIY sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, 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 informasi publik dan layanan pengaduan yang telah diberikan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset DIY.

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 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 dilakukan secara mandiri pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset DIY dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelola Keuangan dan Aset DIY adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan kepada pengguna layanan melalui link *google form*. 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 Pengelola Keuangan dan Aset DIY 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 spesifikasi jenis pelayanan** : 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.

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 mengikuti kesediaan responden. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan mengisi *link google form*. 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 bulan Juli sampai dengan September tahun 2023. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	3
2.	Pengumpulan Data	Juli - Agustus 2023	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus - September 2023	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2023	3

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada BPKA DIY dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 600 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 163 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 163 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	56	34%
		PEREMPUAN	107	66%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	0.61%
		SLTA	23	14.1%
		DIII	36	22.1%
		SI	62	38%
		S2	41	25.2%
3	PEKERJAAN	PNS	153	93.9%
		TNI	0	0%
		SWASTA	1	0.61%
		WIRUSAHA	1	0.61%
		LAINNYA	8	4.91%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI PUBLIK	163	100%
		LAYANAN PENGADUAN	163	100%

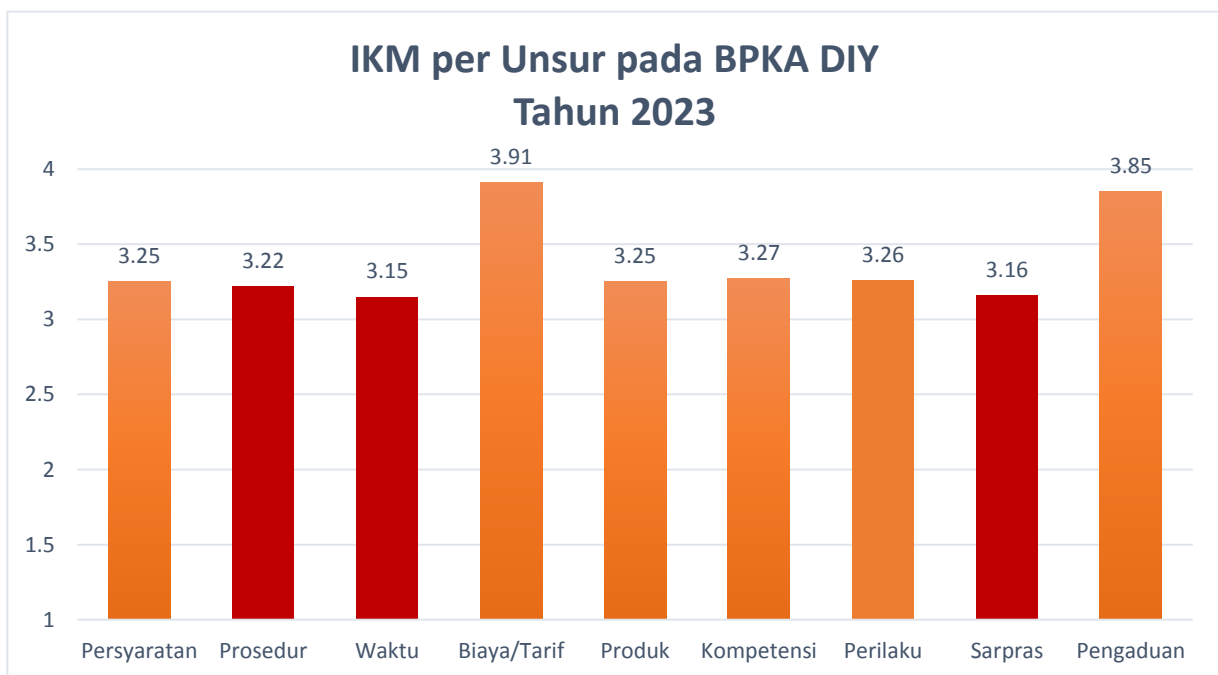
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,25	3,22	3,15	3,91	3,25	3,27	3,26	3,16	3,85
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>83,37 (B atau Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,15. Selanjutnya sarana prasarana yang mendapatkan nilai 3,16 adalah nilai terendah kedua. Dan prosedur dengan nilai 3,22 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,91 dari unsur layanan, kemudian unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,85 dan 3,27.

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 :

- “Respon / tanggapan penanganan atas pengaduan agar lebih cepat”
- “Mohon ketika ada aduan atau pertanyaan untuk bisa di balas walaupun jawabannya tidak harus saat itu juga”
- “Pengaduan lewat WA lambat respon”
- “Bisa ditingkatkan keramahannya”
- “Untuk membangun komunikasi yg lebih intensif antar bidang”
- “Sudah cukup tanggap dalam menghadapi segala permasalahan, namun perlu ditingkatkan koordinasi antar pihak agar tidak terjadi miskomunikasi”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan pegawai merangkap tugas sebagai admin media sosial (sebagai sarana pelayanan pengaduan secara online) sekaligus melaksanakan tugas pokok dan fungsi utamanya.

- 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.

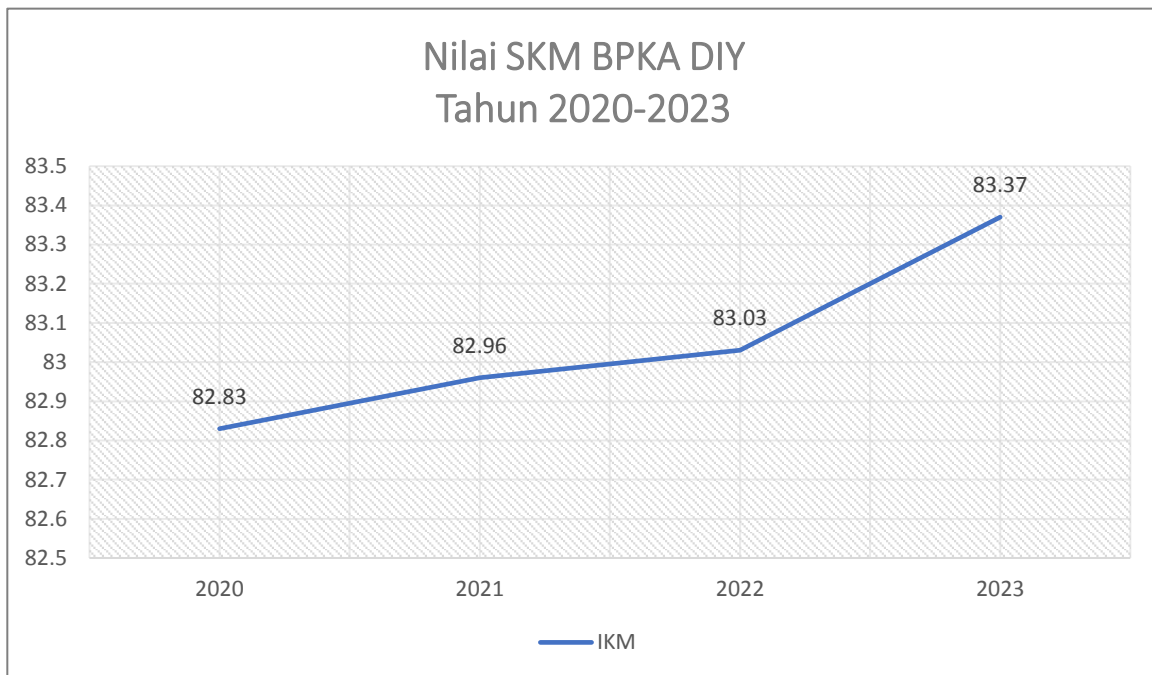
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Koordinasi Internal . Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). 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	Waktu Pelayanan	Peningkatan sosialisasi layanan pengaduan "online"		√			Sub Bagian Umum
		Menambah pegawai yang bertugas sebagai admin layanan pengaduan "online"			√		Sub Bagian Umum
2.	Sarana Prasarana Pelayanan	Menambah sarana prasarana pelayanan				√	Sub Bagian Umum

3	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√				<b>Sub Bagian Umum</b>
---	---------------------------	---	---	--	--	--	------------------------

### 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 Pengelola Keuangan dan Aset DIY dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset DIY.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Agustus hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelola Keuangan dan Aset DIY, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,37. Dengan demikian, nilai SKM BPKA DIY menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, sarana prasarana layanan, serta prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,91, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,85 dan 3,27.

Yogyakarta, 5 September 2023


KEPALA BPKA DIY  
  
WIYOS SANTOSO, SE, M.Acc  
NIP.196802151994031005


## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Badan Pengelola Keuangan dan Aset PEMDA DIY

bpkapemdadiy@gmail.com [Switch account](#) 

 Not shared

\* Indicates required question

Email \*

Your answer

---

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
Yth. Bapak/Ibu/Saudara,  
Kami mohon Bapak/Ibu/Saudara berkenan mengisi kuesioner berikut ini sebagai upaya kami untuk memperbaiki dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Atas perhatian dan partisipasinya kami ucapkan terimakasih.

**PETUNJUK**  
Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah atau masyarakat. Survei ini tidak ada kaitannya dengan pajak atau politik. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.

[Next](#) [Clear form](#)

## PROFIL RESPONDEN

Nama \*

Your answer \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki
- Perempuan

Pendidikan Terakhir

- SD
- SMP
- SMA/SMK
- D1/D2/D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- PNS
- TNI
- POLRI
- Swasta
- Wirausaha
- Other: \_\_\_\_\_

INSTANSI \*

## 1. KUESIONER LAYANAN INFORMASI PUBLIK

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. \*

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. \*

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara \*



## 2. Hasil Olah Data SKM

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. \*

- Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. \*

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. \*

- Tidak ada

### 2. KUESIONER LAYANAN PENGADUAN

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LAYANAN PENGADUAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. \*

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. \*

- Sangat Mahal
- Kurang Mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. \*

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. \*

- Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Sangat Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. \*

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. \*

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola Dengan Baik

Kritik/Masukan/Saran \*

Your answer \_\_\_\_\_

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BPKA DIY  
 ALAMAT : Kompleks Kepatihan Danurejan Yogyakarta  
 Tlp/Fax. : (0274)562811

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Pelayanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. IKM Layanan Informasi Publik	3.26	3.23	3.17	3.91	3.25	3.29	3.27	3.17	3.85	83.56
2. IKM Layanan Pengaduan	3.23	3.22	3.13	3.90	3.25	3.26	3.25	3.15	3.85	83.17
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3.25	3.22	3.15	3.91	3.25	3.27	3.26	3.16	3.85	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.357	0.355	0.347	0.430	0.357	0.360	0.359	0.348	0.423	*)
										3.335
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>**) 83.37</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
 - NRR = Nilai rata-rata  
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 - \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur Pelayanan = Nilai Rata-rata per unsur per jenis layanan (berdasarkan perhitungan IKM jenis layanan)

NRR Unit Layanan = Nilai Rata-rata unit layanan  
 NRR tertimbang Unit Layanan = NRR Unit Layanan x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Sarai

**IKM UNIT PELAYANAN : 83.37**

**Mutu Pelayanan :**

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



3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut  
Pelaksanaan Survei Kepuasan  
Masyarakat  
Periode 2022**



**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET**

**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**[2022]**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	80,69	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,69	B
3	Waktu Penyelesaian	79,57	B
4	Biaya/Tarif	96,98	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	79,91	B
6	Kompetensi Pelaksana	81,85	B
7	Perilaku Pelaksana	80,46	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	80,13	B
9	Sarana dan Prasarana	94,75	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk

memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**






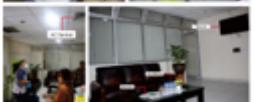
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Pelayanan	Publikasi waktu pelayanan melalui website dan menambah petugas layanan informasi publik	√				Sekretaris
2	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Melakukan publikasi alur pelayanan melalui website serta menambahkan informasi publik pada website	√				Sekretaris
3	Sarana Prasarana	Meningkatkan pemeliharaan sarana dan prasarana		√			Sekretaris



## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Publikasi waktu pelayanan melalui website dan menambah petugas layanan informasi publik	Sudah	Telah dilakukan publikasi terkait waktu pelayanan dan prosedur pelayanan pada website BPKA DIY dan menambah petugas layanan informasi publik	 	-
2	Melakukan publikasi alur pelayanan melalui website serta menambahkan informasi publik pada website	Sudah	Membuat alur pelayanan kemudian melakukan publikasi melalui website serta menambahkan informasi publik pada website untuk memudahkan masyarakat pengguna layanan	 	-
3	Meningkatkan pemeliharaan sarana dan prasarana	Sudah	Menambah sarana prasarana penunjang pelaksanaan layanan informasi publik berupa fasilitas ruang layanan	 	-

## **BAB IV KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebesar 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%)
2. Semua rencana tindak lanjut telah ditindaklanjuti.

**KEPALA BPKA DIY**  
  
**WIYOS SANTOSO, SE, M.Acc**  
**NIP.196802151994031005**