



**PEMERINTAH DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Komplek Kepatihan, Danurejan

Telp: (0274) 562811 Fax: (0274) 564544

Website: bpka.jogjaprov.go.id

Email: bpka@jogjaprov.go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	3
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	7

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 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 merupakan tim Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (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 (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	3
2.	Pengumpulan Data	Juli - Agustus 2024	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus - September 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024	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 2023, maka populasi penerima layanan pada BPKA DIY dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 210 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 136 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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 136 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	61	45%
		PEREMPUAN	75	55%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	32	23.5%
		DIII	0	0%
		SI	70	51.5%
		S2	34	25%
3	PEKERJAAN	PNS	134	98.5%
		TNI	0	0%
		SWASTA	1	0.74%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	1	0.74%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI PUBLIK		100%
		LAYANAN PENGADUAN		100%

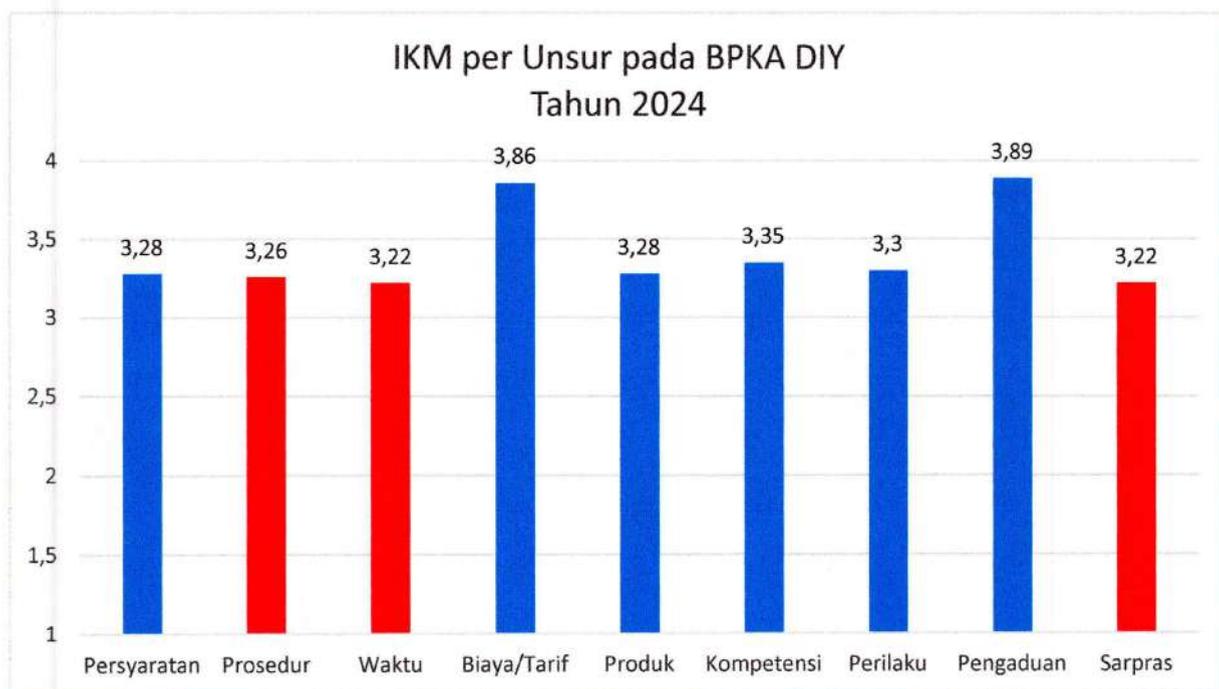
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur		3,28	3,26	3,22	3,86	3,28	3,35	3,30	3,89	3,22
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Layanan	Unit	84.31 (B atau Baik)								

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. Terdapat 3 (tiga) unsur yang memperoleh nilai terendah. Nilai paling rendah pertama yaitu Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana yang sama-sama mendapatkan nilai terendah yaitu 3,22. Selanjutnya unsur dengan nilai terendah ketiga yaitu Prosedur dengan nilai 3,26.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,89 dari unsur layanan, kemudian unsur Biaya/Tarif serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,86 dan 3,35.

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 :

- "BPKA diharapkan dapat lebih responsif jika terjadi kendala terkait keuangan di setiap OPD"
- "Karena pelayanan banyak melalui internet, maka kami mohon untuk internet lancar setiap saat kita pakai joossss"
- "Aplikasi dibuat yg simpel"
- "Dipasang barcode (dikaca, pintu, jendela) sebagai sarana pengaduan, keluhan dari pengguna layanan"
- "Terkait akses internet di bidang Aset karena sering terjadi kelambatan/loading di saat pencocokan data terkait aset dan persediaan di aplikasi"
- "Perlu ada bagian khusus yang menangani aduan terkait aplikasi SIPD"

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

- Waktu penyelesaian pelayanan dirasakan belum sesuai harapan dari pelanggan BPKA DIY. Hal ini dikarenakan pegawai merangkap tugas sebagai admin media sosial

(sebagai sarana pelayanan pengaduan secara online) sekaligus melaksanakan tugas pokok dan fungsi utamanya.

- Sarana dan Prasarana di gedung sementara masih terbatas, dikarenakan kondisi Gedung yang berada pada Komplek Kepatihan, sehingga memiliki keterbatasan dalam hal aksesibilitas.

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	Mengevaluasi kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di Standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan			√		Sub Bagian Umum

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		Peningkatan sosialisasi layanan pengaduan "online"				√	Sub Bagian Umum
2.	Sarana Prasarana Pelayanan	Menambah sarana prasarana pelayanan				√	Sub Bagian Umum
3	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan			√		Sub Bagian 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 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 2024 pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset DIY.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai bulan Juli hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelola Keuangan dan Aset DIY, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,31. Dengan demikian nilai SKM BPKA DIY menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024.
- 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 penanganan pengaduan, saran, dan masukan, unsur biaya/tarif serta unsur kompetensi pelaksana.

Yogyakarta, September 2024

KEPALA

WIYOS SANTOSO, S.E, M.Acc.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Kepuasan Masyarakat BPKA DIY Tahun 2024

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Jawaban Anda

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.

Berikutnya

Kosongkan formulir

PROFIL RESPONDEN

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Umur *

Jawaban Anda

Pendidikan *

Pilih

Pekerjaan *

- ASN
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- Yang lain: _____

Instansi *

Jawaban Anda

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
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

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 yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

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

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

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

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. *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

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 Layanan
	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	3.29	3.24	3.22	3.88	3.26	3.37	3.30	3.87	3.19	84.22
2. IKM Layanan Pengaduan	3.26	3.29	3.23	3.85	3.29	3.34	3.30	3.90	3.24	84.40
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3.28	3.26	3.22	3.86	3.28	3.35	3.30	3.89	3.22	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.360	0.359	0.355	0.425	0.360	0.369	0.363	0.427	0.354	*)
										3.372
IKM Unit pelayanan										84.31

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	Penanganan Pengaduan, Saran
U9	Sarana Prasarana

IKM UNIT PELAYANAN : 84.31

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



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET

ꦧꦏꦏꦏꦺꦤ꧀ꦥꦺꦁꦺꦭꦺꦏꦸꦁꦤ꧀ꦢꦤꦲꦱꦺꦠ

Kepatihan Danurejan Yogyakarta Telpun (0274) 561515 Ext. 1117-1122 Faximile (0274) 564544

YOGYAKARTA - Kode Pos 55213

website: bpka.jogjaprov.go.id

e-mail: bpka@jogjaprov.go.id

UNIT PELAYANAN

: BPKA DIY

ALAMAT

: Kompleks Kepatihan Danurejan Yogyakarta

TELEPON/FAX

: (0274)562811

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0.360	81.893
2	Prosedur	0.359	81.618
3	Waktu Pelayanan	0.355	80.607
4	Biaya/Tarif	0.425	96.507
5	Produk Layanan	0.360	81.893
6	Kompetensi Pelaksana	0.369	83.824
7	Perilaku Pelaksana	0.363	82.537
8	Sarana Prasarana	0.427	97.151
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.354	80.423
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan	3.372	
	Nilai NRR setelah konversi		84.310

SKM Unit Pelayanan	84.31
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

2024

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 DIY 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 DIY periode tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	80,69	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,69	B
3	Waktu Pelayanan	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 2023

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW 1 2023	TW 2 2023	TW 3 2023	TW 4 2023	
1.	Layanan Informasi Publik, Layanan Pengaduan	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Melaksanakan review terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				V	Sekretaris
		Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Melaksanakan review terhadap jenis layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik				V	Sekretaris
		Waktu Pelayanan	Mengevaluasi kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di Standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan				V	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	Waktu Pelaksanaan	Tantangan/Hambatan
	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan →</p> <p>Melaksanakan review terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p>	sudah	Menyediakan personil yang secara khusus menangani pengaduan, saran dan masukan via media sosial, sehingga lebih responsif		Triwulan IV 2023	-

	<p>Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan →</p> <p>Melaksanakan review terhadap jenis layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik</p>	sudah	Menambah rincian produk pada doumen Standar Pelayanan Tahun 2024	<table border="1"> <tr> <td>5. Produk pelayanan</td> <td> 1. Informasi APBD Pemda DIY 2. Informasi Laporan Keuangan Pemda DIY 3. Informasi Pencairan Dana Bantuan Keuangan Khusus 4. Informasi Mengang </td> </tr> <tr> <td>6. Peranganan pengaduan, saran, dan masukan</td> <td> 1. Datang Langsung ke Kantor Badan Pengelola Keuangan dan Aset yang beralamat di Gedung Puntadewa Lantai I Komplek Kepatihan Danurejan, Yogyakarta, 55213 2. e-mail : bpka@jogjaprov.go.id 3. Website : http://bpka.jogjaprov.go.id 4. Telepon : (0274) 662811 Ext. 1117 5. Faksimil : (0274) 664544 </td> </tr> </table>	5. Produk pelayanan	1. Informasi APBD Pemda DIY 2. Informasi Laporan Keuangan Pemda DIY 3. Informasi Pencairan Dana Bantuan Keuangan Khusus 4. Informasi Mengang	6. Peranganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Datang Langsung ke Kantor Badan Pengelola Keuangan dan Aset yang beralamat di Gedung Puntadewa Lantai I Komplek Kepatihan Danurejan, Yogyakarta, 55213 2. e-mail : bpka@jogjaprov.go.id 3. Website : http://bpka.jogjaprov.go.id 4. Telepon : (0274) 662811 Ext. 1117 5. Faksimil : (0274) 664544	Triwulan IV 2023	-
5. Produk pelayanan	1. Informasi APBD Pemda DIY 2. Informasi Laporan Keuangan Pemda DIY 3. Informasi Pencairan Dana Bantuan Keuangan Khusus 4. Informasi Mengang									
6. Peranganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Datang Langsung ke Kantor Badan Pengelola Keuangan dan Aset yang beralamat di Gedung Puntadewa Lantai I Komplek Kepatihan Danurejan, Yogyakarta, 55213 2. e-mail : bpka@jogjaprov.go.id 3. Website : http://bpka.jogjaprov.go.id 4. Telepon : (0274) 662811 Ext. 1117 5. Faksimil : (0274) 664544									
	<p>Waktu Pelayanan →</p> <p>Mengevaluasi kembali Standar Waktu Layanan yang dicantumkan di Standar Pelayanan dan memberikan penjelasan pada calon Penerima layanan tentang waktu yang diperlukan dalam memberikan layanan</p>	sudah	Telah dilakukan perubahan jam pelayanan pada standar pelayanan yang dimuat dalam Dokumen Standar Pelayanan (tanpa ada waktu istirahat)	<p>Waktu pelayanan pada dokumen Standar Pelayanan Tahun 2023</p> <p>2. Jam Operasional Pelayanan Informasi Publik BPKA DIY</p> <p>Jam layanan Informasi Publik oleh PPID Badan Pengelola Keuangan dan Aset DIY adalah sebagai berikut:</p> <p>Hari Senin – Kamis : 08.00 – 15.30 WIB jam istirahat : 12.00 – 13.00 WIB Hari Jumat : 08.00 – 14.00 WIB jam istirahat : 11.30 – 13.00 WIB</p> <p>Waktu pelayanan pada dokumen Standar Pelayanan Tahun 2024</p> <table border="1"> <tr> <td>10. Waktu Pelayanan</td> <td>Jam layanan informasi publik BPKA DIY adalah sebagai berikut: Hari Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Hari Jumat : 07.30 – 14.30 WIB</td> </tr> </table>	10. Waktu Pelayanan	Jam layanan informasi publik BPKA DIY adalah sebagai berikut: Hari Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Hari Jumat : 07.30 – 14.30 WIB	Triwulan IV 2023	-		
10. Waktu Pelayanan	Jam layanan informasi publik BPKA DIY adalah sebagai berikut: Hari Senin – Kamis : 07.30 – 16.00 WIB Hari Jumat : 07.30 – 14.30 WIB									

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



Wiyos Santoso, S.E, M.Acc.

NIP