

**TAHUN
2022**



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET Daerah Istimewa Yogyakarta

Komplek Kepatihan, Danurejan Yogyakarta
Telp. (0274) 562811 Pes. 1117
Fax. (0274) 564554
Yogyakarta 55213
website : bpka.jogjaprovo.go.id

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset DIY Tahun 2022 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

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 tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Yogyakarta, September 2022
Kepala
Badan Pengelola Keuangan dan Aset
Daerah Istimewa Yogyakarta



WIYOS SANTOSO, SE.M.Acc
NIP 19680215 199403 1 005

BAB 1

Pendahuluan

Bab 1 Berisi :

1. *Latar Belakang*
2. *Tujuan*
3. *Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat*
4. *Metode dan Periode Survei*

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. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya 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 BPKA DIY Tahun 2022 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 Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

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. Jenis Pelayanan

BPKA DIY sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Kepala BPKA DIY Nomor 065/01246/SET Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada BPKA DIY pada tanggal 2 Februari 2022 dengan jenis layanan sebanyak 2 (dua), yaitu:

1. Informasi Publik
2. Pengaduan

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada BPKA DIY pada Tahun 2022 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 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. biaya/tarif yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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).

9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

BPKA DIY 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 Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, 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. BPKA DIY melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 1 Juni sampai dengan 25 Agustus 2022.

BAB 2

Pelaksanaan Survei

Bab 2 Berisi :

1. *Persiapan Survei*
2. *Pelaksanaan Pengumpulan Data*
3. *Pengolahan Data*
4. *Pengujian Kualitas Data*
5. *Penyusunan IKM*

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Survei dilaksanakan secara swakelola berdasarkan Surat Keputusan Kepala BPKA DIY Nomor 065/02738/SET tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Pengarah : Wiyos Santoso, S.E., M.Acc.

Ketua : Maria Damayanti Handayani,
S.E.Ak., M.Acc.

Sekretaris : Janat Haryanta, S.E.

Anggota : Ari Widiastuti, S.S.

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 sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimana 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 **Krejcie dan Morgan**.

Pada survei kepuasan masyarakat BPKA DIY berdasarkan jumlah pengguna setiap tahun rata-rata berkisar antara 150 (seratus lima puluh) pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 150 (seratus lima puluh) pengguna layanan maka dibutuhkan

sampel (n) sebanyak 108 (seratus delapan) responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden BPKA DIY, Komplek Kepatihan Danurejan berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 1 Juni 2022 sampai dengan 25 Agustus 2022.

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	17 s/d 24 Mei 2022 (6) hari kerja
2	Pengumpulan Data	1 Juni s/d 31 Agustus 2022 (90) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	1 s/d 15 September 2022 (11) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	19 s/d 23 September 2022 (5) hari kerja

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada BPKA DIY menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri.

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 di atas 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. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	39	35%
2	Perempuan	73	65%
3	Tidak mengisi data	-	-
Jumlah		112	100%

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 73 responden dari total 112 responden dengan presentase sebesar 65%. Sedangkan sisanya sebesar 39 responden berjenis kelamin laki-laki dengan presentase sebesar 35% dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar 0 dengan presentase sebanyak 0%.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA/SMK/Sederajat	18	16%
4	D1/D2/D3	34	30%
5	S1/D-IV	46	41%
6	S2	14	13%
7	Tidak Mengisi	-	-

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1/D-IV yang berjumlah 46 responden dari total responden 112 orang dengan presentase 41%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan S2 yang berjumlah 14 orang dengan presentase 13%.

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	103	92%
2	TNI	-	-
3	POLRI	-	-
4	SWASTA	1	1%
5	WIRUSAHA	-	-
6	LAINNYA	7	6%
7	Tidak Mengisi	1	1%

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan PNS yang berjumlah 103 responden dari total responden 112 orang dengan presentase 92%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan Swasta yang berjumlah 1 orang dengan presentase 1% dan yang tidak mengisi pekerjaan berjumlah 1 orang dengan presentase 1%.

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap BPKA DIY untuk Jenis Layanan Informasi Publik

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi publik dilakukan kepada 112 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan tanggal 1 Juni sampai dengan 31 Agustus 2022.

Tabel 2.6. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	4	3	4	4	3	4	3	3	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	2	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	2	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	3	3	4	4	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	4	4	3	4
27	3	3	2	4	3	3	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	4	4	4	4
33	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	4	3	4	3	3	3	3	4
41	3	4	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
44	3	3	4	3	3	4	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	4	4	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	4	3	3	4	4	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	3	3	2	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	4	4	3	4	3	4	3	4	4
68	3	4	3	4	3	4	4	3	4
69	4	4	3	4	4	3	3	4	4
70	4	4	4	4	4	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	4	3	4	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	3	4	4	4	3	3	3	3
80	4	4	3	4	4	3	4	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	4	4	4	3	4	4	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	3	4	4	3	4	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
93	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
99	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
100	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
101	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
103	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
105	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
109	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai per Unsur	364	363	356	434	358	366	360	358	423	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,250	3,241	3,179	3,875	3,196	3,268	3,214	3,196	3,777	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,358	0,357	0,350	0,426	0,352	0,359	0,354	0,352	0,415	*)
IKM Jenis Pelayanan										**) 3,322 83,040

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 = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur 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 dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN :	83,04
------------------------------	--------------

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

Pada tabel 2.6. diperoleh nilai terendah pada unsur Waktu Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 83,04 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap BPKA DIY untuk Jenis Layanan Pengaduan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan dilakukan kepada 112 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan tanggal 1 Juni sampai dengan 31 Agustus 2022.

Tabel 2.7. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	4	4	3	3	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	4	3	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	4	3	3	3	4
12	3	3	4	4	3	4	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	3	3	4	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	3	4	4	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	3	3	4	3	4
34	3	3	3	4	3	4	4	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	4	4	4	3	4	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	4	4	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
55	4	4	4	4	3	3	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	4	4	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	4	3	3	3	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	4	3	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	3	3	3
70	4	3	3	4	3	4	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	4	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	3	4	3	4	4	4	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	4	4	4	3	4	4	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	3	3	4	4	3	4	4	4
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4
86	3	3	4	4	3	4	3	3	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	3	3	4	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	4	3	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4
99	4	4	3	4	4	4	3	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
100	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
101	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
102	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
103	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
105	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
108	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Nilai per Unsur	359	360	357	435	358	365	361	360	426	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,205	3,214	3,188	3,884	3,196	3,259	3,223	3,214	3,804	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,353	0,354	0,351	0,427	0,352	0,358	0,355	0,354	0,418	*)
IKM Jenis Pelayanan										3,321
										**) 83,040

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 = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	83,02
------------------------------	--------------

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

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

Pada tabel 2.7. diperoleh nilai terendah pada unsur Waktu Layanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai IKM pada jenis pengaduan sebesar 83,02 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

BAB 3

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

Bab 3 Berisi :

1. Analisis Hasil SKM
2. Rencana Tindak Lanjut SKM
3. Tindak Lanjut Saran/ Masukan dari Responden
4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2018

1.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 112 kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di BPKA DIY dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada BPKA DIY sebesar 83,04 pada kategori BAIK (pada nilai internal konversi 76,61 – 88,30). Hasil IKM tersebut di atas 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 BPKA DIY

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	80,692	Baik	4
2	Prosedur	80,692	Baik	5
3	Waktu Pelayanan	79,576	Baik	9
4	Biaya/Tarif	96,987	Sangat Baik	1
5	Produk Layanan	79,911	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	81,858	Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	80,469	Baik	6
8	Sarana dan Prasarana	80,134	Baik	7
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,754	Sangat Baik	2
SKM Unit Pelayanan			83,03	
Mutu Pelayanan			B	
Kinerja Unit Pelayanan			BAIK	

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80,692 kategori Baik dengan peringkat 4 (empat).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPKA DIY, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Baik.

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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 80,692 kategori Baik dengan peringkat 5 (lima).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPKA DIY, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori .Baik.

C. Waktu Penyelesaian

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 79,576 kategori Baik dengan peringkat 9 (sembilan).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPKA DIY, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

D. Biaya/Tarif

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 96,987 kategori Sangat Baik dengan peringkat 1 (satu).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPKA DIY, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Baik.

E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 79,911 kategori Baik dengan peringkat 8 (delapan).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPKA DIY, ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori Baik.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81,585 kategori Baik dengan peringkat 3 (tiga).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPKA DIY, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80,469 kategori Baik dengan peringkat 6 (enam).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPKA DIY, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Baik.

H. 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). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80,134 kategori Baik dengan peringkat 7 (tujuh).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPKA DIY, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori Baik.

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 94,754 kategori Sangat Baik dengan peringkat 1 (satu).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan BPKA DIY, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori Sangat Baik

1.2 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 BPKA DIY diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah produk layanan sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di BPKA DIY

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	ROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI PERKANTORAN Kegiatan : Penyediaan Jasa, Peralatan, dan Perlengkapan Perkantoran				V	Kasubbag Umum

1.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat BPKA DIY bahwa pada tanggal 1 Juni sampai dengan 31 Agustus 2022 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di BPKA DIY

No. Responden	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Keterangan	
2	23-06-2022	Layanan sudah baik, diperlukan monev agar apabila ada permasalahan segera diketahui dan segera mendapatkan solusi terbaik			
6	24-06-2022	Lebih meningkatkan pelayanan, terutama bila ada konsultasi dan koordinasi dari penerima layanan			
7	24-06-2022	Sosialisasikan hasil kepuasan publik di medsos atau website BPKA			
8	24-06-2022	Dipertahankan yang sudah baik,			

No. Responden	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Keterangan	
		tingkatkan terus pelayanannya terutama untuk pengaduan			
11	25-06-2022	Motto layanan adalah melayani dengan tulus bukan ketus. Diam bukan cuek. Tegas bukan arogan. Terima kasih semua sudah baik.			
12	26-06-2022	Secara Keseluruhan sudah baik dalam memberikan solusi permasalahan yang instansi hadapi.			
16	27-06-2022	Koordinasi antar bidang dapat lebih ditingkatkan.			
23	27-06-2022	Semoga pelayanan selalu responsif dan tetap profesional			
27	27-06-2022	Untuk spj gaji dan TPP, bisa tidak yang kita kirimkan soft file,selama ini kita masih dengan soft copy			
29	27-06-2022	Tolong SIPD nya diperjuangkan agar bisa memenuhi semua kebutuhan Pemda, terutama dalam hal cetak-mencetak, sehingga tidak perlu lagi aplikasi pendamping. Terima kasih.			
30	27-06-2022	Peningkatan Pelayanan penggunaan aplikasi yang terintegrasi			
37	28-06-2022	Tetap mengutamakan sopan santun dalam melayani pelayanan			
38	28-06-2022	Terdapat kekurangan dalam public relation, yang membuat sharing			

No. Responden	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Keterangan	
		atau sosialisasi terhadap masyarakat diluar dari Badan Pengelola Keuangan dan Aset ini masih kurang maksimal. Kedepan semoga Badan Pengelola Keuangan dan Aset mampu memiliki public realtion yang lebih baik lagi dan mampu menjadi Instansi yang lebih transparan dan dipercaya.			
43	28-06-2022	Tingkatkan terus pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku			
48	28-06-2022	Koordinasi antar bidang khususnya terkait penganggaran dan belanja agar lebih ditingkatkan			
49	28-06-2022	Untuk SIPD yang masih blm sempurna dan banyak masalah mohon bantuannya. selain itu untuk berita terkait keuangan dan pelaporan mohon di share melalui grup WA . terimakasih			
65	28-06-2022	Sudah sesuai dengan standar pelayanan dan mudah untuk dipahami			
66	28-06-2022	Memiliki penanganan pengaduan layanan yang kompeten			
67	28-06-2022	Cepat dalam menanggapi			

No. Responden	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Keterangan	
71	28-06-2022	Layanan pengaduan online agar lebih ditingkatkan			
72	28-06-2022	Percepat responsivitas pelayanan			
73	28-06-2022	Sudah bagus dipertahankan dan ditingkatkan			
74	28-06-2022	Secara umum sudah baik, perlu terus menerus dilakukan peningkatan, dari sisi inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi terkini			
76	28-06-2022	Menurut kami BPKA DIY dalam pelayanannya sudah sangat bagus			
82	29-06-2022	Tingkatkan inovasi			
86	29-06-2022	Pertahankan mutu dan kualitas layanan			
88	30-06-2022	Semoga ke depan BPKA untuk pelayanan kepada masyarakat lebih cepat, tepat dan transparan			
95	30-06-2022	Mohon terkait informasi yang disampaikan yang jelas dan jangan mepet dengan deadline batas waktu penyelesaian.			
103	04-07-2022	Perlu dilaksanakan publikasi kegiatan melalui media sosial			
106	04-07-2022	Penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik, terbukti ketika ada pengaduan sering di koordinasikan /diarahkan kepada yang lebih berkompeten			

1.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2021 pada BPKA DIY telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021 di BPKA DIY

No	Indikator	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Unsur Waktu Pelayanan	Meningkatan kualitas pelayanan	Hasil survey 2021 kepuasan peningkatan
2	Unsur Prosedur Pelayanan	Meningkatan kualitas pelayanan	Hasil survey 2021 kepuasan peningkatan

BAB 4

Penutup

Bab 4 Berisi :

1. Kesimpulan
2. Rekomendasi

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap BPKA DIY sebesar **83,03** dan berada pada kategori **Baik**. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori Baik.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori Baik.
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori Baik.
4. Biaya/Tarif berada pada kategori Sangat Baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori Baik.
6. Kompetensi Pelaksana di berada pada kategori Baik.
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori Baik.
8. Sarana dan Prasarana di berada pada kategori Baik.
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori Sangat Baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada BPKA DIY berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Biaya/Tarif dan kepuasan responden paling rendah pada unsur Waktu Pelayanan.

4.2 Saran/ Rekomendasi

1. Meningkatkan kualitas produk layanan supaya kepuasan masyarakat terhadap produk layanan yang ada pada BPKA DIY mendatang lebih meningkat.
2. Meningkatkan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi yang ada pada BPKA DIY melalui ketersediaan media sosial yang bisa diakses dengan mudah seperti saluran telepon, email, website, instagram, twitter dan facebook.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuisioner

Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat