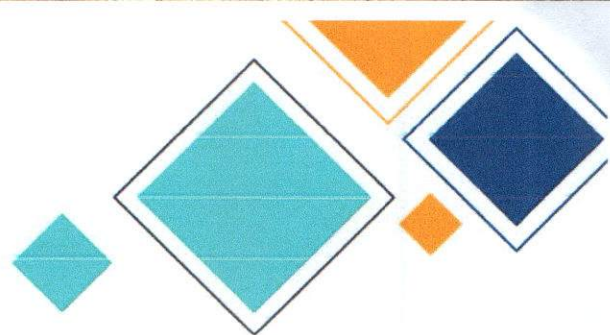




BRAD



Survey Kepuasan Masyarakat

Tahun **2025**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner	17
2. Hasil Pengolahan Data	18

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.

Dalam mengamalkan 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 Perangkat Daerah lingkup Kota Tangerang Selatan dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian 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 Keuangan dan Aset Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Tangerang Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

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 Publik yang telah diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tangerang Selatan.

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 Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2025 dilaksanakan secara mandiri dengan membentuk Tim Kerja Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim kerja ini bertugas untuk menyusun, menyiapkan, memverifikasi, dan mengolah kuesioner serta menyusun laporan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Tim kerja survei kepuasan masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2025 terdiri dari:

1. Penanggung jawab yaitu Kepala Badan;
2. Pengarah yaitu Sekretaris badan;
3. Pelaksana, terdiri dari Pejabat Pengawas dan/atau Pejabat Fungsional yang mewakili masing-masing bidang
4. Sekretariat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan dilakukan dengan membagikan kuesioner secara daring (*online*) menggunakan *google Form* kepada seluruh Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan untuk masing-masing bidang layanan 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 Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tangerang Selatan 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 secara *Online* melalui *google form* pada waktu pelayanan maupun diluar jam pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara tahunan dengan jangka waktu 12 Bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	01 Januari – 31 Januari 2025	19
2.	Pengumpulan Data	01 Februari – 31 September 2025	135
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	31 September – 31 Oktober 2025	44
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	01 November – 15 Desember 2025	31

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden Survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tangerang Selatan Tahun 2025 dari seluruh unit pelayanan yang mencakup dari 4 bidang yaitu Bidang Perencanaan Anggaran Daerah, Bidang Perbendaharaan Daerah, Bidang Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Daerah dan Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah adalah seluruh Perangkat Daerah lingkup Kota Tangerang Selatan. Jumlah responden untuk masing-masing Perangkat Daerah sebanyak 1 orang untuk masing-masing bidang layanan, sehingga total responden minimal sebanyak 156 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 156 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI - LAKI	70	44.87
		PEREMPUAN	86	55.13
2	PENDIDIKAN	SMA	15	9.62
		D1/D2/D3/D4	15	9.62
		S1	87	55.77
		S2	39	25.00
3	JABATAN	JF PERENCANA AHLI MUDA / KASUBAG PERENCANAAN	25	16.03
		JF ANALIS SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR / KASUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN	6	3.85
		KASUBAG KEUANGAN	32	20.51
		BENDAHARA	25	16.03
		PENGURUS BARANG	21	13.46
		PELAKSANA	28	17.95

		LAINNYA	19	12.18
4	UNIT LAYANAN	BIDANG PERENCANAAN ANGGARAN DAERAH	32	20.51
		BIDANG PENGELOLAAN BARANG MILIK DAERAH	38	24.36
		BIDANG PERBENDAHARAAN DAERAH	40	25.64
		BIDANG AKUNTANSI DAN PELAPORAN KEUANGAN DAERAH	46	29.49

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

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

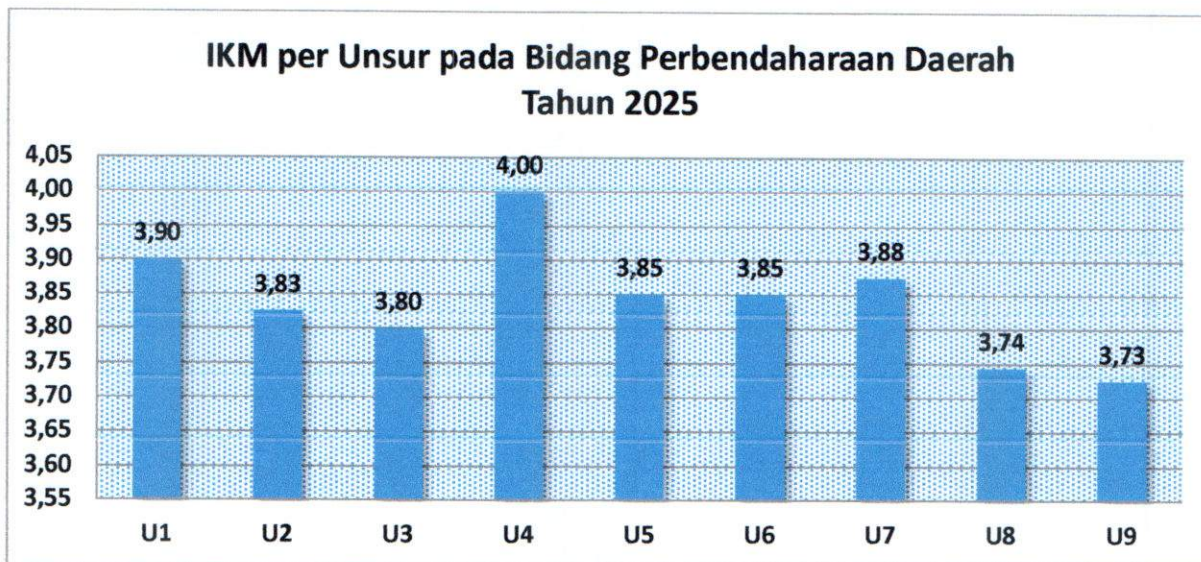
1. Bidang Perencanaan Anggaran Daerah

Unit Layanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Bidang Perencanaan Anggaran Daerah	3.88	3.78	3.72	4.00	3.75	3.78	3.88	3.81	3.81
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95.48 (A= SANGAT BAIK)								



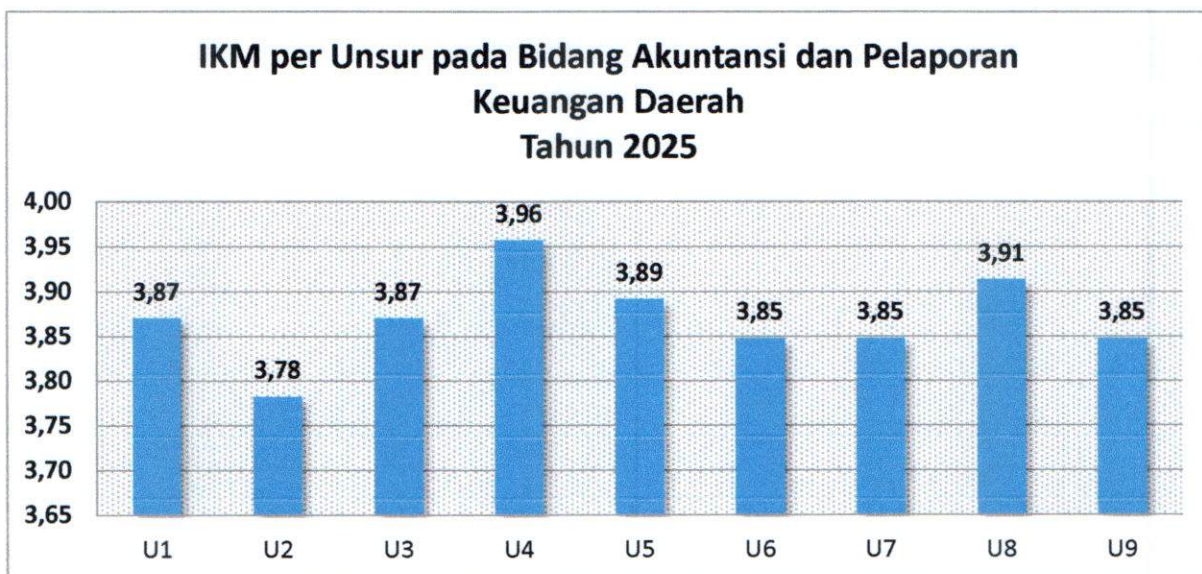
2. Bidang Perbendaharaan Daerah

Unit Layanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Bidang Perbendaharaan Daerah	3.90	3.83	3.80	4.00	3.85	3.85	3.88	3.74	3.73
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95.93 (A= SANGAT BAIK)								



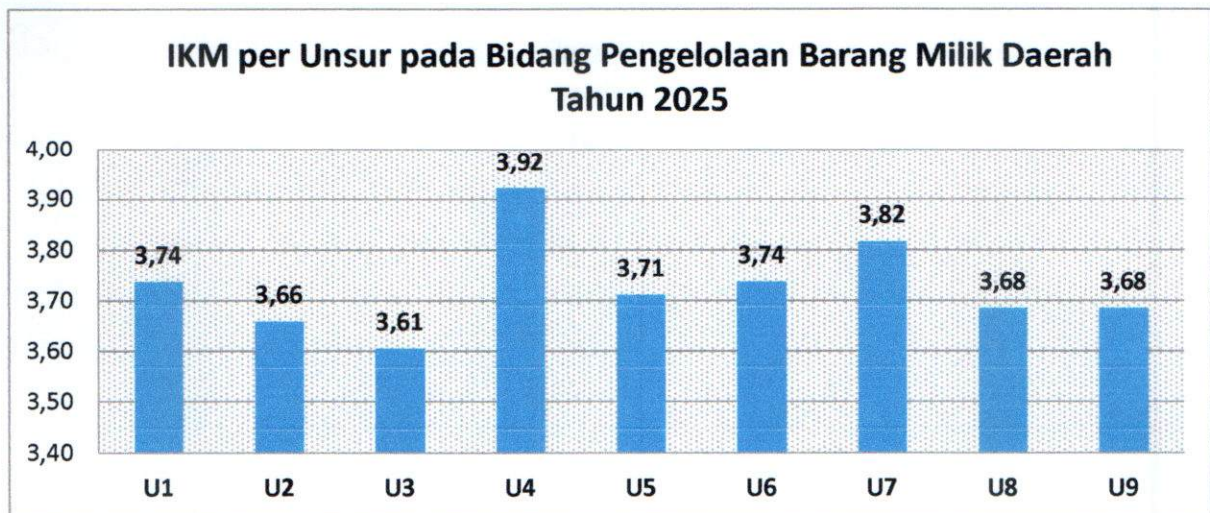
3. Bidang Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Daerah

Unit Layanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Bidang Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Daerah	3.87	3.78	3.87	3.96	3.89	3.85	3.85	3.91	3.85
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96.64 (A= SANGAT BAIK)								



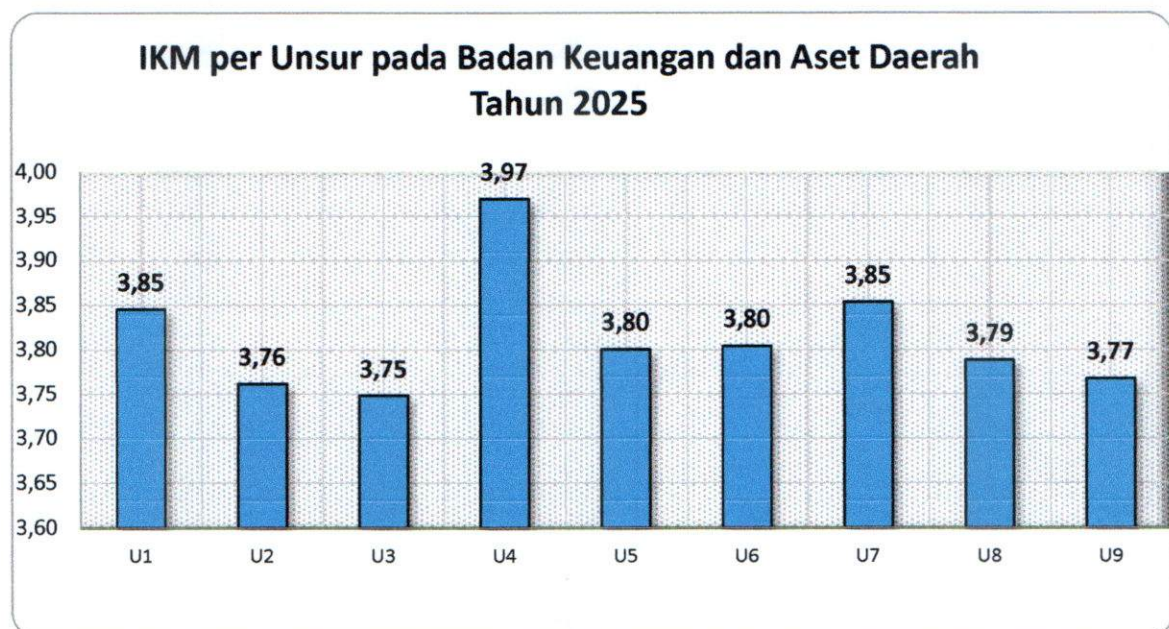
4. Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah

Unit Layanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah	3.74	3.66	3.61	3.92	3.71	3.74	3.82	3.68	3.68
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93.11 (A= SANGAT BAIK)								



5. Badan Keuangan dan Aset Daerah

Unit Layanan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Badan Keuangan dan Aset Daerah	3.85	3.76	3.75	3.97	3.80	3.80	3.85	3.79	3.77
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95.29 (A= SANGAT BAIK)								



Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,

Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada unit layanan bidang perencanaan anggaran daerah mendapat nilai SKM 95.48. untuk nilai terendah pada unsur Kecepatan Pelayanan yaitu 3,72. Untuk nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai 4 karena pelayanan pada Bidang Perencanaan Anggaran Daerah tanpa dipungut biaya atau gratis.
2. Pada unit layanan bidang perbendaharaan daerah mendapat nilai SKM 95.93. untuk nilai terendah pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana mendapat nilai 3,73. Untuk nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai 4 karena pelayanan pada Bidang Perbendaharaan Daerah tanpa dipungut biaya atau gratis.
3. Pada unit layanan bidang akuntansi dan pelaporan keuangan daerah mendapat nilai SKM 96.64. untuk nilai terendah pada unsur Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3,78. Untuk nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai 4 karena pelayanan Bidang Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Daerah tanpa dipungut biaya atau gratis.
4. Pada unit layanan bidang pengelolaan barang milik daerah mendapat nilai SKM 93.11. untuk nilai terendah pada unsur Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3,61. Untuk nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai 4 karena pelayanan pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah tanpa dipungut biaya atau gratis.
5. Untuk nilai Pelaksanaan Pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah pada Tahun 2025 mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95.29 dan Mutu Pelayanan memperoleh predikat "A".

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

- Kecepatan Pelayanan yang dinilai belum cukup cepat sehingga hampir semua unit pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tangerang Selatan menjadi nilai terendah dan akan melakukan evaluasi terhadap Kecepatan Pelayanan yang ada pada masing - masing unit layanan.
- Adapun perbandingan nilai dari unsur Kecepatan Pelayanan terus naik dari Tahun 2023 sampai dengan Tahun 2025

4.2 Rencana Tindak Lanjut

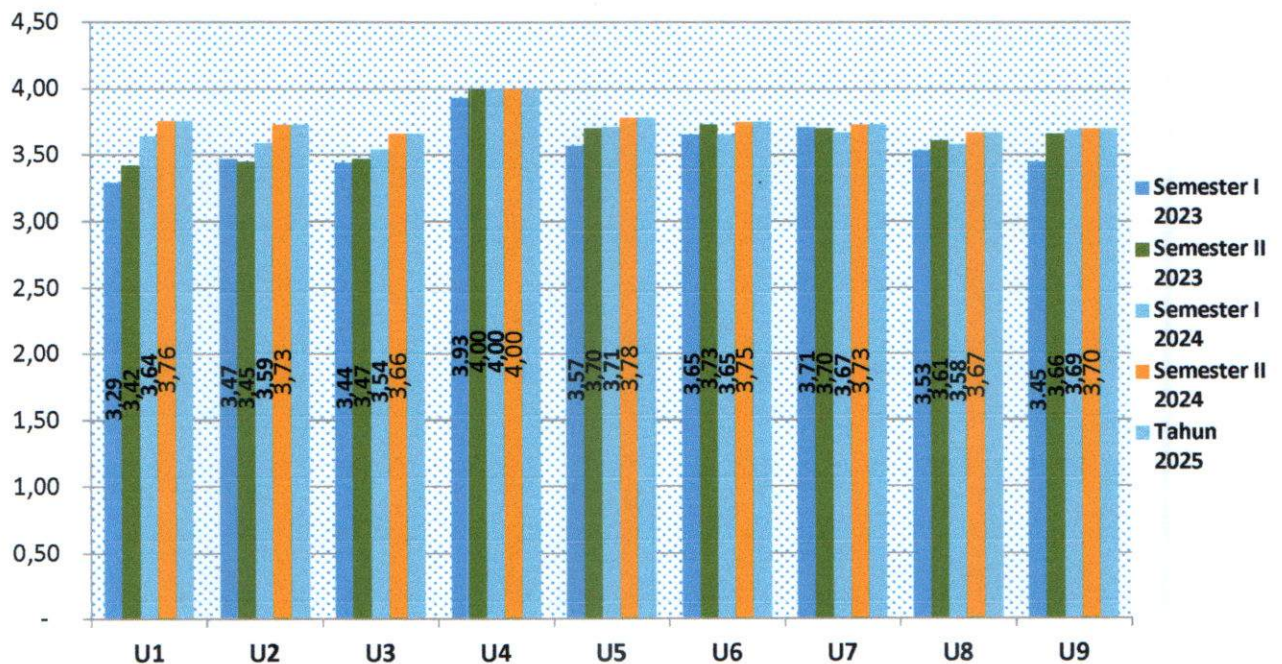
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya yaitu unsur Waktu Penyelesaian Layanan. Dengan hasil analisa ini, Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tangerang Selatan akan melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap Waktu Penyelesaian Layanan yang ada pada masing – masing unit layanan.

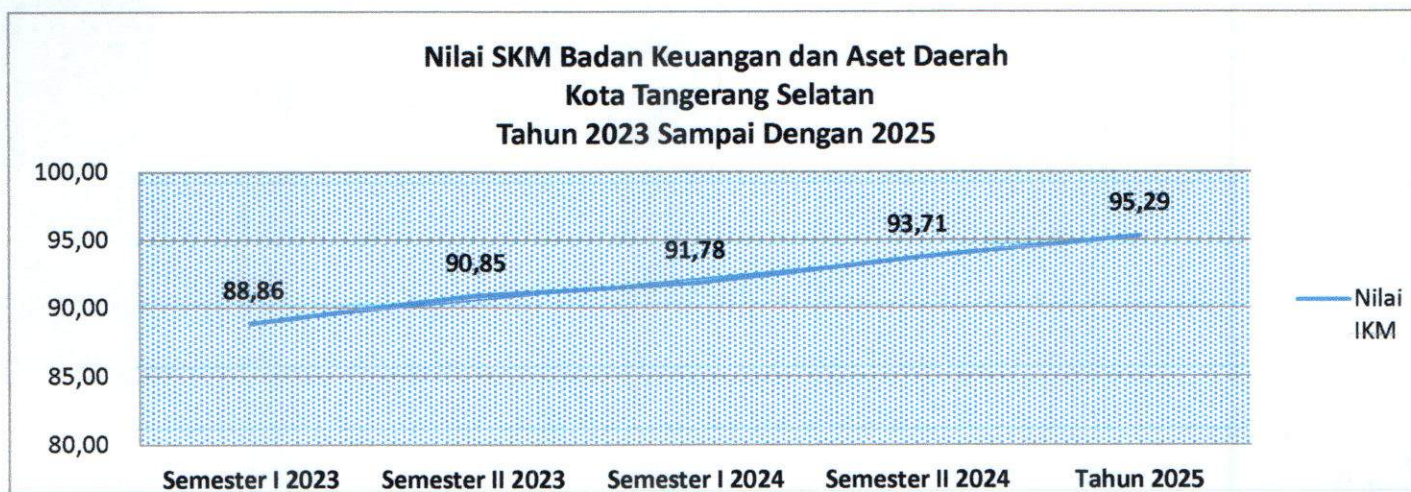
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Melakukan Koordinasi dan evaluasi internal terhadap pegawai yang ada pada masing - masing Unit Pelayanan			√	√	Semua Unit Pelayanan

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 Keuangan dan Aset Daerah baik per unsur layanan maupun dari nilai IKM yang diperoleh dapat dilihat melalui grafik berikut :





Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 Sampai Tahun 2025 hampir dari sembilan unsur layanan terjadi peningkatan dan juga dari nilai IKM yang diperoleh pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tangerang Selatan juga konsisten mengalami peningkatan pada setiap Semesternya .

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Januari hingga Desember Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tangerang Selatan pada Tahun 2025, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95.29. nilai SKM Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Tangerang Selatan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Tahun 2023 sampai Tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai 3.75.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai 4, Kesesuaian Persyaratan mendapat nilai 3.85 dan Perilaku Petugas Pelayanan mendapat nilai 3.85.

Tangerang Selatan, Desember 2025

**Plt. Kepala
Badan Keuangan dan Aset Daerah**



Heru Agus Santoso, AP., M.Si
Pembina Utama Muda IV/c
NIP. 19730829 199311 1 003

LAMPIRAN

Kuesioner

Form Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah

Angket

1. Bagaimana menurut Anda pelayanan yang diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah?

☐ a. Sangat Baik
☐ b. Baik
☐ c. Cukup Baik
☐ d. Buruk

Jawab

1. Sangat Baik

2. Bagaimana menurut Anda pelayanan yang diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah?

☐ a. Sangat Baik
☐ b. Baik
☐ c. Cukup Baik
☐ d. Buruk

Jawab

2. Sangat Baik

3. Bagaimana menurut Anda pelayanan yang diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah?

☐ a. Sangat Baik
☐ b. Baik
☐ c. Cukup Baik
☐ d. Buruk

Jawab

3. Sangat Baik

4. Bagaimana menurut Anda pelayanan yang diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah?

☐ a. Sangat Baik
☐ b. Baik
☐ c. Cukup Baik
☐ d. Buruk

Jawab

4. Sangat Baik

5. Bagaimana menurut Anda pelayanan yang diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah?

☐ a. Sangat Baik
☐ b. Baik
☐ c. Cukup Baik
☐ d. Buruk

Jawab

5. Sangat Baik

6. Bagaimana menurut Anda pelayanan yang diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah?

☐ a. Sangat Baik
☐ b. Baik
☐ c. Cukup Baik
☐ d. Buruk

Jawab

6. Sangat Baik

7. Bagaimana menurut Anda pelayanan yang diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah?

☐ a. Sangat Baik
☐ b. Baik
☐ c. Cukup Baik
☐ d. Buruk

Jawab

7. Sangat Baik

8. Bagaimana menurut Anda pelayanan yang diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah?

☐ a. Sangat Baik
☐ b. Baik
☐ c. Cukup Baik
☐ d. Buruk

Jawab

8. Sangat Baik

9. Bagaimana menurut Anda pelayanan yang diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah?

☐ a. Sangat Baik
☐ b. Baik
☐ c. Cukup Baik
☐ d. Buruk

Jawab

9. Sangat Baik

10. Bagaimana menurut Anda pelayanan yang diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah?

☐ a. Sangat Baik
☐ b. Baik
☐ c. Cukup Baik
☐ d. Buruk

Jawab

10. Sangat Baik

Hasil Olah Data SKM

15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
27	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
28	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
Nilai Aveur	124	121	119	128	120	121	124	122	122		
NRR / perbaikan	3,88	3,78	3,72	4,00	3,75	3,78	3,88	3,81	3,81		
NRR tertibol/ perbaikan	0,43	0,42	0,41	0,44	0,42	0,42	0,43	0,42	0,42		
NRR tertibg/aveur	3,82										
NRR tertibg/aveur											
IKM Unit pelayanan											

15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
16	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	0
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	0
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	0
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
27	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	0
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
30	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	0
31	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	0
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
34	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	0
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
37	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	0
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
39	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	0
40	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	0

Nilai /Unsur	156	153	152	160	154	154	155	146	149
NRR / logkuesioner	3,90	3,83	3,80	4,00	3,85	3,85	3,88	3,74	3,73
NRR terbagi/ persentase	0,433	0,425	0,422	0,444	0,427	0,427	0,430	0,416	0,413

NRR terbagi/unsur	3,837								
IKM Unit pelayanan					*)	**) 3,837	85,93		

Keterangan :
- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM
- *)
- **) NRR Per Unsur
NRR terimbang
= Unsur-Unsur pelayanan
= Nilai rata-rata
= Indeks Keuasan Masyarakat
= Jumlah NRR IKM terimbang
= Jumlah NRR Terimbang x 25
= Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kecepatan Penyerahan	3,90
U2	Prosedur Pelayanan	3,83
U3	Kecepatan Pelayanan	3,80
U4	Kecepatan Kewajiban Biaya	4,00
U5	Kecepatan Pelayanan	3,85
U6	Kompetensi Petugas	3,85
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,88
U8	Pemanganan Pengaduan	3,74
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,73

Rata-Rata
3,841

33

IKM UNIT PELAYANAN :	95,93
----------------------	-------

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :				
A (Sangat Baik)	: 86,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 79,60	
B (Baik)	: 79,61 - 86,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99	

	U1	U5	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	10,00	17,50	20,00	0,00	15,00	15,00	12,50	25,00	27,50
Sangat Baik	90,00	82,50	80,00	100,00	85,00	85,00	87,50	75,00	72,50
Jumlah	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	40	40	40	40	40	40	40	40	40
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	4	7	8	0	6	6	5	10	11
Sangat Baik	36	33	32	40	34	34	35	29	29
Jumlah	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	40	40	40	40	40	40	40	39	40

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kecepatan Kewajiban Biaya	3,89
U6	Kompetensi Petugas	3,25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
U5	Kecepatan Pelayanan	3,08
U8	Pemanganan Pengaduan	3,05
U1	Kecepatan Penyerahan	3,04
U2	Prosedur Pelayanan	2,76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,70
U3	Kecepatan Pelayanan	2,65

3,04

15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
19	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	0
20	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	0
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
27	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	0
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	0
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
34	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	0
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	0
36	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	0
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	0
38	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	0

Nilai /Unsur	142,00	139,00	137,00	149,00	141,00	142,00	146,00	140,00	140,00
NRR / perlayaan	3,74	3,68	3,61	3,92	3,71	3,74	3,82	3,68	3,68
NRR terbalik perlayaan	0,41	0,41	0,40	0,44	0,41	0,41	0,42	0,41	0,41

NRR terbalik/unsur

3,724

IKM Unit pelayanan

*)

**)

3,724 93,11

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR terimbang

- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kapuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR IKM terimbang
- = Jumlah nilai per unsur dibagi
- = Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rate-rata
U1	Keselamatan Perawatan	3,74
U2	Prosedur Pelayanan	3,68
U3	Kepuasan Pelayanan	3,61
U4	Keselamatan Keperawatan Bawah	3,92
U5	Keselamatan Pelayanan	3,71
U6	Kompetensi Peluang	3,74
U7	Perilaku Peluang Pelayanan	3,82
U8	Pemantauan Pemantauan	3,68
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,68

Rate-Rata
3,728

IKM UNIT PELAYANAN :

93,11

Mutu Pelayanan :

Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)

: 88,31 - 100,00

C (Kurang Baik)

: 65,00 - 76,60

B (Baik)

: 76,61 - 88,30

D (Tidak Baik)

: 25,00 - 64,00

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	2,63	2,63	2,63	0,00	0,00	0,00	0,00	2,63
Baik	26,32	26,32	34,21	2,63	26,32	26,32	18,42	31,58	26,32
Sangat Baik	73,68	69,42	63,19	94,74	71,05	73,68	81,58	68,42	71,05
Isolasi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	38	38	38	38	38	38	38	38	38

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	1	1	1	0	0	0	0	1
Baik	10	11	13	1	11	10	7	12	10
Sangat Baik	26	26	24	36	27	26	31	26	27
Isolasi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	38	38	38	38	38	38	38	38	38

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rate-rata
U4	Keselamatan Keperawatan Bawah	3,92
U6	Kompetensi Peluang	3,74
U7	Perilaku Peluang Pelayanan	3,82
U5	Keselamatan Pelayanan	3,71
U8	Pemantauan Pemantauan	3,68
U1	Keselamatan Perawatan	3,74
U2	Prosedur Pelayanan	3,68
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,68
U3	Kepuasan Pelayanan	3,61

3,04

[illegible]Rate-Rate
3.870

[illegible]3.04

U2	Prosedur Pelayanan	3,66	0,41
U3	Kecapatan Pelayanan	3,61	0,40
U4	Keseluaian/ Kewajaran Biaya	3,92	0,44
U5	Keseluaian Pelayanan	3,71	0,41
U6	Kompetensi Petugas	3,74	0,41
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,82	0,42
U8	Peningkatan Pengabdian	3,68	0,41
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,69	0,41
Jumlah NRR Tertimbang		3,72	
Nilai IKM (Jumlah NRR Tertimbang x 25)		93,11	

U2	Prosedur Pelayanan	3,78	0,42
U3	Kecapatan Pelayanan	3,72	0,41
U4	Keseluaian/ Kewajaran Biaya	4,00	0,44
U5	Keseluaian Pelayanan	3,75	0,42
U6	Kompetensi Petugas	3,79	0,42
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,88	0,43
U8	Peningkatan Pengabdian	3,81	0,42
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,81	0,42
Jumlah NRR Tertimbang		3,82	
Nilai IKM (Jumlah NRR Tertimbang x 25)		95,48	

U3	Kecapatan Pelayanan	3,75	0,42
U4	Keseluaian/ Kewajaran Biaya	3,97	0,44
U5	Keseluaian Pelayanan	3,80	0,42
U6	Kompetensi Petugas	3,80	0,42
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,85	0,43
U8	Peningkatan Pengabdian	3,79	0,42
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,77	0,42
Jumlah NRR Tertimbang		3,81	
Nilai IKM (Jumlah NRR Tertimbang x 25)		95,29	

