



LAPORAN
PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Manfaat	3
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
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
Laporan SuKMa-e Jatim Periode Juli-Desember 2023	12

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
Tabel 2 Jumlah Responden SKM.....	7
Tabel 3 Detail Nilai SKM Per Unsur	7
Tabel 4 Rencana Tindak Lanjut	9

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Nilai SKM Per Unsur.....	7
Grafik 2 Tren Nilai SKM.....	10

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 Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, 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 dan Peraturan Gubernur Jawa Timur No 26 Tahun 2021, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara real time berbasis *QR Code* 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
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur.

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.

1.4 Manfaat

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 Daerah Provinsi Jawa Timur dengan Subbagian Umum dan Kepegawaian sebagai koordinator.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi SuKMa-e Jatim secara online, realtime dan berbasis *qrcode* kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 Daerah Provinsi Jawa Timur 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 pelayanan** : Waktu penyelesaian 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 di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Selain itu, juga pengumpulan data dilakukan pada tempat acara seperti rapat koordinasi, sosialisasi, konsultasi, dan sejenisnya. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui handphone masing-masing secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan setelah pengguna layanan menerima layanan. Indeks Kepuasan Masyarakat diambil setiap semester dengan rincian:

Tabel 1 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2023	1
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2024	65

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	3

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang mengisi SKM melalui SuKMa-e selama TW II Tahun 2024 yaitu 113 (seratus tiga belas) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2 Jumlah Responden SKM

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	42	56,76%
	Perempuan	32	43,24%
	Total	74	100,00%

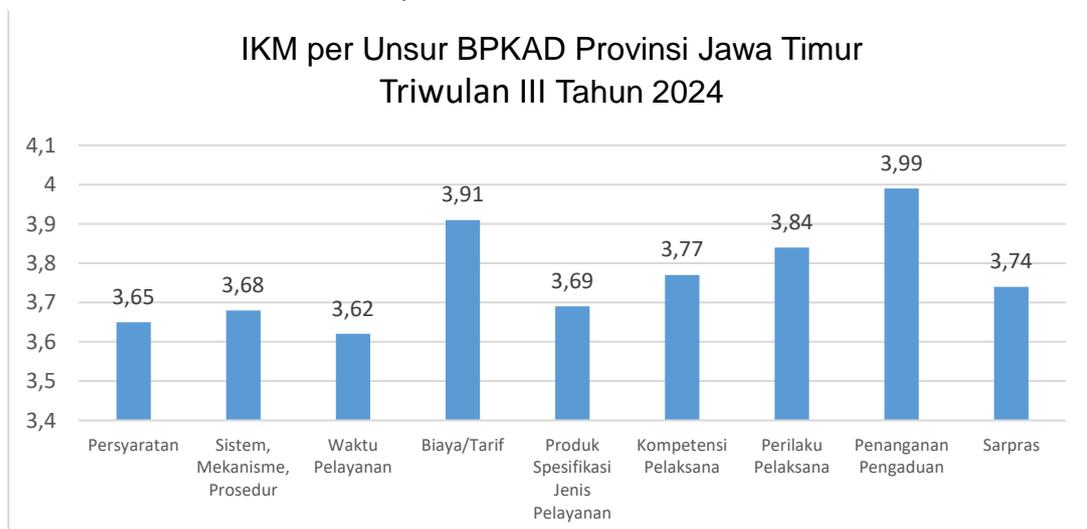
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM telah terhitung secara otomatis di aplikasi SuKMa-e dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3 Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,65	3,68	3,62	3,91	3,69	3,77	3,84	3,99	3,74
IKM BPKAD	93,26 (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1 Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Waktu Pelayanan** mendapatkan nilai terendah yaitu **3,62**. Sementara itu, **Persyaratan** yang mendapatkan nilai **3,65** adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan nilai **3,69** termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Penanganan Pengaduan** mendapatkan nilai tertinggi **3,99**, kemudian **Biaya/Tarif** dengan nilai **3,91**.

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 :

- “Waktu pelayanan ditambah”.
- “Persyaratan dipermudah”.
- “Sarana prasarana ditingkatkan”.

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

- Persyaratan layanan terlalu banyak.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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. Adapun rencana tindak lanjut tersebut antara lain:

Tabel 4 Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Waktu Pelayanan	Menguatkan dan meningkatkan koordinasi dan sinergi antar unit kerja maupun antar perangkat daerah	TW IV	Seluruh Unit Kerja
2.	Persyaratan	Menganalisis persyaratan yang ada pada pelayanan untuk dilakukan efisiensi	TW IV	Seluruh Unit Kerja
3.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan review terhadap produk layanan/dokumen yang diberikan	TW IV	Seluruh Unit Kerja

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 analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) nilai IKM sebagai hasil kinerja yang telah diberikan penyelenggara pelayanan kepada pengguna layanan. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 2 Tren Nilai SKM



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai SKM pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur mengalami dinamika yang naik turun. Pada tahun 2022 Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur memperoleh nilai SKM sebesar 88,66 dengan predikat Baik, nilai tersebut didapatkan dari hasil survei sejumlah 46 pengguna layanan. Sementara itu, pada tahun 2023 Semester I Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur mengalami penurunan nilai menjadi sebesar 88,21 dengan predikat Baik, nilai tersebut didapatkan dari hasil survei sejumlah 64 pengguna layanan. Selanjutnya, pada tahun 2023 Semester II Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur berhasil meraih nilai sebesar 90,26 dengan predikat Sangat Baik. Nilai tersebut didapatkan dari hasil survei sejumlah 177 pengguna layanan selama Tahun 2023. Selanjutnya, pada Semester I Tahun 2024 mengalami penurunan menjadi 85,39 dari survei terhadap 333 pengguna layanan. Sementara itu, pada tahun 2024 Triwulan III mengalami peningkatan menjadi 93,17 dari survei terhadap 74 Pengguna Layanan.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Jawa Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,17.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, persyaratan, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan mendapatkan dan biaya/tarif dengan masing-masing nilai sebesar 3,99 dan 3,91.

KEPALA BADAN
PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI JAWA TIMUR

Ir. SIGIT PANOENTOEN, M.Si.

Pembina Utama Muda
NIP. 19660729 199703 1 001

LAMPIRAN

Laporan SuKMa-e Jatim Periode Juli-September 2024

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN
	U	U	U	U	U	U	U	U	U			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tes	1	Perempuan
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Asnawi	40	Laki-Laki
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Faizal	25	Laki-Laki
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tari	24	Perempuan
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fakhruddin	34	Laki-Laki
6	4	3	4	4	3	3	4	4	4	Rachmanto	52	Laki-Laki
7	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Jiyotomo	54	Laki-Laki
8	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Rakaagustya	27	Laki-Laki
9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	Rahmat Nuryanto	25	Laki-Laki
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MILA ASTRIANA	42	Perempuan
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rizky Intan Trisna Dewi	27	Perempuan
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	KARMIATI	48	Perempuan
13	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Nurachim	56	Laki-Laki

14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agung Surbakti	33	Laki- Laki
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MUKHAM AD ARIF, S.T.	36	Laki- Laki
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	OCKTAVI AN BIONDY	35	Laki- Laki
17	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Susi	42	Perempu an
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Galih	27	Laki- Laki
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	GUNTUR KURNIA IRAWAN	27	Laki- Laki
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rury Angraeni	45	Perempu an
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Novita Larasati	30	Perempu an
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ria	35	Perempu an
23	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Tita	58	Perempu an
24	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Dani egi	25	Laki- Laki
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Eko budiawan	33	Laki- Laki
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Radityo	37	Laki- Laki
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agus Supriyanto	42	Laki- Laki
28	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Vebrina	26	Perempu an
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Indriyanti tri wulandari	44	Perempu an

30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tugirin	42	Laki-Laki
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kukuh	36	Laki-Laki
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Dita Ayunda Ciptanti, S.T	33	Perempuan
33	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Eko bayu prasetiyo	40	Laki-Laki
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Zaim	32	Laki-Laki
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Kurnia Yuly Lestari	41	Perempuan
36	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Eko bayu prasetiyo	40	Laki-Laki
37	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Eva Kurnia Rini	45	Perempuan
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Hafidh Maulana	38	Laki-Laki
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Lutfita	24	Perempuan
40	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Lutfita	24	Perempuan
41	3	4	4	4	4	4	4	4	3	Rima Saleh	37	Perempuan
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agus Sumanto	48	Laki-Laki
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wahyu indrawan	38	Laki-Laki
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Chairul Riyanto	54	Laki-Laki
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DEVID REZQI	32	Laki-Laki

										FIRMANS YAH		
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Irma	36	Perempu an
47												
48												
49												
50												
51												
52												
53												
54												
55												
56												
57												
58												
59												
60												
61												
62												
63												
64												
65												
66												
67												
68												
71												
72												
73												
74												
Nilai/Unsur	27 0	27 2	26 8	28 9	27 3	27 9	28 4	29 5	27 7			
NRR/Unsur	3,6 5	3,6 8	3,6 2	3,9 1	3,6 9	3,7 7	3,8 4	3,9 9	3,7 4			

NRR Tertimbang/ Unsur	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4			
JML NRR IKM TERTIMBA NG	3,73												
JML NRR IKM TERTIMBA NG x 25	93,17												