

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik



**BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN KAPUAS HULU**

**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	2
DAFTAR TABEL .....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
C. Maksud dan Tujuan .....	6
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP .....	8
A. Teknik Pengumpulan Data.....	8
B. Penentuan Jumlah Responden.....	10
C. Jumlah dan Jenis Responden.....	11
D. Teknik Analisis Data .....	11
BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM UPP .....	13
A. Tahapan Pengolahan Data Survei .....	13
1. Pengumpulan Data Survei .....	13
2. Analisa Data Survei .....	14
B. Pengolahan Data .....	15
1. Profil Responden .....	16
2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	19
BAB IV PENUTUP .....	28
A. Kesimpulan .....	28
B. Saran .....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penentuan Sampel Krejcie & Morgan .....	10
Tabel 2. 2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	12
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 16	
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	17
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	18
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	19
Tabel 3. 5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu .....	20
Tabel 3. 6 Persyaratan Pelayanan.....	22
Tabel 3. 7 Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur.....	22
Tabel 3. 8 Persyaratan Waktu Pelayanan.....	23
Tabel 3. 9 Persyaratan Biaya/Tarif.....	24
Tabel 3. 10 Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan .....	24
Tabel 3. 11 Persyaratan Kompetensi Pelaksana .....	25
Tabel 3. 12 Persyaratan Perilaku Pelaksana .....	26
Tabel 3. 13 Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran.....	26
Tabel 3. 14 Persyaratan Sarana dan Prasarana .....	27

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. 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 mengikut sertakan 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.

Pelayanan publik yang dijalankan oleh Pemerintah Daerah saat ini sudah mulai berbenah dan melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan yang dimiliki. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih ditemukan titik-titik kelemahan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik tersebut. Keluhan masyarakat biasanya dapat dijumpai lewat media massa yang beredar, hal tersebut dapat menjadi konsumsi publik yang dapat membuat citra yang kurang baik bagi Aparatur Pemerintah. Hal ini erat kaitannya dengan tugas dan fungsi utama Pemerintah Daerah adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat maka perlu terus melakukan peningkatan kualitas dalam pelayanan tersebut.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat (1) dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, untuk itu perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Dalam mengamankan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu telah menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

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.

## **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Adapun kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu, adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 76 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu;
10. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 108 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu adalah sebagai berikut :

1. Sebagai media sekaligus instrumen untuk mengetahui kepuasan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan yang dilakukan oleh BKAD Kabupaten Kapuas Hulu selama tahun 2023;
2. Sebagai instrumen pengumpulan data baik kuantitas maupun kualitas yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja BKAD Kabupaten Kapuas Hulu terutama dalam pelayanan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu. Adapun tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelayanan publik pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2023;
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan yang telah dilaksanakan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu secara periodik sebagai bahan untuk evaluasi kepuasan pelayanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2023;
3. Memberikan rekomendasi terhadap penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu;
4. Memetakan kelemahan dan kekurangan di dalam pelayanan yang ada di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu;
5. Mengukur standar penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

#### A. Teknik Pengumpulan Data

Pelaksana SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan angket/kueisioner yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur dimana pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan dibuat dengan **Skala Likert**. Pada Skala Likert responden diminta untuk meentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random yang dilakukan pada Bidang Anggaran dan Perbendaharaan, Bidang Aset Daerah serta Bidang Akuntansi.

Selain pernyataan tertutup yang hanya berisikan 4 pilihan jawaban terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS), kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data juga memberikan ruang kepada para peserta survei yang ingin memberikan komentar/saran/kritik membangun kepada unit layanan publik yang sedang disurvei.

Kueisioner 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 Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu yaitu :

##### a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

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).

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## B. Penentuan Jumlah Responden

Jumlah sampel dan teknik penarikan sampel merupakan bagian penting dalam suatu survei. Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan tabel sampel Krejcie and Morgan (1970).

Tabel 2. 1 Penentuan Sampel Krejcie & Morgan

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

Sumber : Uma Sekaran. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta : Salemba Empat, p. 159

### C. Jumlah dan Jenis Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 124 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

### D. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data menggunakan pola yang sesuai dengan ketentuan seperti yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya, nilai IKM diperoleh dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya, untuk memperoleh interpretasi nilai IKM antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM unit layanan} = \text{nilai IKM} \times 25$$

Kemudian kualitas mutu pelayanan dan kinerja unit layanan ditentukan berdasarkan kategori seperti yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 2. 2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi IKM, 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 – 3,0644	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,5324	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## **BAB III**

### **HASIL PELAKSANAAN SKM UPP**

#### **A. Tahapan Pengolahan Data Survei**

Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu. Berdasarkan analisa terhadap hasil survei dari kuesioner tahun 2024 yang terkumpul dan terisi dengan lengkap dan dapat diolah dan dianalisis sebanyak 124 orang. Pengolahan dan analisis pada tahap ini dapat dilakukan sebagai berikut :

##### **1. Pengumpulan Data Survei**

Pengolahan data survei dilakukan dengan 2 (dua) cara adalah :

###### **a. Pengolahan dengan Komputer**

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan *computer/system data base*.

###### **b. Pengolahan secara Manual**

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut :

###### **a) Nilai Rata-Rata setiap Unsur Pelayanan**

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

tersebut dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke-9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## **2. Analisa Data Survei**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

Pada proses pelaksanaan survei telah dilakukan pengumpulan data melalui proses survei lapangan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner yang terkumpul dari hasil survei lapangan dengan melakukan pra pengolahan data mentah melalui proses tabulasi mulai dari proses persiapan, pengolahan, dan analisis data. Adapun tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi yang diperoleh responden. Hal ini untuk memastikan kuesioner terisi yang telah terkumpul sesuai dengan desain yang telah ditetapkan sebelumnya.
- b. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa :
  - 1) Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survei oleh Surveyor.
  - 2) Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/instrumen survei seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh tim berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ Pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
- c. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam Microsoft Excel.
- d. Pada tahap keempat dilakukan proses pengolahan data dan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## **B. Pengolahan Data**

Hasil pengolahan data atas pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu pada Tahun 2024 meliputi seluruh jenis pelayanan dan dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 124 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode simple random sampling.

Berikut ini disajikan profil respon responden dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Profil responden diuraikan menurut kelompok umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan.

## 1. Profil Responden

### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu Tahun 2024, sebanyak 124 responden. Hasil surveil yang diperoleh bahwa responden yang berusia kurang dari 18 tahun sebanyak 0 orang, usia 19-25 tahun sebanyak 6 orang, usia 26-30 tahun sebanyak 16 orang, usia 31-35 tahun sebanyak 22 orang, usia 36-40 tahun sebanyak 5 orang, usia 41-45 tahun sebanyak 34 orang, usia 46-50 sebanyak 29 orang, usia 51-55 sebanyak 8 orang dan berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 4 orang. Rincian jumlah responden menurut usia/umur disajikan pada tabel 3.1 di bawah ini :

Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 18 Tahun	0	0,00
19 – 25 Tahun	6	4,84
26 – 30 Tahun	16	12,90
31 – 35 Tahun	22	17,74
36 – 40 Tahun	5	4,03
41 – 45 Tahun	34	27,42
46 – 50 Tahun	29	23,39
51 – 55 Tahun	8	6,45
> 56 Tahun	4	3,23
Jumlah	124 Orang	100%

Sumber data diolah (2024)

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 adalah sebanyak 124 orang. Responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 67 orang berjenis kelamin laki-laki dan 57 orang berjenis perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.2 di bawah ini :

Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Pria	67	54,03%
Wanita	57	45,97%
Jumlah	124 Orang	100%

Sumber data diolah (2024)

c. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan

Jumlah responden yang berperan dalam pengisian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 adalah sebanyak 124 orang tergantung pada tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan dalam pengisian ini terdiri dari responden lulusan SD sebanyak 0 orang, SMP sebanyak 1 orang, SMA/SMK sebanyak 27 orang, lulusan Diploma 1 – Diploma 3 sebanyak 14 orang, dan Diploma IV – Sarjana Strata Satu (S1) sebanyak 69 orang, dan untuk lulusan S2 – S3 sebanyak 13 orang. Karakteristik responden yang berperan dalam pengisian kuesioner berdasarkan jenis pendidikan pada tahun 2024, sebagaimana terlihat pada tabel 3.3 di bawah ini :

Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SD	0	0,00%
SMP	1	0,81%
SMA/SMK	27	21,77%
D1 – D3	14	11,29%
D4 – S1	69	55,65%
S2 – S3	13	10,48%
Jumlah	124 Orang	100%

Sumber data diolah (2024)

d. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama

Penyebaran kuesioner SKM tahun 2024 kepada responden yang berperan untuk mengisi dilihat dari pengelompokan berdasarkan pekerjaan utama sebanyak 124 responden. Jenis pekerjaan akan dapat memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi, ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Peran responden dalam pengisian kuesioner dikelompokkan berdasarkan pekerjaan utama di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu terdiri dari PNS/TNI/POLRI sebanyak 71 orang, pegawai swasta sebanyak 4 orang, wiraswasta 9 orang, pelajar 0 orang dan bekerja di beragam sektor lainnya sebanyak 40 orang. Pekerjaan disektor lainnya ini sebagian besar adalah petani, tenaga honor atau kontrak di instansi pemerintah, serta ibu rumah tangga. Rekapitulasi hasil dapat dilihat pada tabel 3.4 di bawah ini :

Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Pekerjaan Utama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	71	57,26%
Pegawai Swasta	4	3,23%
Wiraswasta	9	7,26%
Pelajar	0	0,00%
Lainnya	40	32,26%
Jumlah	124 Orang	100%

Sumber data diolah (2024)

## 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan”, “valid” dan “reliabel”. Ke-9 unsur yang terdapat dalam Peraturan Menteri tersebut sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 menghasilkan nilai SKM, Skor, mutu layanan dan kinerja pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, hasil IKM pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu menunjukkan angka sebesar 81,73 berada pada kategori “baik” berada pada internal konversi 76,61 – 88,30. Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM pada 9 (sembilan) ruang lingkup, sebagai disajikan pada tabel 3.5 di bawah ini :

Tabel 3. 5 Rekapitulasi selengkapnya dari hasil IKM Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu

Kode Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	NRR Tertimbang/ Unsur	IKM Unit Layanan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3.274	0,363	81.855	Baik
U2	Sistem Mekanisme, Prosedur	3.250	0,361	81.250	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.210	0,356	80.242	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.435	0,381	85.887	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.250	0,361	81.250	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.315	0,368	82.863	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.210	0,356	80.242	Baik
U8	Sarana & Prasarana	3.290	0,365	82.258	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3.218	0,357	80.444	Baik
Jumlah		29.452	3,269	81.73	
Nilai Konversi		81.73	BAIK		

Sumber data diolah tahun 2024

Unsur pelayanan yang mendapat nilai tertinggi adalah Kesesuaian/Kewajaran Biaya, yang menunjukkan Kesesuaian/Kewajaran Biaya sudah mampu dalam melakukan pelayanan dengan nilai 76,61 – 88,30 (kinerja baik). Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan

Badan Keuangan dan Aset Daerah secara umum sudah mendapatkan layanan yang maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Badan Keuangan dan Aset Daerah menunjukkan kemampuan yang dimiliki terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang. Jenis layanan yang telah ditetapkan menyesuaikan dengan standar pelayanan yang ada dan kompetensi pelaksana yang dimiliki.

Unsur layanan yang rendah dan perlu diperhatikan kualitasnya adalah Kecepatan Pelayanan dan Perilaku Pelaksana dengan nilai yang sama yaitu 76,61 – 88,30 kategori mutu pelayanan B (Baik). Berkaitan dengan Kecepatan Pelayanan dan Perilaku Pelaksana di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu sudah baik sehingga peningkatan pelayanan dibuat mekanisme secara sistematis sehingga dapat mempercepat pelayanan yang ada. Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu diharapkan juga bisa memaksimalkan keadaan yang ada untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang mendapatkan layanan. Adapun penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan disajikan sebagai berikut :

a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 81,855 berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup persyaratan pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 124 responden dapat dilihat pada tabel 3.6 di bawah ini :

Tabel 3. 6 Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0,00%
2.	Kurang sesuai	1	0,81%
3.	Sesuai	88	70,97%
4.	Sangat sesuai	35	28,23%
5.	Kosong	0	0,00%
		124 orang	100%

Sumber data diolah (2024)

b. Sistem, Mekanisme & Prosedur

Sistem, Mekanisme & Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 81,250 berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sistem, mekanisme & prosedur pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 124 responden dapat dilihat pada tabel 3.7 di bawah ini :

Tabel 3. 7 Persyaratan Sistem, Mekanisme & Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mudah	0	0,00%
2.	Kurang mudah	4	3,23%
3.	Mudah	85	68,55%
4.	Sangat mudah	35	28,23%
		124 orang	100%

Sumber data diolah tahun 2024

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 80,242 berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis dari 124 responden dapat dilihat pada tabel 3.8 di bawah ini :

Tabel 3. 8 Persyaratan Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak cepat	2	1,61%
2.	Kurang cepat	2	1,61%
3.	Cepat	88	70,97%
4.	Sangat cepat	32	25,81%
		124 orang	100%

Sumber data diolah tahun 2024

d. Biaya/Tarif Atas Jasa Pelayanan

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. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 85,887 berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Keuangan dan Aset Daerah meliputi ruang lingkup biaya atas jasa penyelesaian berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 124 responden, dapat dilihat pada tabel 3.9 di bawah ini :

Tabel 3. 9 Persyaratan Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0,00%
2.	Kurang sesuai	4	3,23%
3.	Sesuai	62	50,00%
4.	Sangat sesuai	58	46,77%
		124 orang	100%

Sumber data diolah tahun 2024

e. Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar 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 nilai IKM unsur layanan 81,250 berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 124 responden, dilihat pada tabel 3.10 di bawah ini :

Tabel 3. 10 Persyaratan Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Standar Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0,00%
2.	Kurang sesuai	4	3,23%
3.	Sesuai	85	68,55%
4.	Sangat sesuai	35	28,23%
		124 orang	100%

Sumber data diolah tahun 2024

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 82,863 berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup kompetensi pelayanan berada pada kategori Sangat Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 124 responden, dapat dilihat pada tabel 3.11 di bawah ini :

Tabel 3. 11 Persyaratan Kompetensi Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak mampu	0	0,00%
2.	Kurang mampu	2	1,61%
3.	Mampu	81	65,32%
4.	Sangat mampu	41	33,06%
		124 orang	100%

Sumber data diolah tahun 2024

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 80,242 berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Keuangan dan Aset Daerah meliputi ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 124 responden, dapat dilihat pada tabel 3.12 di bawah ini :

Tabel 3. 12 Persyaratan Perilaku Pelaksana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak sesuai	0	0,00%
2.	Kurang sesuai	4	3,23%
3.	Sesuai	90	72,58%
4.	Sangat sesuai	30	24,19%
		124 orang	100%

Sumber data diolah tahun 2024

h. Penanganan Pengaduan, Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh nilai IKM unsur layanan 82,258 berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 124 responden, dapat dilihat pada tabel 3.13 di bawah ini :

Tabel 3. 13 Persyaratan Penanganan Pengaduan, Saran

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak berfungsi	0	0,00%
2.	Kurang berfungsi	2	1,61%
3.	Berfungsi	84	67,74%
4.	Sangat berfungsi	38	30,65%
		124 orang	100%

Sumber data diolah tahun 2024

i. 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 nilai IKM unsur layanan 80,444 berada pada interval skor 76,61 – 88,30 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu meliputi ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan berada pada kategori Baik.

Hasil analisis pada jawaban dari 124 responden, dapat dilihat pada tabel 3.14 di bawah ini :

Tabel 3. 14 Persyaratan Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak baik	0	0,00%
2.	Kurang baik	2	1,61%
3.	Baik	93	75,00%
4.	Sangat Baik	29	23,39%
		124 orang	100%

Sumber data diolah tahun 2024

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu tahun 2024, dapat disimpulkan bahwa nilai IKM yang diperoleh adalah 81,73 dengan kategori Baik. Meski nilai tersebut dikategorikan baik, namun atas dasar penilaian masyarakat terhadap kecepatan dan perilaku petugas yang melaksanakan pelayanan publik perlu ditingkatkan lagi seperti meningkatkan profesionalisme dan kesiapan dalam mengerjakan pekerjaannya atau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu di dalam mempertahankan pelayanan yang secara umum selama ini sudah dianggap baik oleh para responden agar terus ditingkatkan kedepannya sehingga tingkat kepuasan pengguna layanan yaitu Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Kapuas Hulu dapat lebih baik lagi pada tahun berikutnya.

#### **B. Saran**

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, maka semua keluhan dan masukan dari masyarakat harus segera ditindak lanjuti dan dilakukan perbaikan serta penyempurnaan agar lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan.

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kapuas Hulu agar dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas serta inovasi pelayanan publik.