



*Laporan*

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN  
DAN PENDAPATAN DAERAH**

**2024**  
**SEMESTER I**



**BPKPD KAB NATUNA**

Jl. Batu Sisir Bukit Arai Gedung D Pulau Subi  
Kecil, Natuna, Kepulauan  
email : bpkpd.natunakab@gmail.com

[www.bpkad.natunakab.go.id](http://www.bpkad.natunakab.go.id)

## KATA PENGANTAR

Bersyukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan ridhoNYA jua, kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 ini disusun berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengamanatkan setiap Lembaga Pelayanan Publik untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat serta PermanPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun esensi dari Laporan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mendapatkan informasi dan data tentang tingkat kepuasan terhadap persepsi masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dari laporan ini menjadi bahan bagi evaluasi terhadap unsur-unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada Masyarakat, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden dan pihak yang telah membantu dalam pengisian kuisioner elektronik ini sehingga data dan informasi dapat kami olah bagi penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat semester I Tahun 20234



## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar Gambar .....	iv
Daftar Tabel .....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	2
1.3 Sasaran .....	3
1.4 Ruang Lingkup .....	4
BAB II METODE PENGUKURAN	5
2.1 Tahapan Pelaksanaan Survei .....	5
2.2 Variabel Survei .....	8
2.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	14
3.1 Karakteristik Responden .....	14
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	18
BAB IV ANALISI HASIL SKM	20
4.1 Analisi Permasalahan/kelemahan dan Kelebihan Unsur	20
4.2 Rencana Tindak Lanjut	22
BAB V KESIMPULAN	24
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Karakteristik Responden Berdasarkan latar Belakang instansi..	14
Gambar 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	15
Gambar 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	15
Gambar 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	16
Gambar 5	Jenis Pelayanan .....	16
Gambar 6	Diagram rata-rata tertimbang setiap unsur .....	18

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Persepsi dan Nilai Persepsi .....	6
Tabel 2.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Nilai Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.....	12
Tabel 3.	Unsur SKM dan Nilai Unsur .....	13
Tabel 4	Nilai Hasil Perhitungan IKM .....	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. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan 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.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Pelayanan

publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, yang pada akhirnya dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggaran pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan tersebut, perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu, data indeks Survey Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap Unit Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1.Untuk mengetahui dan mempelajari kinerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna secara berkala

sebagai bahan evaluasi dan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna sebagai salah satu unit penyelenggaraan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna sebagai entitas penyelenggara pelayanan
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 1.3 Sasaran

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.

#### 1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah survei kepuasan terhadap pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna pada kurun waktu bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2024. Pelayanan yang diberikan meliputi Pelayanan PBB-P2, Pelayanan Penerbitan NPWP, Pelayanan Penerbitan SP2D, Pelayanan Penghapusan BMD dan Pelayanan Penerbitan SKPP. Sasaran responden yang digunakan pada survei ini adalah pegawai OPD di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna, pegawai instansi di luar Pemerintah Kabupaten Natuna, dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna

## BAB II

### METODE PENGUKURAN

#### 2.1 TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

##### 2.1.1 Persiapan

###### a. Penetapan Pelaksana

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2024 mengacu pada Pembentukan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna Nomor 12.1 Tahun 2024 tanggal 2 Januari 2023 dengan susunan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana tercantum pada Lampiran I.

###### b. Penyiapan Bahan

Penyusunan bahan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan oleh Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna dengan mengacu kepada Standar Pelayanan khususnya pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana tertuang didalam SK Nomor 58 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna.

Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun menggunakan *google form* dengan pertimbangan efisiensi dan efektifitas waktu serta memanfaatkan teknologi informasi yang semakin berkembang. Bentuk quesioner sebagaimana tercantum bentuk dari quesioner

sebagai media dalam pengukuran kepuasan masyarakat dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi Latar Belakang Responden, Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan dan pekerjaan yang berguna serta sarana memperoleh informasi untuk menganalisis profil responden dalam penilaianya terhadap pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna.

Bagian II : Pertanyaan kuisioner yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan tentang tentang Mutu pelayanan publik, adalah pendapat objektif dari penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden sebagai penerima pelayanan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Dengan porpsi persepsi penialain di gambarkan sebagai berikut :

Tabel 1  
Persepsi dan Nilai Persepsi

Nomor Kuisioner	Persepsi	Nilai Persepsi
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tidak sesuai;</li><li>• kadang Sesuai;</li><li>• Sesuai</li><li>• sangat Sesuai</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1</li><li>2</li><li>3</li><li>4</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tidak Mudah</li><li>• Kadang Mudah</li><li>• Mudah</li><li>• Sangat Mudah</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1</li><li>2</li><li>3</li><li>4</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tidak Cepat</li><li>• Kurang Cepat</li><li>• Cepat</li><li>• Sangat Cepat</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1</li><li>2</li><li>3</li><li>4</li></ul>

4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sangat Mahal</li> <li>• Biasa saja</li> <li>• Murah</li> <li>• Gratis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>2</li> <li>3</li> <li>4</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak sesuai;</li> <li>• kadang Sesuai</li> <li>• Sesuai</li> <li>• Sangat Sesuai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>2</li> <li>3</li> <li>4</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak Kompeten</li> <li>• Biasa saja</li> <li>• Kompeten</li> <li>• Sangat Kompeten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>2</li> <li>3</li> <li>4</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak Sopan dan Ramah</li> <li>• Kadang Sopan dan Ramah</li> <li>• Sopan dan Ramah</li> <li>• Sangat Sopan dan Ramah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>2</li> <li>3</li> <li>4</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buruk</li> <li>• Biasa saja</li> <li>• Baik</li> <li>• Sangat Baik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>2</li> <li>3</li> <li>4</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak Ada</li> <li>• Kurang Jelas</li> <li>• Ada</li> <li>• Dikelola dengan baik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>2</li> <li>3</li> <li>4</li> </ul>

c. Penetapan responden, penyebaran kuisioner

1) Jumlah responden

Sample responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks. Sampel responden pada penelitian pengukuran SKM semester I Tahun 2024 diteapkan sebanyak 106 responden yang dianggap mewakili dari populasi 47 OPD dilingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna, instansi vertical dan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah dari periode bulan januari sampai dengan juni 2024.

2) Penyebaran Kuisioner

Kuisioner disebar dengan cara menyediakan barcode yang merupakan link kuisioner yang telah disiapkan dengan

menggunakan Google Form. Barcode ditempatkan di Loket pelayanan di Kantor BPKPD, Front Office BPKPD dan Kantor Pelayanan PBB di Jalan Datuk Kaya Wan Mohammad Benteng. Cara lainnya adalah mengirimkan link *Google Form* yang telah disusun dengan pertanyaan ke responden secara acak yang dikirm melalui nomor *WhatsApp* dengan mengacu kepada daftar absensi orang yang pernah mendapatkan pelayanan dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah khusunya untuk pelayanan pembayaran PBB-P2 dan Pelayanan pergesaran anggaran untuk periode Semester I Tahun 2024.

## 2.2 VARIABEL SURVEI

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

### 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 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.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Slkap 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 menggunakan 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 PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

Tahapan pelaksanaan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui tahap-tahap sebagai berikut :

a. Pengumpulan data :

Pengumpulan data kuisioner dilaksanakan pada Bulan Juli Tahun 2024. Kuisioner disebar dengan cara menyediakan *barcode* yang merupakan link kuisioner yang telah disiapkan dengan menggunakan *Google Form*. Barcode ditempatkan di Loket pelayanan di Kantor BPKPD, Front Office BPKPD dan Kantor Pelayanan PBB di Jalan Datuk Kaya Wan Mohammad

Benteng. Cara lainnya adalah mengirimkan link *Google Form* yang telah disusun dengan pertanyaan ke responden secara acak yang dikirim melalui nomor WhatsApp dengan mengacu kepada daftar absensi orang yang pernah mendapatkan pelayanan dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah

b. Metode Penelitian

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan melalui pembuatan kuesioner secara elektronik dengan *google form* yang kemudian dikonversi menjadi barcode yang merupakan link dari daftar pertanyaan kuisioner dalam google form. Barcode/Link di cetak dan di tempatkan di tempat yang mudah diakses dan juga disebarluaskan kepada responden pengguna layanan melalui aplikasi perpesanan multimedia *whatsapp* baik secara personal maupun dalam group.

Kuesioner berisi pertanyaan tentang persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna dengan memberikan pilihan jawaban berupa angka yang merupakan kuantifikasi dari jawaban kualitatif. Skala yang digunakan adalah Skala Likert yang merupakan pendekatan yang paling umum digunakan dalam jajak pendapat, survei atau angket. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok

### 2.3.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dengan teknik pengisian kuesioner elektronik secara mandiri oleh responden dan secara otomatis akan terkirim pada petugas. Apabila responden mengalami kesulitan dengan maksud pertanyaan survei, dapat menghubungi petugas dan akan dijelaskan oleh petugas maksud dari pertanyaan kuesioner tersebut.

### 2.3.4 Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, langkah-langkah analisis data meliputi :

- a. Data dari isian kuisioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam

tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam kuisioner.

- b. Perhitungan SKM terhadap 9 pertanyaan pelayanan dikaji, setiap unsur

pelayanan memiliki perimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = Bobot Nilai per unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka :

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

- c. Setelah data isian kuisioner terkumpul kemudian untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai per unsur}}{\text{Jumlah unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 s.d 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

**SKM Unit Pelayanan x 25**

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,64	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

### 2.3.5 Laporan Hasil Pengukuran Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna disusun dengan materi utama sebagai berikut :

#### a. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur), sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 3**  
**Unsur SKM dan Nilai Unsur**

No	Unsur SKM	Nilai Unsur
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(A \times 0,11) + (B \times 0,11) + (C \times 0,11) + (D \times 0,11) + (E \times 0,11) + (F \times 0,11) + (G \times 0,11) + (H \times 0,11) + (I \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = (Nilai Indeks) x (Nilai Dasar X) x 25 = y
- b) Mutu pelayanan (lihat Tabel 2, Mutu pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel 2)

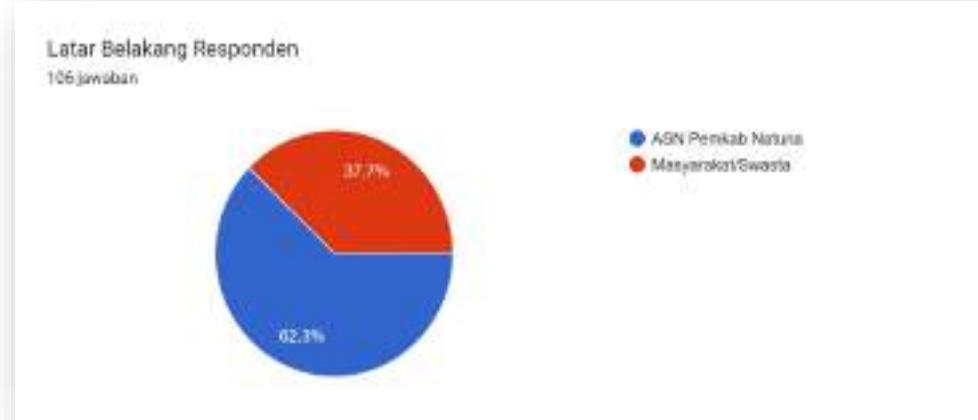
## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA

#### 3.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN

##### 3.1.1 Berdasarkan Latar Belakang Instansi

Berdasarkan data 106 responden yang berpartisipasi dalam pengisian survei kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah diperoleh data bahwa sebanyak 66 orang atau 62,3 persen responden adalah dari unsur ASN Pemkab Natuna yang diasumsikan telah mendapat layanan dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah dalam kurun waktu Januari – Juni 2024. Kemudian sebanyak 40 orang atau 37,7 persen adalah responden yang berasal dari Masyarakat.

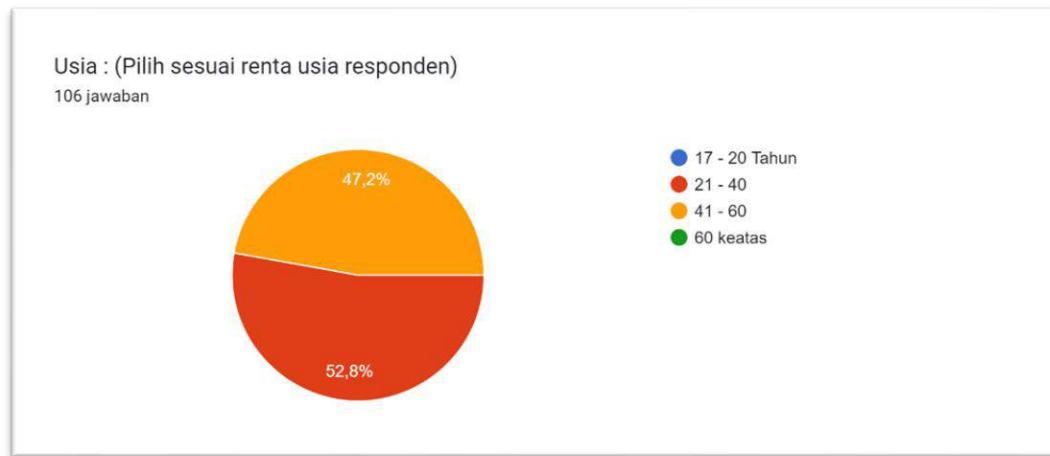


Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan latar belakang instansi

##### 3.1.2 Berdasarkan Usia

Dalam pengumpulan data survei ditanyakan juga tentang rentang usia responden dan hasilnya adalah sebanyak 56 orang atau 52,8 persen adalah responden yang berusia di rentang 41 – 60 Tahun dan sebanyak 50 orang atau 47,2 persen responden yang berusia di rentang 21 – 40 Tahun. Berikut

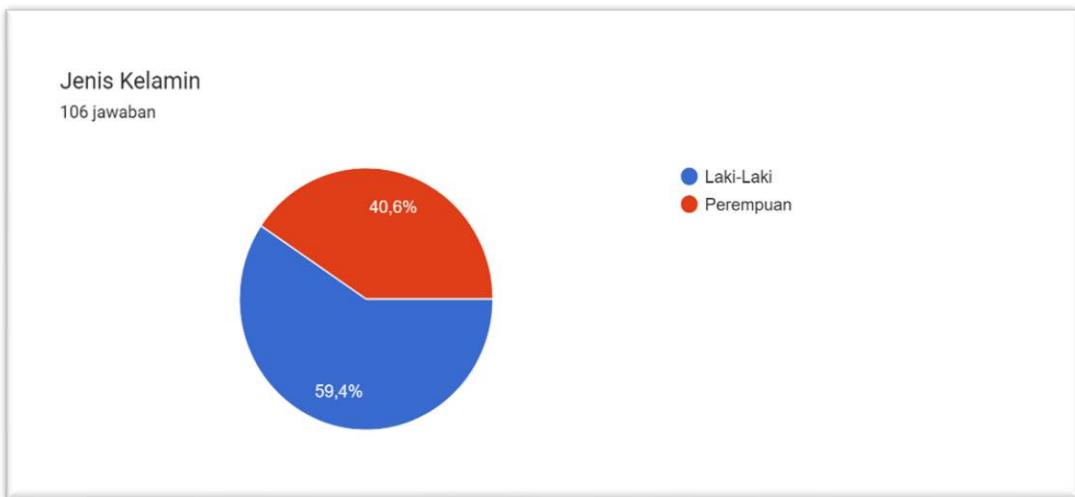
diagram karakteristik responden berdasarkan usia sebagaimana pada gambar di bawah ini.



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

### 3.1.3 Berdasarkan Jenis Kelamin

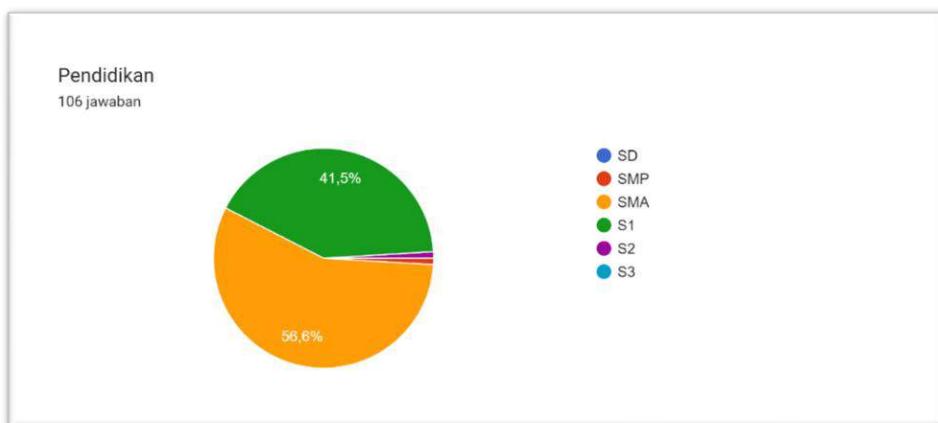
Dari 106 responden terdapat 63 orang responden atau 59,4 persen yang berjenis kelamin laki-laki dan sisanya sebanyak 43 orang atau 40,6 persen responden merupakan berjenis kelamin Perempuan. Ini memberikan gambaran bahwa meskipun sampel dilaksanakan secara acak namun ada keseimbangan responden yang menjadi bagian dari pengumpulan data ini.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### 3.1.4 Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat Pendidikan diperoleh data responden sebanyak 60 orang responden atau 56,6 persen berlatar belakang Pendidikan SMA, kemudian terbanyak kedua yaitu 44 orang responden atau 41,5 persen kemudian terdapat 1 orang responden berlatar belakang Pendidikan Strata 2 dan masing-masing 1 orang responden yang berlatar belakang Strata 2 (magister) dan yang berpendidikan Sekolah Dasar, berikut gambar 4.



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

### 3.1.5 Berdasarkan Kepentingan

Responden diberikan pilihan untuk menentukan jenis pilihan layanan yang pernah diperoleh di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah. Adapun jumlah pelayanan paling dominan dari responden antara lain sbb :

#### a. Pelayanan PBB-P2

Sebanyak 23 orang dari 106 responden atau 21,7 persen menyatakan mendapat pelayanan PBB-P2. Responden yang menyatakan mendapat pelayanan PBB-P2 diasumsi lebih banyak dari kalangan Masyarakat ataupun Wajib Pajak.

#### b. Pelayanan Penerbitan NPWP

Pada pelayanan penerbitan NPWP di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah didominasi oleh ASN. Dari pengumpulan data survei yang dilakukan yaitu dengan menempatkan kode Barcode di lokasi loket

pelayanan diperoleh jumlah responden yang memilih pelayanan ini sebanyak 31 orang responden atau 29,2 persen.

c. Pelayanan Penerbitan SP2D

Dari data responden terdapat 59 orang, yang memilih pelayanan Pelayanan Penerbitan SP2D sebagai kepentingan. Jumlah ini merupakan terbesar yaitu sebanyak 55,7 persen dari total jumlah responden.

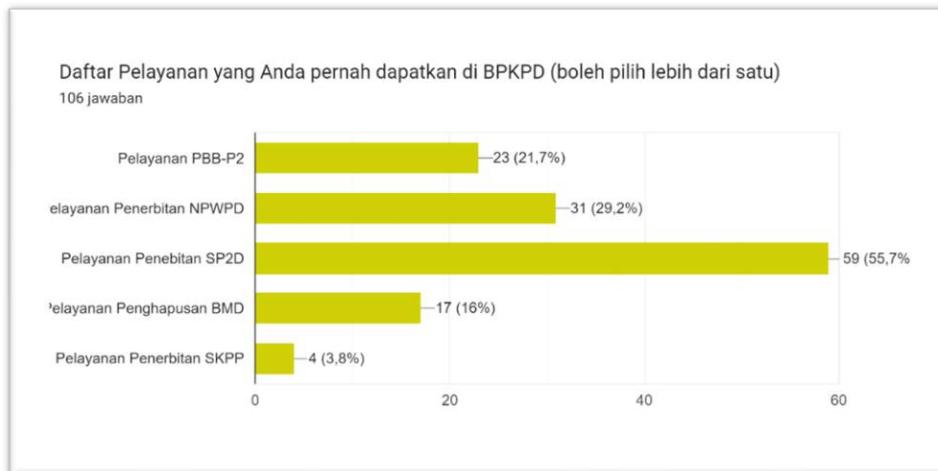
d. Pelayanan Penghapusan BMD

Jumlah responden yang menyatakan mendapatkan Pelayanan Penghapusan BMD sebanyak 17 orang atau 16 Persen. Responden ini diasumsikan dari unsur ASN karena berkepentingan untuk melaksanakan penghapusan Barang Milik Daerah tiap-tiap OPD

e. Pelayanan Penerbitan SKPP

Pelayanan Penerbitan SKPP yaitu surat yang diberikan kepada pegawai yang akan mutasi atau pensiun untuk diberikan pembayaran gajinya di instansi yang baru atau PT.TASPEN. Jumlah responden yang menyatakan mendapatkan pelayanan ini sebanyak 4 orang atau 3,8 persen

Berikut tampak pada gambar dibawah ini



Gambar : Jenis Pelayanan

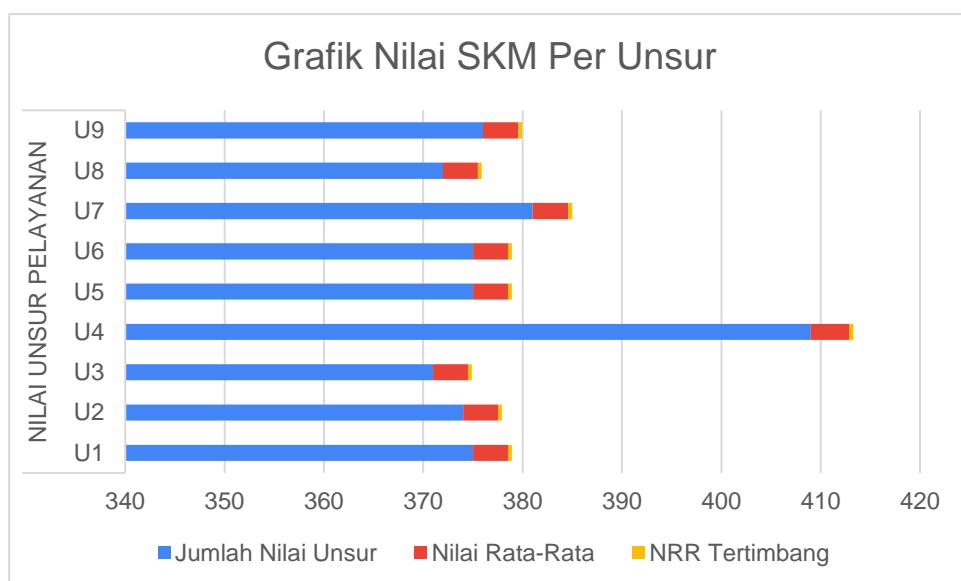
### 3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) maka dilakukan beberapa Langkah perhitungan berdasarkan jawaban setiap responden terhadap 9 (sembilan) unsur. Perhitungan dengan menggunakan formula nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan mengalikan pada nilai penimbang sehingga diperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Adapun hasil nilai rata-rata unsur dan nilai Survei Kepuasan Masyarakat dari unit pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna Semester I Tahun 2024 secara terperinci sebagaimana dalam Tabel berikut.

**Tabel  
Nilai Hasil Perhitungan IKM**

URAIAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai Unsur	375	374	371	409	375	375	381	372	376
Nilai Rata-Rata	3.54	3.53	3.50	3.86	3.54	3.54	3.59	3.51	3.55
NRR Tertimbang	0.389	0.388	0.385	0.424	0.389	0.389	0.395	0.386	0.390



Gambar : Diagram Nilai Per Unsur

Total nilai survei adalah dengan menjumlahkan tiap-tiap nilai unsur sehingga diperolah total nilai sebesar : 3,53.

Sehingga nilai survei kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi

**SKM Unit Pelayanan x 25**

**IKM = 3,53 x 25**

**IKM = 88,41**

- b. Mutu Pelayanan A
- c. Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK

Hasil SKM akan dipublikasikan di papan informasi dan unit pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan dan Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan

##### 4.1.1 Permasalahan/Kelemahan

Berdasarkan hasil pengolahan data jawaban tiap-tiap responden terhadap unsur-unsur pelayanan diperoleh unsur Persyaratan, Waktu Penyelesaian, Penganganan Pengaduan, Saran dan masukan dan Sarana dan prasarana memperoleh nilai Rata-rata sebesar 3,54 dimana hampir semua responden memberikan sesuai dan sangat sesuai, namun terdapat 2 responden yang memberikan penilaian 1 dan 2 artinya tidak sesuai dan kurang sesuai. Responden ini menyatakan mendapatkan pelayanan Penghapusan BMD. Adapun beberapa penilaian pada unsur yang masih perlu perhatian bagi perbaikan antara lain:

###### a. Persyaratan

Dari 106 responden terdapat 3 responden yang memberikan penilaian yang kurang baik terhadap unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. 2 responden menyatakan mendapatkan pelayanan Penghapusan BMD kemudian 1 responden yang menyatakan tidak puas terhadap persyaratan pelayanan PBB-P2.

Hasil observasi ditempat pelayanan belum diberikan petunjuk dan syarat-syarat administrasi dalam pengurusan pelayanan Penghapusan BMD. Hal ini bisa menyulitkan bagi orang yang belum pernah mengurus atau pertama kali mengurus penghapusan BMD.

###### b. Waktu Pelayanan

Secara umum penilaian terhadap setiap unsur sangat baik dengan indicator hasil penilaian masing-masing unsur dengan rata-rata nilai > 3,5. Namun unsur waktu Pelayanan merupakan unsur yang memiliki nilai terendah hasil penilaian dari responden yaitu total nilai unsur 371 dimana terdapat 3 responden yang memberikan penilaian skala 2 atau

kurang memuaskan. 2 responden ini menyatakan mendapatkan pelayanan dalam penghapusan BMD dan 1 responden menyatakan mendapatkan pelayanan PBB-P2.

Berdasarkan observasi ditempat pelayanan dan wawancara dengan petugas dilapangan ditemukan terdapat beberapa waktu petugas tidak berada di tempat tepat waktu, hal ini terjadi setelah jam istirahat.

### c. Sarana dan Prasarana

Terdapat 3 responden yang menjawab tidak memuaskan terhadap tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah. 2 responden menyatakan memperoleh pelayanan Penerbitan NPWP dan 1 orang menyatakan mendapatkan pelayanan penghapusan BMD.

Berdasarkan hasil observasi ditempat pelayanan khususnya pelayanan NPWP yang berada di Bidang Pendapatan Daerah yang berada di kompleks Perkantoran lama di Jalan DKWM Benteng memang ditemukan sarana dan prasarana yang kurang memadai yaitu, Ruangan terasa sempit dan prasarana untuk pelanggan tidak tersedia dengan baik misalnya kursi pelayanan, TV yang dapat memberikan informasi bagi tamu.

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 :

- Kuatkan lagi internetnya
- Good Job
- Pelayanan sudah sangat baik
- Tetaplah memberikan pelayanan yang terbaik
- Tetap dijalur yang benar
- pertahankan pelayanan a
- Sudah baik, smoga kedepanya lebih baik lagi
- Sudah baik
- Semoga BPKPD selalu mempertahankan pelayanan dengan baik terhadap desa <sup>2</sup> yang jauh
- Sangat memuaskan

- Perlu di sediakan kontak layanan konsultasi dan infomasi.
- Lebih efisienkan kemudahan dalam mengakses tagihan PBB yang tertunggak dari tahun sebelumnya.
- Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya
- Agar bisa meningkatkan sarana dan prasarana supaya kualitas kerja lebih menjadi maksimal
- Tingkatkan terus untuk lebih baik lagi ke depannya
- Untuk pelayan online di tingkatkan supaya memberi kemudahan, jika masyarakat ingin membuat sesuatu TDK mesti DTG ke kantor, melalui online langsung bisa dilakukan proses
- Diharapkan memberi pelayanan yang lebih baik lagi
- Di tingkatkan lagi pelayanannya
- Ditingkatkan lagi pelayanannya
- Pertahankan
- Pelayanan sudah sesuai prosedur
- Tetap mengikuti SOP pelayanan
- Jam masuk siang kurang tertib, kadang sampai jam 2 siang kami masih menunggu petugas yg akan kami temui 🙏

## 4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dari kuisioner survei kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna periode Januari – Juni 2024 maka data dan informasi menjadi bahan bagi evaluasi guna perbaikan pelayanan dimasa yang akan datang.

Beberapa perbaikan yang akan dilakukan bagi peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna antara lain sbb :

### 1. Publikasi SOP Pelayanan

Standar Operasional Prosedur (SOP) tiap-tiap pelayanan wajib diketahui oleh penerima pelayanan sehingga memudahkan dalam memenuhi persyaratan dalam pelayanan. BPKPD akan mempublikasikan SOP pelayanan di tiap-tiap tempat pelayanan dalam bentuk Standing Banner, publikasi di tiap-tiap grup WhatsApp, web BPKPD dan media social milik BPKPD

### 2. Waktu pelayanan

Agar menjadi perhatian bagi petugas maka akan dilakukan peningkatan disiplin dan integritas Aparatur BPKPD dalam melaksanakan tugas dan pelayanan kepada Masyarakat.

Adapun rencana tindaklanjut diantaranya :

- Memberikan arahan pada rapat staf dan apel pagi
- Sosialisasi SOP pelayanan kepada ASN/NonASN BPKPD
- Melakukan pengawasan/monitoring secara berkala

## 2. Perbaikan sarana dan prasarana

Akan dilakukan perbaikan sarana dan prasarana di fasilitas Kantor BPKPD dan Bidang Pendapatan diantaranya :

- Penambahan AC
- Penambahan kursi bagi pengunjung
- Meningkatkan kebersihan kantor

## BAB V

## KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna untuk periode semester I Tahun 2024 maka diperoleh kesimpulan sbb :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Semester I tahun 2024 berdasarkan penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah 88,41 (Delapan puluh delapan koma empat puluh satu).
2. Nilai Rata-rata Indeks 3,53 (Tiga Koma Lima puluh tiga)
3. Mutu Pelayanan adalah A, dan Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik.
4. Secara umum kualitas pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna mendapatkan persepsi baik dari masyarakat, dan memuaskan bagi Masyarakat meskipun perlu perhatian dan Langkah perbaikan khususnya unsur sarana dan prasarana serta layanan pengaduan yang mudah digunakan oleh masyarakat

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Keputusan Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 12 Tahun 2024 tanggal 2 Januari 2024 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna
- Lampiran 2 Penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM ) Per Responden dan Per Unsur Pelayanan berdasarkan hasil survei pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna
- Lampiran 3 Link Daftar pertanyaan (quisisioner)



**PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA**  
**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH**  
Jl. Batu Sisir Bukit Arai Gedung D Pulau Subi Kecil, Natuna, Kepulauan Riau 29783  
Laman bpkad.natunakab.go.id Pos e-mail : bpkpd.natuna@gmail.com

---

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN  
PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN NATUNA**

NOMOR: 12.1 TAHUN 2024

**TENTANG**

**PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2024 BADAN PENGELOLAAN  
KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN NATUNA**

**KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN NATUNA,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan dan kelancaran pelayanan publik kepada Masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna tahun 2024, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;

b. bahwa dalam rangka percepatan Reformasi Birokrasi perlu penguatan kelembagaan dengan membentuk Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), di Lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna;

c bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survey .Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna;

Mengingat :

1. Undang-undang Negara Republik indonesia Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten, Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang- Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelengaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)

4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 708);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 985);
9. Peraturan Dearah Kabupaten Natuna Nomor 16 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2021 Nomor 16)

10. Keputusan Bupati Natuna Nomor 113 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna.
11. Peraturan Bupati Natuna Nomor 61 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Natuna Nomor 1 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi,Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Darerah, Sekretariat Dewan, Inspektorat dan Badan Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 146)

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Membentuk Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU bertugas menyusun laporan hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna tahun 2024;
- KETIGA : Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2024 dapat diubah sesuai dengan perkembangan organisasi.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini maka akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Ranai

pada tanggal : 2 Januari 2024



Lampiran :

Keputusan Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Nomor : 12.1 Tahun 2024

Tanggal : 2 Januari 2024

**TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN NATUNA TAHUN 2024**

No	Jabatan Dalam Dinas	Kedudukan Dalam Tim
1	2	3
1.	Kepala	Penanggungjawab
2.	Sekretaris	Ketua
3.	Analis Keuangan Pusat dan Daerah	Sekretaris
4.	Kepala Bidang Perencanaan Anggaran	Anggota
5.	Kepala Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah	Anggota
6.	Kepala Bidang Perbendaharaan	Anggota
7.	Kepala Bidang Akuntansi dan Pelaporan Keuangan	Anggota
8.	Kepala Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah	Anggota
9.	Kasubid Penyusunan APBD	Anggota
10.	Kasubid Perencanaan dan Evaluasi Anggaran Daerah	Anggota
11.	Kepala Subbid Inventarisasi, Pemafaatan Dan Penghapusan	Anggota
12.	Kasubid Perencanaan dan Kebutuhan Barang	Anggota
13.	Kasubid Pengelolaan Kas Daerah	Anggota
14.	Kasubid Penataan Belanja dan Pembiayaan	Anggota
15.	Kasubid Akuntansi	Anggota
16.	Kasubid Perencanaan dan Keuangan	Anggota
17.	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Anggota
18.	Kasubid pendataan dan pendaftaran	Anggota
19.	Kasubid Pengelolaan,Pelaporan Pajak dan Retribusi Daerah	Anggota



## LAMPIRAN 2

Capture/Screenshot Kuisioner SKM pada Google Form



# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

POLYTRONIK DAN INFORMATIKA DALAM KEGIATAN PEMERINTAHAN  
PERIODE JANUARI-JUNI 2024

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I 2024

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) untuk periode Januari- Juni 2024.

msalghifary@gmail.com [Switch accounts](#) 

\* Indicates required question

Email \*

Your email address

Latar Belakang Responden \*

ASN Pemkab Natuna

Masyarakat/Swasta

Usia : (Pilih sesuai rentang usia responden) \*

17 - 20 Tahun

21 - 40

41 - 60

Jenis Kelamin \*

- Laki-Laki
- Perempuan

Daftar Pelayanan yang Anda pernah dapatkan di BPKPD (boleh pilih lebih dari satu) \*

- Pelayanan PBB-P2
- Pelayanan Penerbitan NPWP
- Pelayanan Penebitan SP2D
- Pelayanan Penghapusan BMD
- Pelayanan Penerbitan SKPP

Pendidikan \*

- SD
- SMP
- SMA
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan \*

- ASN
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRUSAHA
- Other: \_\_\_\_\_

## Pertanyaan Kuesioner

Deskripsi (opsional)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di BPKPD Kab. Natuna ?



Skala linier

1 sampai 4

1 Tidak Sesuai

4 Sangat Sesuai



Wajib diisi



Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BPKPD Kab. Natuna ? \*

1

2

3

4

Tidak Mudah



Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu Petugas dalam memberikan pelayanan ? \*

1

2

3

4

Tidak Cepat



Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ini? \*

1

2

3

4

Sangat Mahal



Gratis

\*\*\*  
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \*

1                    2                    3                    4

Tidak Sesuai

Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? \*

1                    2                    3                    4

Tidak Kompeten

Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? \*

1                    2                    3                    4

Tidak Sopan dan Ramah

Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di BPKPD? \*

1                    2                    3                    4

Buruk

Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan/tindak lanjut pengaduan dari pengguna layanan ? \*

1                    2                    3                    4

Tidak Ada

Dikelola dengan baik

Apa Saran/masukan Saudara untuk perbaikan pelayanan di BPKPD Kab. Natuna ?

Teks jawaban panjang

**LAMPIRAN 3**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden**

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



77	4	4	4	4	4	3	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	4	3	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	4	4	3	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	4	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	2	2
88	4	3	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	3	3	4	4	3	3	4	3	4
91	3	4	4	3	3	4	4	4	4
92	3	4	3	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	3	4	3	4	3	3	4
96	4	3	4	4	3	3	4	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	2	4	4	3	4	4	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	4	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Unsur	375	374	371	409	375	375	381	372	376
NRR	3.54	3.53	3.50	3.86	3.54	3.54	3.59	3.51	3.55
NRR Tertimbang	0.3892	0.3881	0.385	0.4244	0.3892	0.3892	0.3954	0.386	0.3902

Lampiran 4

(Format Publikasi di Ruang Pelayanan)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH**

**KABUPATEN NATUNA  
SEMESTER I TAHUN 2024**

**NILAI IKM**

**88,41**

NAMA LAYANAN : PELAYANAN PBB-P2, PERGESERAN ANGGARAN, PENERBITAN SP2D, PENYAMPAIAN LAPORAN FUNGSIONAL, PENATAUSAHAAN PENGHAPUSAN BMD, PELAYANAN KEDINASAN LAINNYA

**RESPONDEN**

JUMLAH : 106 ORANG  
JENIS KELAMIN : L=63 / P=43  
PENDIDIKAN :  
SD = 1 ORANG  
SMP = 0 ORANG  
SMA/SMK = 60 ORANG  
DIPLOMA = 0 ORANG  
S1 = 44 ORANG  
S2 = 1 ORANG  
S3 = 0 ORANG

PERIODE SURVEI : JAN-JUNI 2024

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR  
TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI  
MASYARAKAT

## Lampiran 5 Screen Shoot Saran dari Responden

Apa Saran/masukan Saudara untuk perbaikan pelayanan di BPKPD Kab. Natuna ?

79 jawaban

SUDAH BAGUS

Kuatkan lagi jaringan internet

Pelayanan sudah maksimal, agar ditingkatkan lagi sesuai dengan prosedur pelayanan dan respon cepat dari petugas yang membidangi bagian pelayanan dalam menerima koordinasi dan pengaduan

Sekarang sudah puas, semoga lebih memuaskan

Tidak ada

Terus ditingkatkan pelayanannya

Lanjutkan

tingkat kan pelayanan semaksimal mungkin

Kerja sama antar OPD terus ditingkatkan

Apa Saran/masukan Saudara untuk perbaikan pelayanan di BPKPD Kab. Natuna ?

79 jawaban

Tetap mengutamakan, integritas, objektivitas, akuntabel, kompetensi

Semoga kedepannya lebih baik lagi pelayanan dan petugas layanan lebih ramah dan cepat direspon terhadap permasalahan yang disampaikan

lebih tingkat lg pelayanan

Semoga Pelayanan dan Kerja Samanya Semakin Lebih Baik Lagi.

Pelayanan yang udah baik sesuai dengan standar pertahankan dan kalau memang bisa tingkatkan lagi agar lebih baik lagi

terus tingkatkan dan ketepatan waktu sangat penting dalam penyelesaian dan pelayanan

Pelayanan di tingkatkan lagi

Dibidang pendapatan masih kekurangan personil untuk tenaga turun ke lapangan, untuk itu bisa

Apa Saran/masukan Saudara untuk perbaikan pelayanan di BPKPD Kab. Natuna ?

79 jawaban

Semoga kedepan BPKPD tetap mempertahankan standar pelayan yang telah dilaksanakan dan semoga bisa lebih di tingkatkan

Tetap memberikan pelayanan yang terbaik

Pelayanan perlu ditingkatkan sehingga pekerjaan bisa di selesaikan dgn mudah dan cepat

Tingkatkan waktu petugas pelayanan yang sedang bertugas

Kalu bisa lebih meningkatkan lagi

Terus tingkatkan pelayanan prima

Semoga persyaratan dipermudah lagi kedepannya

Lebih Proaktif Lagi serta siap ketika ada pengaduan ketika ada kesulitan

Cantik baik

Tingkatkan pelayanan

Buat jadwal pelayanan

Utk petugas lapangan, agar dibuatkan baju khusus yang keren

Agar memberikan informasi yang terupdate terkait peraturan dan aturan penatausahaan keuangan

Tingkatkan perlayannya yang lebih baik lagi

Semoga kedepannya lebih baik lagi

Tetap pertahankan

Tingkat kan lagi pelayanan ke lebih baik

Untuk pelayanan dan perlaku dari BPKPD sangat memuaskan..Terimakasih

Apa Saran/masukan Saudara untuk perbaikan pelayanan di BPKPD Kab. Natuna ?

79 jawaban

Tetap memberikan pelayanan yang terbaik...

Lebih ditingkatkan lagi

Pertahankan mutu kinerja dan tingkat lagi pelayanan nya

Semoga selalu sukses BPKPD natuna

Semangat dan terus pertahankan atas prestasinya

Terimakasih atas pelayanannya

Sudah sangat baik

Penyaluran dana add, dd dan pbh cepat dan tepat waktu

Good Job

Daftar pertanyaan (quisioner) disusun dalam bentuk formulir dalam Google Form sebagai berikut : <https://forms.gle/GBxnshCR5kM8hEsb6>

