

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



Laporan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
DAN PENDAPATAN DAERAH**

2024
SEMESTER II



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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan karuniannya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 ini disusun berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengamanatkan setiap Lembaga Pelayanan Publik untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat serta PermenPAN-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 II Tahun 2024.

 15 Januari 2025
Rana
KEPALA,

SURYANTO, SE, MA
NIP. 19770912 2000121 004

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	23
 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

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama instansi pemerintah dalam rangka memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat, diperlukan suatu mekanisme evaluasi yang objektif, sistematis, dan berkelanjutan. Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). 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.

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 aparat 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 penyelenggaraan 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 tolak 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 Juli sampai dengan bulan Desember Tahun 2024. Pelayanan yang diberikan meliputi Pelayanan PBB-P2, Pelayanan Penerbitan NPWPD, 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 2024 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 efesiensi 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 penilaiannya terhadap pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna.

Bagian II : Pertanyaan kuisisioner yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan 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 porposisi persepsi penilaian di gambarkan sebagai berikut :

Tabel 1
Persepsi dan Nilai Persepsi

Nomor Kuisisioner	Persepsi	Nilai Persepsi
1	• Tidak sesuai;	1
	• kadang Sesuai;	2
	• Sesuai	3
	• sangat Sesuai	4
2	• Tidak Mudah	1
	• Kadang Mudah	2
	• Mudah	3
	• Sangat Mudah	4
3	• Tidak Cepat	1
	• Kurang Cepat	2
	• Cepat	3
	• Sangat Cepat	4

4	• Sangat Mahal	1
	• Biasa saja	2
	• Murah	3
	• Gratis	4
5	• Tidak sesuai;	1
	• kadang Sesuai	2
	• Sesuai	3
	• Sangat Sesuai	4
6	• Tidak Kompeten	1
	• Biasa saja	2
	• Kompeten	3
	• Sangat Kompeten	4
7	• Tidak Sopan dan Ramah	1
	• Kadang Sopan dan Ramah	2
	• Sopan dan Ramah	3
	• Sangat Sopan dan Ramah	4
8	• Buruk	1
	• Biasa saja	2
	• Baik	3
	• Sangat Baik	4
9	• Tidak Ada	1
	• Kurang Jelas	2
	• Ada	3
	• Dikelola dengan baik	4

c. Penetapan respondendan, penyebaran kuisisioner

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 II Tahun 2024 diteapkan sebanyak 100 responden yang dianggap mewakili dari populasi 47 OPD dilingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna, instansi vertikal dan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah dari periode bulan Juli sampai dengan Desember 2024.

2) Penyebaran Kuisisioner

Kuisisioner disebar dengan cara menyediakan barcode yang merupakan link kuisisioner yang telah disiapkan dengan

menggunakan Google Form. Barcode ditempatkan di Loker 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 khususnya untuk pelayanan pembayaran PBB-P2 dan Pelayanan pergeseran anggaran untuk periode Semester II 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 kuisisioner dilaksanakan pada Bulan Desember Tahun 2024. Kuisisioner disebar dengan cara menyediakan *barcode* yang merupakan link kuisisioner yang telah disiapkan dengan menggunakan *Google Form*. Barcode ditempatkan di Loker 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 kuisisioner dalam google form. Barcode/Link di cetak dan di tempatkan di tempat yang mudah diakses dan juga disebarakan 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:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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)

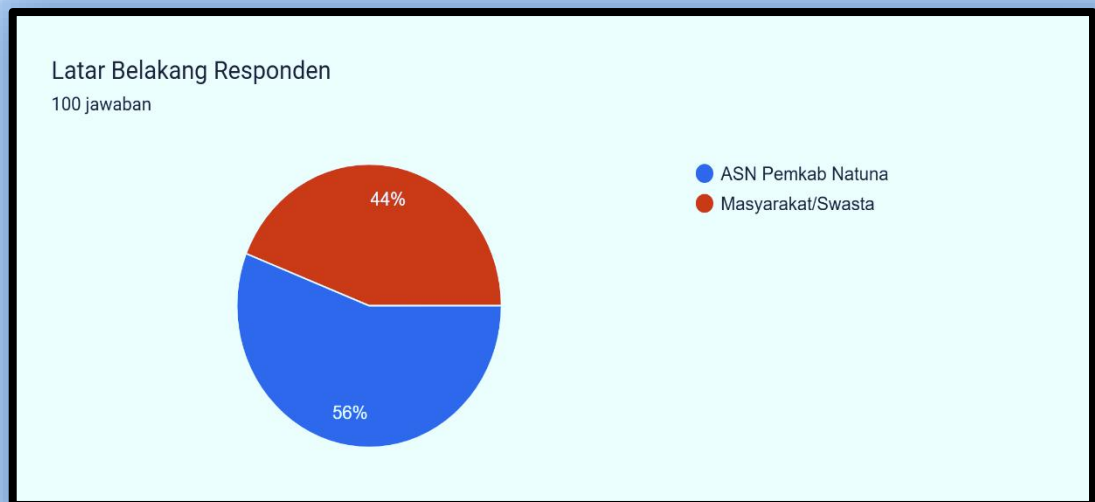
BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN

3.1.1 Berdasarkan Latar Belakang Instansi

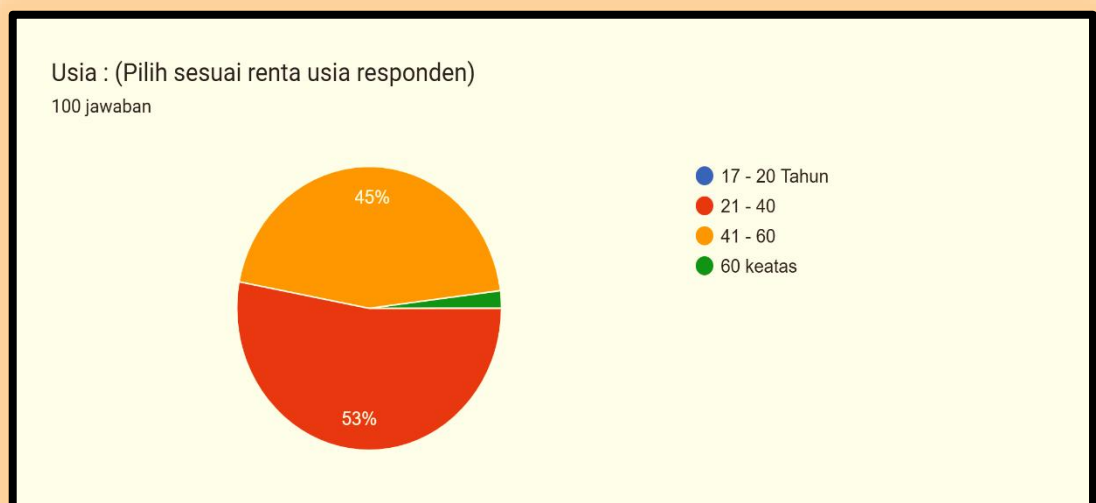
Berdasarkan data 100 responden yang berpartisipasi dalam pengisian survei kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah diperoleh data bahwa sebanyak 56 orang atau 56 persen responden adalah dari unsur ASN Pemkab Natuna yang diasumsikan telah mendapat layanan dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah dalam kurun waktu Juli – Desember 2024. Kemudian sebanyak 44 orang atau 44 persen adalah responden yang berasal dari Masyarakat.



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan latar belakang instansi

3.1.2 Berdasarkan Usia

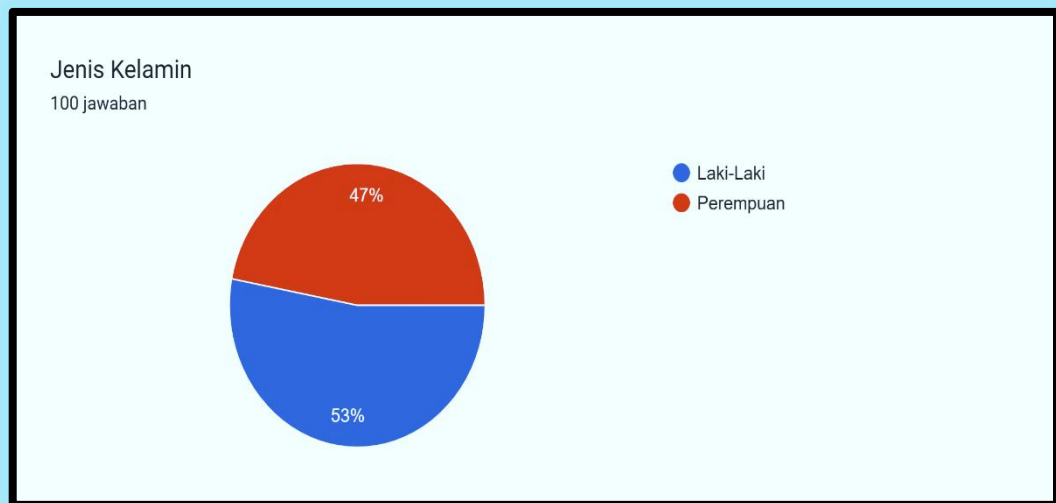
Dalam pengumpulan data survei ditanyakan juga tentang rentang usia responden dan hasilnya adalah sebanyak 45 orang atau 45 persen adalah responden yang berusia di rentang 41 – 60 Tahun, sebanyak 53 orang atau 53 persen responden yang berusia di rentang 21 – 40 Tahun dan responden rentang usia 60 keatas sebanyak 2 orang atau 2 persen. Berikut diagram karakteristik responden berdasarkan usia sebagaimana pada gambar di bawah ini.



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

3.1.3 Berdasarkan Jenis Kelamin

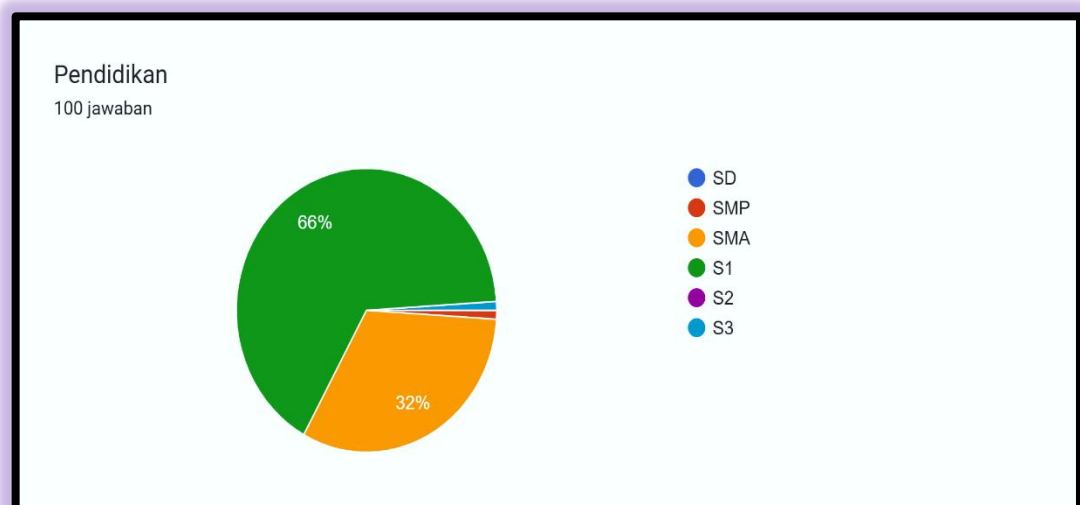
Dari 100 responden terdapat 53 orang responden atau 53 persen yang berjenis kelamin laki-laki dan sisanya sebanyak 47 orang atau 47 persen responden merupakan berjenis kelamin Perempuan. Ini memberikan gambaran bahwa meskipun sampel dilaksanakan secara acak namun ada keseimbangan responden yang menjadi bagian dari pengumpulan data ini.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

3.1.4 Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tingkat Pendidikan diperoleh data responden 32 orang responden atau 32 persen berlatar belakang Pendidikan SMA, kemudian terbanyak kedua yaitu 66 orang responden atau 66 persen responden dengan pendidikan S1 dan kemudian terdapat 1 orang responden berlatar belakang Pendidikan Strata 3(magister) dan 1 orang responden yang berlatar belakang pendidikan SMP. 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 31 orang dari 100 responden atau 31 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 NPWPD

Pada pelayanan penerbitan NPWPD 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 13 orang responden atau 13 persen.

c. Pelayanan Penerbitan SP2D

Dari data responden terdapat 36 orang, yang memilih pelayanan Pelayanan Penerbitan SP2D sebagai kepentingan atau 36 persen dari total jumlah responden.

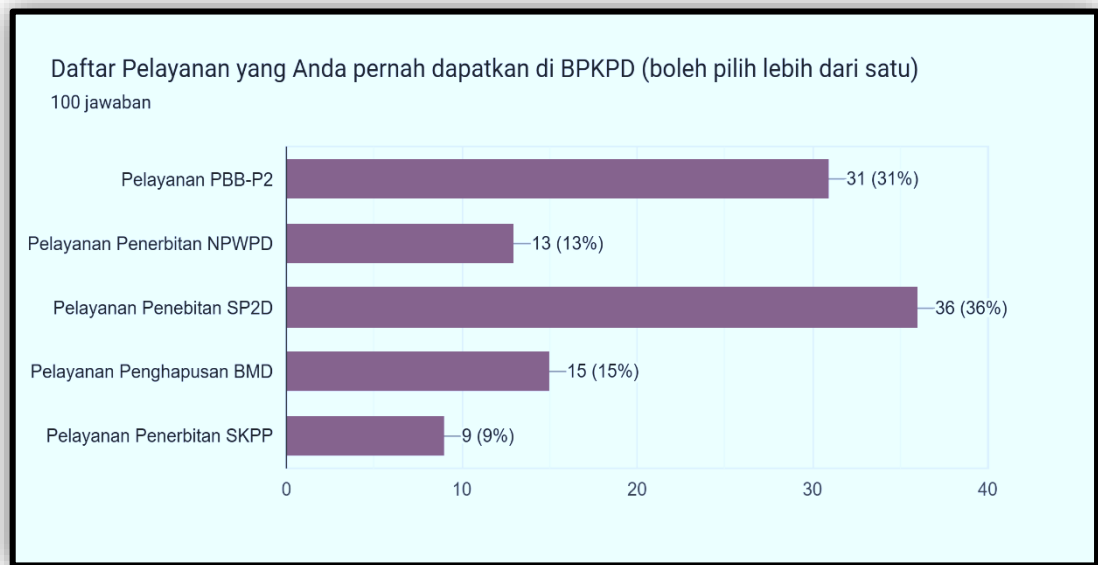
d. Pelayanan Penghapusan BMD

Jumlah responden yang menyatakan mendapatkan Pelayanan Penghapusan BMD sebanyak 15 orang atau 15 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 9 orang atau 9 persen.

Berikut tampak pada gambar dibawah ini:



Gambar : Jenis Pelayanan

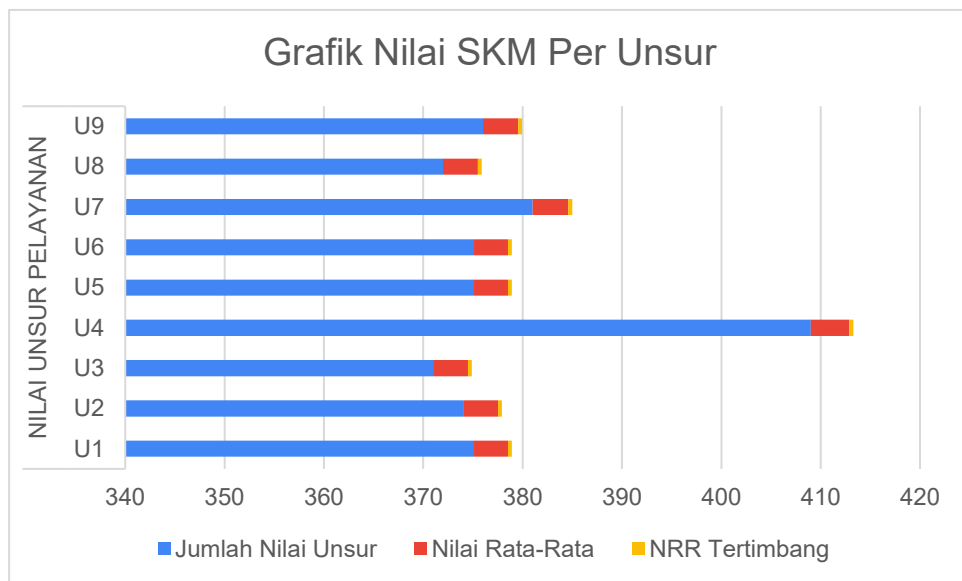
3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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 II 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	329	328	312	392	324	324	322	331	324
Nilai Rata-Rata	3.29	3.28	3.12	3.92	3.24	3.24	3.22	3.31	3.24
NRR Tertimbang	0.362	0.361	0.343	0.431	0.356	0.356	0.354	0.364	0.356



Gambar : Diagram Nilai Per Unsur

Total nilai survei adalah dengan menjumlahkan tiap-tiap nilai unsur sehingga diperoleh total nilai sebesar : 3,28.

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

a. Nilai SKM setelah dikonversi

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

$$\text{IKM} = 3,35 \times 25$$

$$\text{IKM} = 82,12$$

b. Mutu Pelayanan A

c. Kinerja Unit Pelayanan 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 SKM Semester II Tahun 2024, terdapat beberapa unsur pelayanan yang menunjukkan nilai kepuasan yang masih relatif rendah dibanding unsur lainnya. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan atau kelemahan yang perlu mendapatkan perhatian dan tindak lanjut. Berikut adalah analisis terhadap unsur-unsur tersebut:

Dari 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 3,28 dimana hampir semua responden memberikan sesuai dan sangat sesuai, namun terdapat 22 responden yang memberikan penilaian 1 dan 2 artinya tidak sesuai dan kurang sesuai. Responden ini menyatakan mendapatkan Pelayanan PBB-P2, Pelayanan Penghapusan BMD dan Pelayanan Penerbitan SP2D. Adapun beberapa penilaian pada unsur yang masih perlu perhatian bagi perbaikan antara lain:

a. Waktu Penyelesaian

Dari 100 responden terdapat 9 responden yang memberikan penilaian yang kurang cepat terhadap unsur kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan. 3 responden menyatakan mendapatkan Pelayanan PBB-P2 yang kurang cepat, kemudian 2 responden yang menyatakan pelayanan pada penerbitan SP2D kurang cepat dan 2 responden yang menyatakan pelayanan penghapusan BMD juga kurang cepat

Dari hasil survei ini menjadi bahan evaluasi bagi pimpinan dalam pelaksanaan pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah

b. Prilaku Pelaksana

Secara umum penilaian terhadap setiap unsur Prilaku Pelaksana sangat baik dengan indikator hasil penilaian masing-masing unsur dengan rata-rata nilai 3.22. Namun unsur waktu Prilaku Pelaksana merupakan unsur yang memiliki nilai terendah setelah unsur Waktu Penyelesaian dimana hasil penilaian dari responden terdapat 1 responden yang menyatakan petugas tidak sopan dan tidak ramah, 2 responden memilih jawaban ke 2 yaitu kadang sopan dan kadang ramah namun terdapat 97 responden yang menyatakan pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sangat baik. Terkait hal ini tetap menjadi bagian dari evaluasi bagi petugas di lapangan

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:

- sudah bagus
- PERTAHANKAN
- Sudah Baik tapi bisa lebih baik lagi kedepannya
- Semoga Lebih Ditingkatkan lagi,,apalagi soal keramahan dan tutur kata
- Pertahankan pelayanan tetap prima dan tepat sasaran
- Meningkatkan lagi yang perlu di tingkatkan
- Wifinya sudah baik, cm kadang mati lampu
- TINGKATKAN LAGI
- untuk saran nya, jika ada perubahan sistem dan prosedur terkait penerbitan SP2D, lebih cepat diinfokan ke OPD supaya cepat di perbaiki
- DIPERTAHANKAN
- PERLU DIPERBAIKI PELAYANAN NYA,,SYARAT2NYA SERING BERUBAH DAN TIDAK DIBERITAHU,,PELAYANANNYA LEBIH SOPAN DAN RAMAH TERUTAMA DALAM MEMILIH KATA2 YANG BAIK. SEMOGA KEDEPANNYA LEBIH BAIK
- Pertahankan kalo bisa tingkatkan
- Semakin meningkatkan pelayan terbaik
- SANGAT MEMBANTU DAN PELAYAN BAIK
- Sudah Sesuai Standar Pelayanan, tetap dipertahankan
- Perlu ada perbaikan, masalah waktu pelayanan
- dipertahankan

- Sesuai prosedur hanya ada beberapa part2 yang perlu diperbaiki terutama waktu pelayanan di loketnya
- Sarana di pelayanan pajak perlu ditingkatkan
- Lebih d'tingkat dlm pelayanannya,,
- Waktu pelayanannya perlu ditingkatkan
- Sudah Sangat Baik dan pertahankan!
- BAIK
- Pertahankan
- Pelayanan ditingkatkan lagi
- Baguss
- BAIK TINGKATKAN LAGI
- semoga lebih baik kedepannya
- Petugas Pelayanan sebaiknya perempuan
- Memberikan pelatihan rutin kepada pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan profesional.
- Sudah bagus
- PERLU DIPERTAHANKAN
- MEMADAI
- terus ditingkatkan
- SEMOGA PELAYANAN PETUGASNYA LEBIH BAIK LAGI KEDEPANNYA
- Lebih ditingkatkan lagi dan petugasnya bisa selalu ada di tempat sesuai waktu pelayanan
- SUDAH BAIK
- Sebagian sudah bagus tapi ada pelayanan yang masih perlu diperbaiki
- Subah baik banget
- Masih Banyak yang perlu di perbaiki
- Pelayanan sudah baik tapi bisa ditngkatkan lagi
- Pelayanannya sudah baik tapi kesopanan perlu lebih baik lagi dan petugas loketnya harus berada ditempat lebih tepat waktu
- Sudah sesuai standar pelayanan
- Untuk konsultasi perlu ada ruangan khusus
- Petugas pelayanannya sebaiknya ditambah
- Bagus
- BAGUS
- pelayanannya perlu lebih ditingkatkan lagi terutama pada penerimaan berkas di loket
- Petugas pelayanan Pajak/PBBnya sebaiknya ditambah
- Mohon petugas tepat waktu
- PELAYANANNYA DIPERBAIKI LEBIH BAIK LAGI

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 2025 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. Sosialisasi Standar pelayanan kepada Petugas Pelayanan

Standar Operasional Prosedur (SOP) tiap-tiap pelayanan wajib diketahui baik petugas maupun penerima pelayanan sehingga memudahkan dalam memenuhi persyaratan dalam pelayanan. BPKPD akan melaksanakan sosialisasi kepada petugas pelayanan dan mempublikasikan SOP pelayanan di tiap-tiap tempat pelayanan dalam bentuk Standing Banner, publikasi di tiap-tiap grup Whatapps, web BPKPD dan media sosial milik BPKPD.

2. Prilaku Pelaksana

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang prima serta memberikan kepuasan kepada penerima layanan, maka akan disosialisasikan lagi tentang budaya kerja pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah kepada seluruh aASN dan Non ASN dan khususnya bagi petugas pelayanan dilapangan..

Adapun rencana tindaklanjut diantaranya :

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

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Semester II tahun 2024 berdasarkan penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan adalah 82,12 (Delapan Puluh Dua Koma Dua Belas).
2. Nilai Rata-rata Indeks 3,28 (Tiga Koma Dua Puluh Delapan)
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 Waktu pelaksanaan serta peningkatan layanan bagi masyarakat dengan menerapkan budaya kerja 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Keputusan Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 12.1 Tahun 2024 tanggal 25 Juni 2025 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 (quisioner)



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 Penyelenggaraan 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 Daerah 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 Daerah, Sekretariat Dewan, Inspektorat dan Badan Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 146);

MEMUTUSKAN:

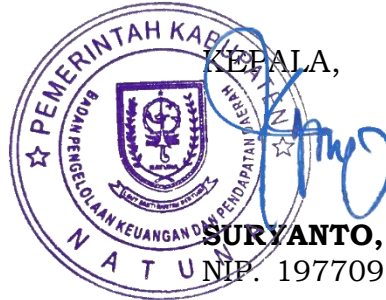
Menetapkan :

- KESATU : Membentukan 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



SURYANTO, SE.,MA
NIP. 19770912 200012 1 004

Lampiran
Keputusan Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah
Nomor : 12.1 Tahun 2024
Tanggal : 2 Januari 2025

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.	Analisis 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





KEPALA

SURYANTO, SE.,MA
NIP. 197709122000121004

LAMPIRAN 2

Capture/Screenshoot Kuisisioner SKM pada Google Form





SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN PADAT BAHAN PENGOLAHAN KESUKSESAN DAN PENDAPATAN DAERAH PERIODE JANUARI - JUNI 2024

Bagian 1 dari 2

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II 2024

B *I* U  

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

Latar Belakang Responden *

☐ ASN Pemkab Natuna

☐ Masyarakat/Swasta

Usia : (Pilih sesuai rentang usia responden) *

☐ 17 - 20 Tahun

☐ 21 - 40

☐ 41 - 60

☐ 60 keatas

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

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

☐ Pelayanan PBB-P2

☐ Pelayanan Penerbitan NPWPD

☐ Pelayanan Penerbitan SP2D

☐ Pelayanan Penghapusan BMD

☐ Pelayanan Penerbitan SKPP

Pendidikan *

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

Pekerjaan *

- ☐ ASN
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRUSAHA
- ☐ Lainnya...

Pertanyaan Kuesioner



Deskripsi (optional)

111

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

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai

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

	1	2	3	4	
Tidak Mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Mudah

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

	1	2	3	4	
Tidak Cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Cepat

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

	1	2	3	4	
Sangat Mahal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Gratis

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

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai

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

	1	2	3	4	
Tidak Kompeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Kompeten

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

	1	2	3	4	
Tidak Sopan dan Ramah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sopan dan Ramah

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

	1	2	3	4	
Buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

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

	1	2	3	4	
Tidak Ada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Dikelola dengan baik

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

Tulis jawaban panjang

.....

LAMPIRAN 3
Rekapitulasi Jawaban Responden

No Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	3	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	3	4	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	3	4	3
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4
11	3	4	3	4	4	3	3	4	3
12	3	4	4	4	4	3	3	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	4	4	4	3	4	3
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	3	3	4	4	4	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	4	4	3	4	4	3	4	4	4
20	4	4	3	4	3	4	4	4	3
21	4	4	3	4	4	3	3	3	3
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	4	3	3	3	3
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	3	3	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	4	4	4	3	4	3
28	4	4	3	4	4	4	4	4	3
29	4	4	3	4	4	3	4	4	4
30	4	3	3	4	4	4	4	4	4

31	3	4	3	4	4	3	3	3	2
32	3	3	4	2	3	4	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	2	2	3	3
35	3	3	2	3	3	2	1	2	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	3	3	3	4	3	3	2	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3
40	3	3	2	3	2	2	3	4	3
41	4	4	3	3	3	3	4	3	3
42	3	3	4	4	3	3	3	3	4
43	4	3	3	4	4	3	3	3	4
44	3	3	4	4	3	3	4	3	4
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	3	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	2	4	3	3	3	3	3
50	3	2	2	4	3	3	2	2	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	2	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
56	3	3	2	4	2	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	2	3	3	4	3	3	2	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3

62	3	3	3	4	2	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	2	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	2	3
70	2	2	2	4	2	3	2	2	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	2	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	2	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	2	3	4	3	3
85	3	3	3	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	3	4	3	2	2	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	2	3	4	2	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	2	2	3	4	2	3	4	2	3
96	3	3	2	4	2	3	4	3	3
97	2	2	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	4	3	4	4	3	4	4	4	4
NILAI UNSUR	329	328	312	392	324	324	322	331	324
NRR	3,29	3,28	3,12	3,92	3,24	3,24	3,22	3,31	3,24
NRR TERTIMBANG	0,362	0,361	0,343	0,431	0,356	0,356	0,354	0,364	0,356

Lampiran 4

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN NATUNA
SEMESTER II TAHUN 2024**

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN PBB-P2, PENERBITAN NPWPD, PENERBITAN SP2D, PENGHAPUSAN BMD, PENGHAPUSAN SKPP
82,12	RESPONDEN JUMLAH : 100 ORANG JENIS KELAMIN : L=53 / P=47 PENDIDIKAN : SD = 0 ORANG SMP = 1 ORANG SMA/SMK = 32 ORANG DIPLOMA = 0 ORANG S1 = 66 ORANG S2 = 0 ORANG S3 = 1 ORANG PERIODE SURVEI : JUL – DES 2024
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 ?

63 jawaban

Sudah sesuai standar pelayanan

Untuk konsultasi perlu ada ruangan khusus

Petugas pelayanannya sebaiknya ditambah

Bagus

BAGUS

pelayanannya perlu lebih ditingkatkan lagi terutama pada penerimaan berkas di loket

Petugas pelayanan Pajak/PBBnya sebaiknya ditambah

Mohon petugas tepat waktu

PELAYANANNYA DIPERBAIKI LEBIH BAIK LAGI

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

63 jawaban

terus ditingkatkan

SEMOGA PELAYANAN PETUGASNYA LEBIH BAIK LAGI KEDEPANNYA

Lebih ditingkatkan lagi dan petugasnya bisa selalu ada di tempat sesuai waktu pelayanan

SUDAH BAIK

Sebagian sudah bagus tapi ada pelayanan yang masih perlu diperbaiki

Subah baik banget

Masih Banyak yang perlu di perbaiki

Pelayanan sudah baik tapi bisa ditngkatkan lagi

Pelayanannya sudah baik tapi kesopanan perlu lebih baik lagi dan petugas loketnya harus berada ditempat lebih tepat waktu

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

63 jawaban

Baguss

BAIK TINGKATKAN LAGI

semoga lebih baik kedepannya

Petugas Pelayanan sebaiknya perempuan

Memberikan pelatihan rutin kepada pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat tanggap, dan profesional.

Sudah bagus

PERLU DIPERTAHANKAN

MEMADAI

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

63 jawaban

dipertahankan

Sesuai prosedur hanya ada beberapa part2 yang perlu diperbaiki terutama waktu pelayanan di loketnya

Sarana di pelayanan pajak perlu ditingkatkan

Lebih d'tingkat dlm pelayanannya,,

Waktu pelayanannya perlu ditingkatkan

Sudah Sangat Baik dan pertahankan!

BAIK

Pertahankan

Pelayanan ditingkatkan lagi

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

63 jawaban

untuk saran nya, jika ada perubahan sistem dan prosedur terkait penerbitan SP2D, lebih cepat diinfokan ke OPD supaya cepat di perbaiki

DIPERTAHANKAN

PERLU DIPERBAIKI PELAYANAN NYA,,SYARAT2NYA SERING BERUBAH DAN TIDAK DIBERITAHU,,PELAYANANNYA LEBIH SOPAN DAN RAMAH TERUTAMA DALAM MEMILIH KATA2 YANG BAIK. SEMOGA KEDEPANNYA LEBIH BAIK

Pertahankan kalo bisa tingkatkan

Semakin meningkatkan pelayan terbaik

SANGAT MEMBANTU DAN PELAYAN BAIK

Sudah Sesuai Standar Pelayanan, tetap dipertahankan

Perlu ada perbaikan, masalah waktu pelayanan

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

63 jawaban

-

sudah bagus

PERTAHANKAN

Sudah Baik tapi bisa lebih baik lagi kedepannya

Semoga Lebih Ditingkat kan lagi,,apalagi soal keramahan dan tutur kata

Pertahankan pelayanan tetap prima dan tepat sasaran

Meningkatkan lagi yang perlu di tingkatkan

Wifinya sudah baik, cm kadang mati lampu

TINGKATKAN LAGI

Daftar pertanyaan (quisioner) disusun dalam bentuk formulir dalam Google Form sebagai berikut : <https://forms.gle/wSJDMV1tSVAozuCj8>

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BPKPD

SEMESTER II
2024



Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat penerima yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) untuk periode Juli - Desember 2024, sebagai bahan Evaluasi dan penyusunan Kebijakan serta perbaikan pelayanan

Sile Scan Barcode ini



Bantu Kami Perbaiki Pelayanan menjadi lebih baik