



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN SPP-LS BARANG DAN JASA PADA BIDANG PERBENDAHARAAN

**BADAN KEUANGAN DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

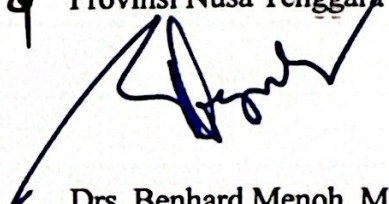
Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan karunia-Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Bidang Perbendaharaan Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT khususnya pelayanan SPP-LS Barang dan Jasa Semester I dan Semester II Tahun 2023.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan dari Perangkat Daerah Lingkup Pemerintah Provinsi NTT sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata, semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan di masa yang akan datang.

Kupang, Januari 2024
Plt. Kepala Badan Keuangan Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur,

9



Drs. Benhard Menoh, MT
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19720512 199101 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I_PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
BAB II_PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III_HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV_ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	13
4.2 Tren Nilai SKM	14
BAB V_KESIMPULAN.....	15

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 mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Sehubungan dengan implementasi Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Keuangan Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur selama tahun anggaran 2023, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Melalui elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Terwujudnya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Keuangan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi 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 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;

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Badan Keuangan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama sebanyak 2 (dua) kali secara internal dalam tahun 2023 yaitu Semester I (Januari – Juni) dan Semester II (Juli – Desember) terhadap masing – masing 34 (tiga puluh empat) orang responden pada jenis layanan SPP-LS Barang dan Jasa.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan google form yang link atau alamatnya dibagikan pada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu layanan yang telah ditetapkan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui Alamat google form yang diberikan. Melalui cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu 6 (enam) bulan atau per semester setiap tahun.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden untuk penerima layanan SPP-LS Barang dan Jasa pada Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT berdasarkan jumlah responden yang telah ditentukan pada setiap perangkat daerah lingkup Provinsi NTT.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 34 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

a. Data responden Semester I Tahun Anggaran 2023 sebanyak:

No	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	13
		PEREMPUAN	21

b. Data responden Semester II Tahun Anggaran 2023 sebanyak:

No	KARAKTERI STIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI	13
		PEREMPUAN	21

3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Jawaban dari setiap pertanyaan yang telah diisi oleh responden pada google form dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 3.2.1
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023
pada Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	3	3	4	4	3	4	3	3	

7	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
8	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
9	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
10	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
11	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
12	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
13	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
14	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
16	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
17	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
18	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
19	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
20	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
21	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
22	4	3	2	4	4	4	4	3	2	
23	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
25	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
26	4	3	3	4	3	3	4	3	2	
27	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
28	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
29	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
30	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
31	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
32	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
33	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
34	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
□Nilai UNsur	120	119	110	136	122	112	114	125	118	

NRR / Unsur	3,529	3,500	3,235	4,000	3,588	3,294	3,353	3,676	3,471	
NRR tertbg/ unsur	0,392	0,389	0,359	0,444	0,398	0,366	0,372	0,408	0,385	*) 3,513
IKM Unit pelayanan										**) 87,821

Tabel 3.2.2
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023
pada Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
2	3	4	2	4	3	3	4	3	4	
3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
6	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
7	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
8	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
9	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
10	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
11	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
12	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
13	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
14	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
16	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
17	4	4	4	4	4	3	3	4	3	

18	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
19	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
20	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
22	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
23	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
24	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
25	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
26	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
27	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
28	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
29	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
31	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
32	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
33	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
34	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
□Nilai Unsur	120	120	112	136	122	114	115	123	118	
NRR / Unsur	3,529	3,529	3,294	4,000	3,588	3,353	3,382	3,618	3,471	
NRR tertbg/ unsur	0,392	0,392	0,366	0,444	0,398	0,372	0,375	0,402	0,385	*) 3,526
IKM Unit pelayanan										**) 88,147

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan yang telah dihasil memiliki nilai persepsi, Dimana range nilai persepsi dapat dilihat pada table 3.3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.3

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	2	3	4	5
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Pengolahan data SKM dengan unsur pelayanan sehingga menghasilkan nilai IKM Unit layanan pada Semester I dan Semester II Tahun 2023 dapat dilihat pada table 3.3.1 dan table 3.3.2 sebagai berikut :

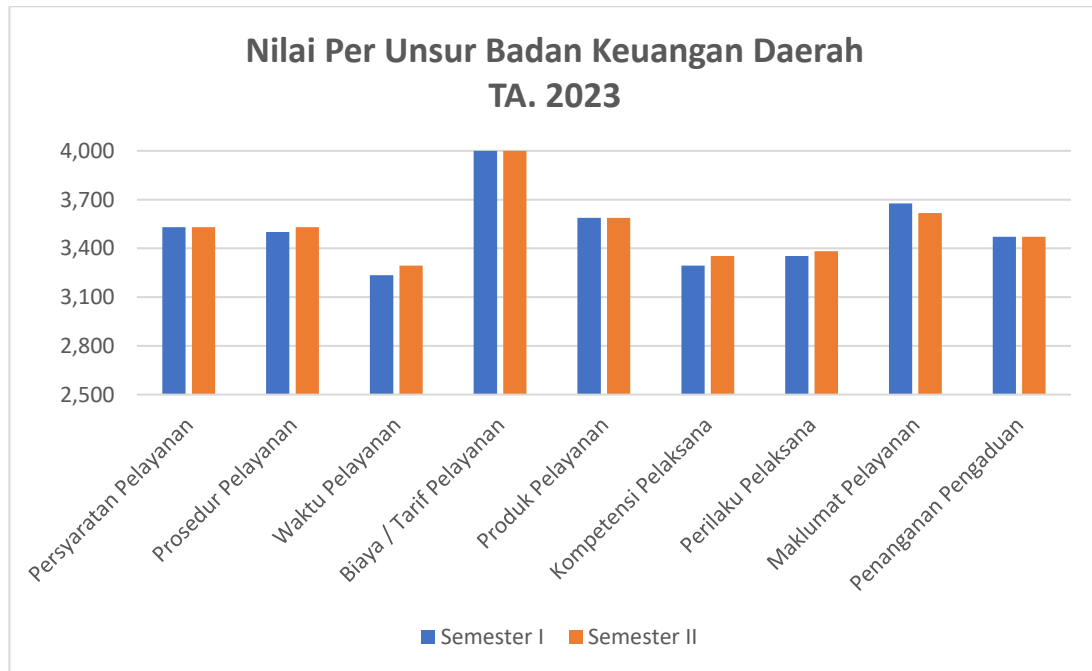
Tabel 3.3.1 Detail Nilai SKM Per Unsur pada Semester I

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,529	3,500	3,235	4,000	3,588	3,294	3,353	3,676	3,471
IKM Unit Layanan	87,821 (B atau Baik)								

Tabel 3.3.2 Detail Nilai SKM Per Unsur pada Semester II

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,529	3,529	3,294	4,000	3,588	3,353	3,382	3,618	3,471
IKM Unit Layanan	88,147 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Badan Keuangan Tahun 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Pada Tabel 3.3.1 diperoleh nilai per unsur pelayanan pada semester I berkisar **3.221** sampai **4.000**. Dimana nilai terendah terdapat pada unsur Waktu Pelayanan dan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai rata – rata tertimbang sebesar 3.513 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan sebesar **87,821** termasuk dalam kategori kinerja **Baik**. Sedangkan pada Semester II hasil dari survey diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar **3.294** sampai **4.000** dimana nilai terendah terdapat pada unsur Waktu Pelayanan dan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif Pelayanan yang mana dapat dilihat pada table 3.3.2, sedangkan nilai rata – rata tertimbang sebesar 3.526 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan sebesar **88.147** termasuk dalam kategori kinerja **Baik**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui kanal aduan maka dibuatlah rekomendasi teknis yang dapat dilakukan sebagai berikut :

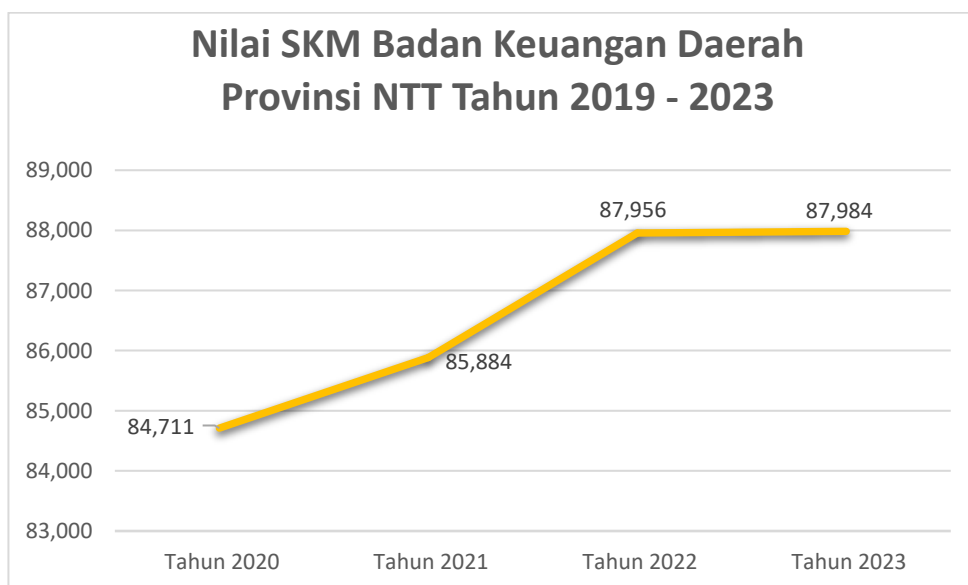
Tabel 3.4.
Rekomendasi

NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	KONDISI	REKOMENDASI TEKNIS
1	2	3	4
U3	Waktu Pelayanan	Pengguna layanan merasakan target waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan sudah memenuhi tapi disaat tertentu masih ada belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayaan	Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam hal Waktu Pelayanan antara lain : 1. Penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan wajib berpedoman pada standar publik yang telah ditetapkan khususnya terkait dengan Standar Pelayanan SPP-LS Barang dan Jasa. 2. Memperhatikan

			ketentuan waktu pelayanan yang telah ditetapkan yaitu 5 (Lima) Hari kerja dan proses layanan LS yang sudah diverifikasi paling lambat diproses selama 2 (dua) hari kerja.
--	--	--	---

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada pengguna layanan serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun anggaran 2023 mulai Januari hingga Desember 2023, dapat disimpulkan yakni:

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 pada Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT dengan jenis layanan SPP-LS Barang dan Jasa menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan tersebut dalam Kategori Baik.
2. Walaupun Kinerja Unit Pelayanan pada Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT dalam kategori kinerja baik, namun masih unsur pelayanan yang menurut pengguna layanan perlu ditingkatkan yaitu waktu pelayanan, untuk itu direkomendasikan agar diperbaiki pada waktu kedepan.

Kupang, Januari 2024
Plt. Kepala Badan Keuangan Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur,

9

Drs. Benhard Menoh, MT
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP197200512 199101 1 001