



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**SEMESTER I
TAHUN 2026**



**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN, PENDAPATAN
DAN ASET DAERAH KABUPATEN PEMALANG**

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Pemalang menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

- publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
 4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Pematang Jaya Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan Mesin Anjungan "SUSAN MASAK (Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah" yang diletakkan di ruang Tata Usaha (umpeg) Sekretariat. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Pematang Jaya yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 216 dan sampel sebanyak 40 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 32 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

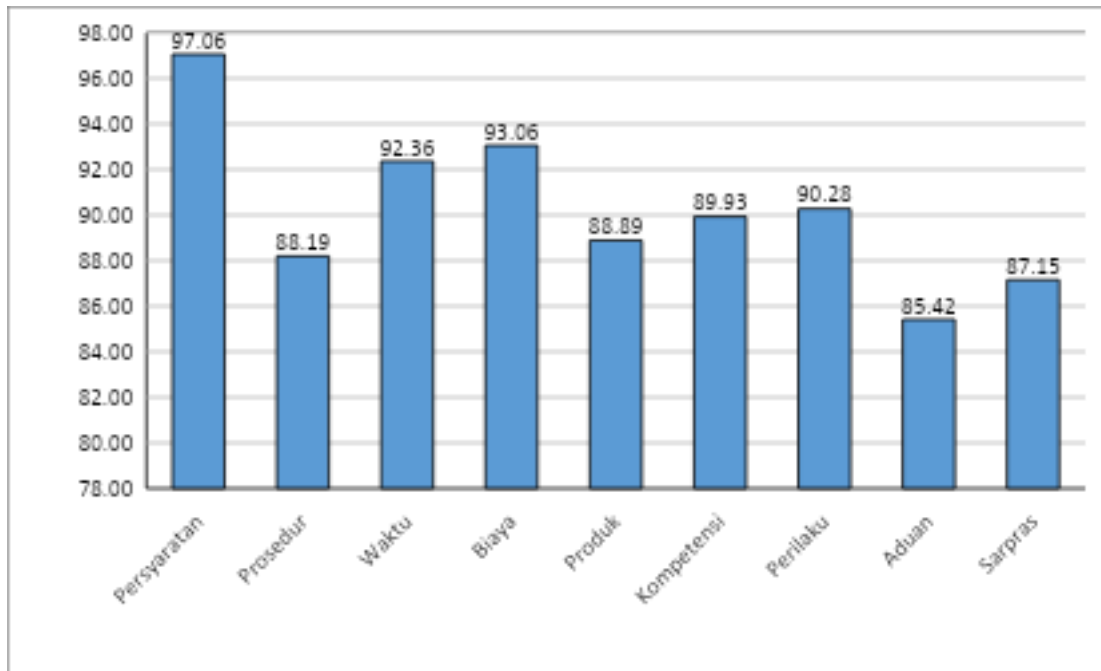
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	19	52%
		Perempuan	27	48%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	-
		SD/Sederajat	-	-
		SMP/Sederajat	-	-
		SMA/Sederajat	15	43%
		D1/D2/D3	3	7%
		D4/S1	17	47%
		S2	1	3%
		S3	-	-
3	Pekerjaan	ASN	11	30,56%
		TNI	4	11,11%
		POLRI	-	-
		Swasta	9	25%
		Wirausaha	-	-
		Ibu Rumah Tangga	-	-
		Pelajar/Mahasiswa	4	11,11%
		Petani/Nelayan	-	-
		Pekerja Lepas/Freelance	-	-
		Pensiunan	-	-
	Lainnya	8	22,22%	

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	36	100%
		Disabilitas	-	-
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	-	-
		Disabilitas Intelektual	-	-
		Disabilitas Mental	-	-
		Disabilitas Sensorik	-	-

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi		Perilaku		Aduan	Sarpras		IKM Per Jenis Layanan
								a	b	a	b		a	b	
1.	Penerbitan SP2D	36	3,86	3,53	3,69	3,72	3,56	3,61	3,58	3,64	3,69	3,42	3,42	3,56	3,61
Rerata IKM Per Unsur			3,86	3,53	3,69	3,72	3,56	3,60		3,67		3,42	3,49		3,61
Rerata IKM Konversi Per Unsur			96.53	88.19	92.36	93.06	88.89	89.93		91.67		85.42	87.15		90,25
IKM OPP			3,61												
IKM Konversi OPP			90,35												
Mutu Unit OPP			A												

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek aduan masyarakat dan sarana prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. aduan masyarakat mendapatkan nilai terendah yaitu 85,42. Selanjutnya sarana prasarana yang mendapatkan nilai 87,15 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa seharusnya di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Pematang Jaya harusnya punya saluran siaga (hotline) untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi lebih mudah. Selain itu, terdapat keluhan mengenai ruang pelayanan, konsultasi belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

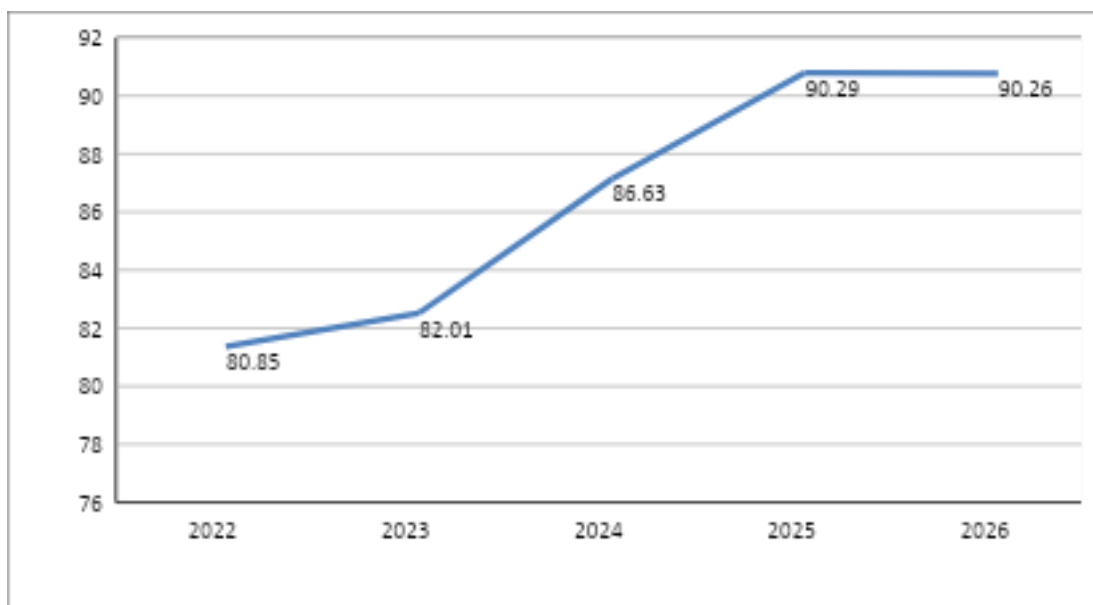
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah memberikan kemudahan informasi atas layanan dan konsultasi, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur

pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Aduan Masyarakat	Menyediakan saluran siaga (hotline).	September-Oktober 2026	Sekretaris
2.	Sarana Prasarana	Mengajukan Nota Dinas permohonan Pembangunan Gedung BPKPAD yang representatif.	Oktober – November 2026	Sekretaris

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Pematang Jaya dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Pematang telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Pematang Jaya periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	87,04
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,20
3	Waktu Penyelesaian	90,28
4	Biaya/Tarif	93,98
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	88,89
6	Kompetensi Pelaksana	88,43
7	Perilaku Pelaksana	91,67
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,08
9	Sarana dan Prasarana	89,35

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Pematang Jaya telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sosialisasi Kemudahan Persyaratan	Sudah	Sosialisasi dilakukan secara langsung bagi pemohon penerbitan SP2D	
2	Penugasan Piket	Sudah	Setiap hari ada petugas piket walaupun jam istirahat	
3	Optimalisasi Jenis Layanan	Belum	Optimalisasi masih disesuaikan dengan jenis layanan sebelumnya	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 40 orang mengisi SKM pada Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Pemalang di Tahun 2026. Layanan penerbitan SP2D menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 40 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Pemalang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,26. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Pemalang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu pengaduan masyarakat dan sarana prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan Dan Aset Daerah Kabupaten Pemalang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Kabupaten Pemalang, 17 Mei 2026

Pih. Kepala BPKPAD Kabupaten Pemalang

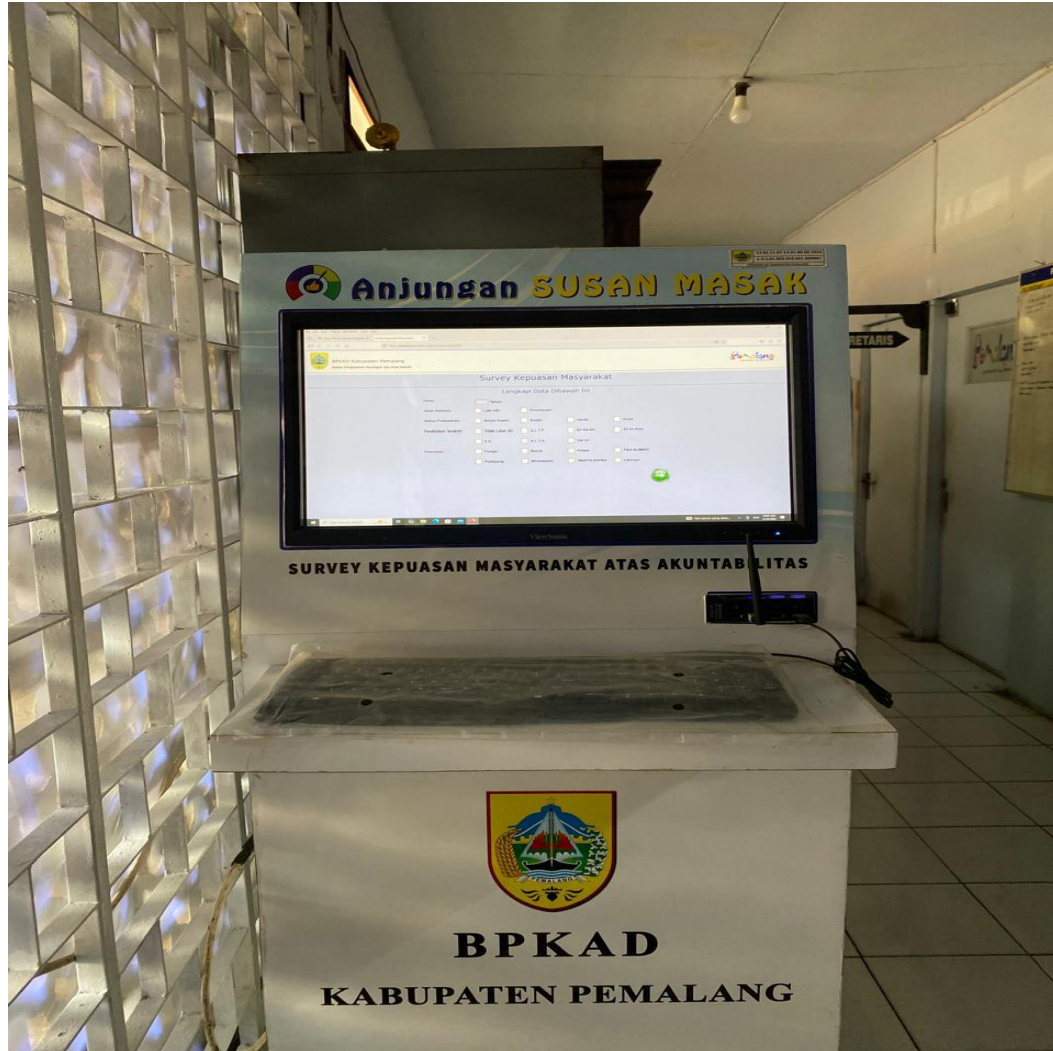


EKO SULISTYO NUGROHO, SE., MM

NIP. 19741129 199903 1 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner / Mesin Anjungan Susan Masak



2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

