



LAPORAN HASIL

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BPKAD)**

PROVINSI BALI

TRIWULAN I (BULAN JANUARI S/D BULAN MARET TAHUN 2023)



BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET

DAERAH PROVINSI BALI

TAHUN 2023



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikat Rahmat-Nya sehingga lapaoran pelaksanaan kegiatan Survey kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Bali Triwulan I Tahun 2023 dapat diselesaikan. Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) telah ditetapkan didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tujuan dari dilaksanakannya survey ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja maupun kualitas pelayanan pada BPKAD Provinsi Bali.

Kami sepenuhnya menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna, sehingga kami harapkan adanya saran, kritik dan masukan dari berbagai pihak untuk kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bias bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan di BPKAD Provinsi Bali.

Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA BADAN
I Dewa Tagel Wirasa
NIP. 19680209 199803 1 007



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	1
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan	3
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai	4
BAB II Metodologi Pengukuran	
2.1 Ruang Lingkup.....	5
2.2 Tahapan Kegiatan.....	5
2.2.1 Perencanaan	5
2.2.2 Pengumpulan Data	7
2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data	7
2.2.4 Penyusunan Laporan	7
BAB III Hasil Pengukuran	
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan.....	8
Bab IV Penutup	
4.1 Kesimpulan	12
4.2 Rekomendasi.....	12
4.3 Rencana Tindak Lanjut	12
Lampiran.....	14



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	8
Tabel 2	Jumlah Responden Berdasarkan jenis Pekerjaan	9
Tabel 3	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 4	Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan	11
Tabel 5	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat	13



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, salah satu upaya yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasa belum mampu memenuhi harapan dari masyarakat luas. Hal ini diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, jejaring sosial dan secara perorangan. Tentunya jika keluhan tersebut tidak ditangani, maka dapat memberikan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah dan bisa menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk perbaikan terhadap pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada penerima layanan. Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi kedepannya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat luas.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



1.3 Pengertian Umum

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah Survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) sekali dalam 1 tahun;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi;
7. Pemberi pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik;



9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
13. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
14. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada BPKAD Provinsi Bali;
3. Sebagai acuan bagi unit pelayanan untuk instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik;



4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada BPKAD Provinsi Bali.

1.5 Manfaat

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan dan 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 (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan yang positif, antara unit penyelenggara pelayanan publik di lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran mengenai kinerja unit pelayanan tersebut.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tersedianya informasi mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh BPKAD Provinsi Bali dan saran/masukan dari penerima layanan untuk perbaikan pelayanan kedepannya.



BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan Survei dan Teknik Survei. Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada BPKAD Provinsi Bali, dengan pelaksanaan kegiatannya berlangsung untuk Triwulan I pada Bulan Januari s/d Maret Tahun 2023. Pada Triwulan I Tahun 2023 ini, telah dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu melalui *Google Form* kepada penerima layanan diBPKAD dan UPTD. PBMD Provinsi Bali, dengan responden sebanyak 159 orang.

2.2 Tahapan Kegiatan

Terdapat 4 tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai berikut:

1. Persiapan;
2. Pengumpulan Data;
3. Pengolahan dan Analisa Data
4. Penyusunan Laporan

2.2.1 Perencanaan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahapan ini adalah staf dari BPKAD Provinsi Bali mempelajari pembuatan kuesioner melalui *Google Form* dan memastikan staf tersebut memahami dengan baik terkait *Google Form* serta cara pengumpulan data-data responden melalui *Google Form* tersebut.



Dalam penyusunan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *Google Form* digunakan daftar pertanyaan sebagai alat bantu untuk pengumpulan data kepuasan masyarakat bagi pengguna layanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei maupun data yang ingin diperoleh dari unit layanan tersebut.

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melaksanakan survei. Selain itu, terdapat identitas dari responden/penerima layanan yang meliputi : pendidikan dan pekerjaan. Identitas tersebut dipergunakan untuk menganalisa profil responden/penerima layanan berkaitan dengan penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit layanan tersebut. Untuk pertanyaan terbagi menjadi pertanyaan terstruktur dan tidak terstruktur, untuk pertanyaan terstruktur (pertanyaan tertutup) berisikan jawaban pilihan berganda sedangkan untuk jawaban tidak terstruktur berisikan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran dan kritik.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Pembagian jawaban dibagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu :

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4;

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para pengguna layanan pada BPKAD Provinsi Bali. Pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan pada BPKAD Provinsi Bali.



2.2.2 Pengumpulan Data

Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dikumpulkan oleh BPKAD Provinsi Bali adalah kuesioner melalui *Google Form* kepada penerima layanan yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan di BPKAD Provinsi Bali. Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan periode Bulan Januari s/d Maret Tahun 2023 dengan responden sebanyak 159 orang.

2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data

Data kuesioner yang telah terisi pada *Google Form* kemudian akan di dikumpulkan, dianalisa dan diolah. Pelaksanaan pengolahan dan analisa data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dalam bentuk laporan yang akan menyajikan perkembangan unit pelayanan ataupun Indeks Pelayanan Publik (IKM) pada BPKAD Provinsi Bali yang dapat digunakan untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik kedepannya.



BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

BPKAD Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu melalui *Google Form* kepada penerima layanan di BPKAD Provinsi Bali, dengan responden sebanyak 159 orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu karakteristik berdasarkan pendidikan dan karakteristik berdasarkan pekerjaan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok SMA, D3, S1, dan S2, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1

Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SMA	22 orang
2	D3	4 orang
3	S1	102 orang
4	S2	31 Orang
Jumlah		159 orang

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada BPKAD Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1, yaitu sebanyak 102 orang.



2. Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu kelompok PNS, Non ASN, Swasta. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS	125 orang
2	Non ASN	30 orang
3	Swasta	4 orang
Jumlah		159 orang

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada BPKAD Provinsi Bali mayoritas memiliki pekerjaan sebagai PNS, yaitu sebanyak 125 orang.



3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur pelayanan yang harus dikur yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan;
2. Prosedur pelayanan;
3. Kecepatan pelayanan;
4. Kewajaran biaya pelayanan;
5. Kesesuaian produk pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan;
7. Kesopanan dan keramahan pelayanan;
8. Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan;
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar : **83,94**. Dengan Nilai sebesar : **83,94** maka kinerja BPKAD Provinsi Bali berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76,61 - 88,30 yaitu kategori baik. Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
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



Nilai Rata-Rata (NRR) unsur dari 9 Unsur Pelayanan pada BPKAD Provinsi Bali ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4
Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan Pelayanan Sesuai Ketentuan	3,32
2.	Prosedur Pelayanan	3,31
3.	Waktu Penyelesaian Layanan	3,31
4.	Jadwal Pelayanan Pasti dan Tidak Berubah-Ubah	3,34
5.	Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya	3,58
6.	Petugas Pelayanan Mampu Memberikan Pelayanan	3,37
7.	Sopan dan Ramah	3,39
8.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat	3,27
9.	Sarana dan Prasarana Pelayanan Memadai	3,32

Dari Tabel 4, dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,58 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,27. Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada BPKAD Provinsi Bali pada umumnya Baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya.



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil ulasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penerima layanan pada BPKAD Provinsi Bali mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **83,94** dari 9 Unsur Pelayanan tersebut. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,58 dan unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan oleh responden adalah unsur Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,27. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada BPKAD Provinsi Bali.

4.2 Rekomendasi

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada BPKAD Provinsi Bali. Hal ini tentunya untuk menciptakan lingkungan kerja dan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sehingga mutu pelayanan yang diberikan berkualitas.
2. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik (3 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 2 tahun sekali) agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

BPKAD Provinsi Bali membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 3 (tiga) unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah yaitu Unsur Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,27



Unsur Prosedur Pelayanan BPKAD dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,31 dan Unsur Waktu Penyelesaian Layanan Cepat dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,31. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada BPKAD Provinsi Bali dituangkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan April Tahun 2023				
			Minggu Ke-I	Minggu Ke-II	Minggu Ke-III	Minggu Ke-IV	
1.	Unsur Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat	Memproses / merespon dengan segera setiap ada saran atau aduan dan yang masuk ke BPKAD Provinsi Bali		x			Kepala BPKAD
2.	Unsur Prosedur Pelayanan	Memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga tidak berbeli-belit kepada penerima layanan pada BPKAD Provinsi Bali		x			Kepala BPKAD
3.	Unsur Waktu Penyelesaian Layanan Cepat	Memproses setiap pelayanan tepat waktu sesuai dengan SOP yang berlaku di BPKAD Provinsi Bali		x			Kepala BPKAD



Lampiran : Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

NO RESP										KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
26	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
33	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
34	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



41	4	3	4	3	4	4	3	3	3	
42	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	2	3	3	2	2	2	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
57	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
58	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
59	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
60	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
61	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
63	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
64	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
65	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
69	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
74	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
81	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
82	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
91	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
93	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
97	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
101	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
102	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
105	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
108	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
119	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
122	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
123	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
124	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
136	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
137	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
138	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
151	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai / Unsur	159	159	159	159	159	159	159	159	159	
NRR / Unsur	3,32	3,31	3,31	3,34	3,58	3,37	3,39	3,27	3,32	
NRR tertbg unsur	0,37	0,37	0,37	0,37	0,40	0,37	0,38	0,36	0,37	*) 3,35
IKM Unit Pelayanan										**) 83,94



Keterangan :

U1-U9 = Unsur-unsur Pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 -*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
 -**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR
 Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi

NRR
 Tertimbang = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 83,94

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
B (Baik) : 76,61 – 88,30
C (Cukup) : 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan Pelayanan Sesuai Ketentuan	3,32
U2	Prosedur Pelayanan	3,31
U3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,31
U4	Jadwal Pelayanan Pasti dan Tidak Berubah-Ubah	3,34
U5	Jadwal Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya	3,58
U6	Petugas Pelayanan Mampu Memberikan Pelayanan Dengan Baik	3,37
U7	Petugas bertindak Sopan dan Ramah	3,39
U8	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat	3,27
U9	Sarana dan Prasarana Pelayanan Memadai	3,32





LAPORAN HASIL

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH (BPKAD)**

PROVINSI BALI

TRIWULAN II (BULAN APRIL S/D BULAN JUNI TAHUN 2023)



BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET

DAERAH PROVINSI BALI

TAHUN 2023



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikat Rahmat-Nya sehingga lapaoran pelaksanaan kegiatan Survey kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Bali Triwulan II Tahun 2023 dapat diselesaikan. Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) telah ditetapkan didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tujuan dari dilaksanakannya survey ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja maupun kualitas pelayanan pada BPKAD Provinsi Bali.

Kami sepenuhnya menyadari bahwa laporan ini jauh dari sempurna, sehingga kami harapkan adanya saran, kritik dan masukan dari berbagai pihak untuk kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bias bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan di BPKAD Provinsi Bali.

Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA BADAN
I Dewa Tagel Wirasa
NIP. 19680209 199803 1 007



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	1
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan	3
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai	4
BAB II Metodologi Pengukuran	
2.1 Ruang Lingkup.....	5
2.2 Tahapan Kegiatan.....	5
2.2.1 Perencanaan	5
2.2.2 Pengumpulan Data	7
2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data	7
2.2.4 Penyusunan Laporan	7
BAB III Hasil Pengukuran	
3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan.....	8
Bab IV Penutup	
4.1 Kesimpulan	12
4.2 Rekomendasi.....	12
4.3 Rencana Tindak Lanjut	12
Lampiran.....	14



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	8
Tabel 2	Jumlah Responden Berdasarkan jenis Pekerjaan	9
Tabel 3	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 4	Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan	11
Tabel 5	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat	13



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, salah satu upaya yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasa belum mampu memenuhi harapan dari masyarakat luas. Hal ini diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, jejaring sosial dan secara perorangan. Tentunya jika keluhan tersebut tidak ditangani, maka dapat memberikan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah dan bisa menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk perbaikan terhadap pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada penerima layanan. Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi kedepannya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat luas.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



1.3 Pengertian Umum

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah Survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) sekali dalam 1 tahun;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi;
7. Pemberi pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik;



9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerimaan pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
13. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
14. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada BPKAD Provinsi Bali;
3. Sebagai acuan bagi unit pelayanan untuk instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik;



4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada BPKAD Provinsi Bali.

1.5 Manfaat

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan dan 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 (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan yang positif, antara unit penyelenggara pelayanan publik di lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran mengenai kinerja unit pelayanan tersebut.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tersedianya informasi mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh BPKAD Provinsi Bali dan saran/masukan dari penerima layanan untuk perbaikan pelayanan kedepannya.



BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan Survei dan Teknik Survei. Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada BPKAD Provinsi Bali, dengan pelaksanaan kegiatannya berlangsung untuk Triwulan II pada Bulan April s/d Juni Tahun 2023. Pada Triwulan II Tahun 2023 ini, telah dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu melalui *Google Form* kepada penerima layanan diBPKAD dan UPTD. PBMD Provinsi Bali, dengan responden sebanyak 198 orang.

2.2 Tahapan Kegiatan

Terdapat 4 tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai berikut:

1. Persiapan;
2. Pengumpulan Data;
3. Pengolahan dan Analisa Data
4. Penyusunan Laporan

2.2.1 Perencanaan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahapan ini adalah staf dari BPKAD Provinsi Bali mempelajari pembuatan kuesioner melalui *Google Form* dan memastikan staf tersebut memahami dengan baik terkait *Google Form* serta cara pengumpulan data-data responden melalui *Google Form* tersebut.



Dalam penyusunan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *Google Form* digunakan daftar pertanyaan sebagai alat bantu untuk pengumpulan data kepuasan masyarakat bagi pengguna layanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei maupun data yang ingin diperoleh dari unit layanan tersebut.

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melaksanakan survei. Selain itu, terdapat identitas dari responden/penerima layanan yang meliputi : pendidikan dan pekerjaan. Identitas tersebut dipergunakan untuk menganalisa profil responden/penerima layanan berkaitan dengan penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit layanan tersebut. Untuk pertanyaan terbagi menjadi pertanyaan terstruktur dan tidak terstruktur, untuk pertanyaan terstruktur (pertanyaan tertutup) berisikan jawaban pilihan berganda sedangkan untuk jawaban tidak terstruktur berisikan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran dan kritik.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Pembagian jawaban dibagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu :

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4;

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para pengguna layanan pada BPKAD Provinsi Bali. Pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan pada BPKAD Provinsi Bali.



2.2.2 Pengumpulan Data

Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dikumpulkan oleh BPKAD Provinsi Bali adalah kuesioner melalui *Google Form* kepada penerima layanan yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan di BPKAD Provinsi Bali. Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan periode Bulan April s/d Juni Tahun 2023 dengan responden sebanyak 198 orang.

2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data

Data kuesioner yang telah terisi pada *Google Form* kemudian akan di dikumpulkan, dianalisa dan diolah. Pelaksanaan pengolahan dan analisa data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dalam bentuk laporan yang akan menyajikan perkembangan unit pelayanan ataupun Indeks Pelayanan Publik (IKM) pada BPKAD Provinsi Bali yang dapat digunakan untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik kedepannya.



BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

BPKAD Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu melalui *Google Form* kepada penerima layanan di BPKAD Provinsi Bali, dengan responden sebanyak 198 orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu karakteristik berdasarkan pendidikan dan karakteristik berdasarkan pekerjaan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok SMA, D3, S1, dan S2, jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1

Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SMA	24 orang
2	D3	10 orang
3	S1	139 orang
4	S2	25 Orang
Jumlah		198 orang

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada BPKAD Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1, yaitu sebanyak 139 orang.



2. Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu kelompok PNS, Non ASN, Swasta. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS	112 orang
2	Non ASN	65 orang
3	Swasta	17 orang
4	PPPK	4 orang
Jumlah		198 orang

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada BPKAD Provinsi Bali mayoritas memiliki pekerjaan sebagai PNS, yaitu sebanyak 112 orang.



3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur pelayanan yang harus dikur yaitu sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan;
2. Prosedur pelayanan;
3. Kecepatan pelayanan;
4. Kewajaran biaya pelayanan;
5. Kesesuaian produk pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan;
7. Kesopanan dan keramahan pelayanan;
8. Kualitas sasaran dan prasarana pelayanan;
9. Penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar : **84,19**. Dengan Nilai sebesar : **84,19** maka kinerja BPKAD Provinsi Bali berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76,61 - 88,30 yaitu kategori baik. Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
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



Nilai Rata-Rata (NRR) unsur dari 9 Unsur Pelayanan pada BPKAD Provinsi Bali ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4
Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan Pelayanan Sesuai Ketentuan	3,35
2.	Prosedur Pelayanan	3,33
3.	Waktu Penyelesaian Layanan	3,36
4.	Jadwal Pelayanan Pasti dan Tidak Berubah-Ubah	3,33
5.	Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya	3,42
6.	Petugas Pelayanan Mampu Memberikan Pelayanan	3,40
7.	Sopan dan Ramah	3,38
8.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat	3,33
9.	Sarana dan Prasarana Pelayanan Memadai	3,39

Dari Tabel 4, dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,42 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Prosedur Pelayanan, unsur Jadwal Pelayanan Pasti dan Tidak Berubah-Ubah, dan unsur Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,33. Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada BPKAD Provinsi Bali pada umumnya Baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya.



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil ulasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penerima layanan pada BPKAD Provinsi Bali mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **84,19** dari 9 Unsur Pelayanan tersebut. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,42 dan unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan oleh responden adalah unsur Prosedur Pelayanan, unsur Jadwal Pelayanan Pasti dan Tidak Berubah-Ubah, unsur Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,33. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada BPKAD Provinsi Bali.

4.2 Rekomendasi

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada BPKAD Provinsi Bali. Hal ini tentunya untuk menciptakan lingkungan kerja dan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sehingga mutu pelayanan yang diberikan berkualitas.
2. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik (3 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 2 tahun sekali) agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

4.3 Rencana Tindak Lanjut

BPKAD Provinsi Bali membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap 3 (tiga) unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah yaitu Unsur



Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,33
 Unsur Prosedur Pelayanan BPKAD dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,33 dan Unsur
 Jadwal Pelayanan Pasti dan Tidak Berubah-ubah dengan Nilai Rata-Rata (NRR)
 3,33

. Adapun rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada BPKAD Provinsi Bali
 dituangkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5
 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan Juli Tahun 2023				
			Minggu Ke-I	Minggu Ke-II	Minggu Ke-III	Minggu Ke-IV	
1.	Unsur Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat	Memproses / merespon dengan segera setiap ada saran atau aduan dan yang masuk ke BPKAD Provinsi Bali		x			Kepala BPKAD
2.	Unsur Prosedur Pelayanan	Memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga tidak berbeli-belit kepada penerima layanan pada BPKAD Provinsi Bali		x			Kepala BPKAD
3.	Unsur Jadwal Pelayanan Pasti dan Tidak Berubah-ubah	Memproses setiap pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di BPKAD Provinsi Bali		x			Kepala BPKAD



Lampiran : Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

NO RESP										KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
6	4	4	3	4	4	4	3	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	2	2	3	3	3	2	2	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
18	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
19	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
20	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	3	2	4	2	3	3	
28	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	



41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	2	2	2	4	4	4	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
73	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
74	3	3	4	3	4	3	3	2	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
80	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
125	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
137	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
140	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
141	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
146	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
147	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
151	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
164	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
169	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
170	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
171	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
172	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
173	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
177	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
181	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
184	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
190	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai / Unsur	198	198	198	198	198	198	198	198	198	
NRR / Unsur	3,35	3,33	3,36	3,33	3,42	3,40	3,38	3,33	3,39	
NRR tertbg unsur	0,37	0,37	0,37	0,37	0,38	0,38	0,38	0,37	0,38	*) 3,36
IKM Unit Pelayanan										**) 84,19



Keterangan :

U1-U9 = Unsur-unsur Pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 -*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
 -**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR
 Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Jumlah kuesioner yang terisi

NRR
 Tertimbang = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 84,19

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
B (Baik) : 76,61 – 88,30
C (Cukup) : 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan Pelayanan Sesuai Ketentuan	3,35
U2	Prosedur Pelayanan	3,33
U3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,36
U4	Jadwal Pelayanan Pasti dan Tidak Berubah-Ubah	3,33
U5	Jadwal Pelayanan Tanpa Dipungut Biaya	3,42
U6	Petugas Pelayanan Mampu Memberikan Pelayanan Dengan Baik	3,40
U7	Petugas bertindak Sopan dan Ramah	3,38
U8	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan Cepat	3,33
U9	Sarana dan Prasarana Pelayanan Memadai	3,39

