

# LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

## BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH



DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,  
PERSANDIAN DAN STATISTIK  
PROVINSI SULAWESI TENGAH

2022



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kita semua dalam keadaan sehat *walafiat* dalam menjalankan aktifitas sehari-hari.

Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini merupakan dokumen Kegiatan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022. Penyusunan laporan Survei IKM ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada bagian pertama, laporan ini memuat tentang pendahuluan yang terdiri atas latar belakang, tujuan, manfaat, acuan normatif dan ruang lingkup. Bagian kedua menampilkan metode survei yang digunakan meliputi objek survei, pengumpulan data hingga analisis data. Pada bagian ketiga rencana pelaksanaan kegiatan yang berisi rencana teknis survei. Bagian keempat berisi tentang hasil dan pembahasan serta rencana tindak lanjut. Bagian terakhir adalah penutup yang meliputi kesimpulan dan saran.

Penyusunan IKM menjadi keharusan setiap penyelenggara layanan publik. Penyelenggara layanan publik wajib melakukan survei IKM minimal satu kali dalam setahun. Laporan yang dihasilkan dari survei IKM diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Palu, November 2022

**Badan Pengelola Keuangan  
Dan Aset Daerah Provinsi  
Sulawesi Tengah**

Kepala Badan



## Daftar Isi

KATA PENGANTAR.....	I
I. PENDAHULUAN.....	5
A. Latar Belakang.....	5
B. Tujuan Survei.....	8
C. Manfaat Survei.....	8
D. Keluaran.....	8
E. Acuan Normatif .....	9
II. METODE SURVEI .....	11
A. Kuisisioner .....	11
1. Bagian Kuisisioner.....	11
2. Bentuk Jawaban.....	12
B. Jumlah Responden .....	12
C. Teknik Survei .....	13
D. Pengolahan Data .....	14
E. Analisis Data.....	15
1. Analisis Univariat.....	15
2. Analisis Bivariat .....	15
III. PELAKSANAAN KEGIATAN.....	16
A. Waktu dan Tahapan Survei .....	16
B. Pelaksana Kegiatan .....	16
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....	18
A. Profil Responden .....	18
1. Jenis Kelamin .....	18
2. Usia .....	18
3. Pendidikan.....	19
4. Pekerjaan.....	20
5. Bidang/Unit Layanan.....	21
B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BPKAD.....	22
C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Bidang .....	23
1. Bidang Akuntansi .....	24
2. Bidang Anggaran .....	25
3. Bidang Pengelolaan Aset .....	27
4. Kesekretariatan .....	29



5.	Bidang Perbendaharaan .....	31
D.	Rekomendasi atau Rencana Tindak Lanjut .....	32
V.	PENUTUP.....	35
A.	Kesimpulan .....	35
B.	Saran .....	35

## Daftar Tabel

Table 1: Klasifikasi nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan .....	15
Table 2: Tahapan survei Indeks Kepuasan Masyarakat .....	16
Table 3: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Sulawesi Tengah tahun 2022 .....	22
Table 4: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan bidang/unit layanan .....	23
Table 5: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Akuntansi .....	25
Table 6: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Anggaran .....	27
Table 7: nilai IKM Bidang Pengelolaan Aset Daerah .....	29
Table 8: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Kesekretariatan .....	30
Table 9: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Perbendaharaan .....	32
Table 10: Daftar rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan .....	34

## Daftar Gambar

Gambar 1: Profil responden berdasarkan jenis kelamin (%) .....	18
Gambar 2: Profil responden berdasarkan usia (%) .....	19
Gambar 3: Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	20
Gambar 4: Profil responden berdasarkan pekerjaan .....	21
Gambar 5. Profil responden berdasarkan bidang/unit layanan yang memberikan pelayanan .....	21

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari *government* menjadi *governance*. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju *governance*. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan, meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Optimalisasi fungsi pemerintahan dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristik dan sistemik antisipatif meminimalkan resiko dan mengoptimalkan sumber daya potensial. Dengan demikian otonomi daerah harus diartikan sebagai upaya menciptakan kemampuan mandiri dari masyarakat daerah, bukan hanya pemerintah daerah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan.

Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik



Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah merupakan Perangkat Daerah yang menjadi unsur penunjang Pemerintah Sulawesi Tengah dalam urusan keuangan dan aset daerah. Salah satu tugas dan fungsi BPKAD yaitu terkait penatausahaan keuangan. Di dalam penyelenggaraan penatausahaan keuangan, terdapat penyelenggaraan pelayanan terhadap perangkat daerah pengguna layanan BPKAD berupa pelayanan dibidang perbendaharaan. Peningkatan pelayanan publik BPKAD Sulawesi Tengah harus terus dilakukan untuk memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima.

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sebagai instansi/lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan *assesment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan – tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari *assesment* atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan



melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat ;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan Survei**

Tujuan dilakukannya Survei IKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah kepada masyarakat dan Organisasi Pemerintahan Daerah
2. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah
3. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah

## **C. Manfaat Survei**

Manfaat yang diperoleh dari Survei IKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 tahun ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan perbandingan dan evaluasi terhadap pelayanan publik yang diperoleh masyarakat dari hasil survei sebelumnya.
2. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## **D. Keluaran**

Keluaran yang diharapkan dari survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 adalah sebagai berikut:



1. Tersedianya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan penyelenggara layanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah.
2. Tersedianya data dan informasi tentang kualitas pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah.

### **E. Acuan Normatif**

Adapun dasar pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **F. Ruang Lingkup**



Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan terbatas di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dengan mencakup seluruh jenis layanan dan unsur layanan yang telah ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **II. METODE SURVEI**

Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit kerja pelayanan publik merupakan hal yang wajib untuk dilaksanakan, karena dari hasil pengukuran yang dilaksanakan akan membantu suatu unit kerja pelayanan untuk mengetahui dari unsur atau variabel apa kekurangan pelayanan yang terjadi pada bidang kerja layanan perpustakaan tersebut, serta untuk meningkatkan pelayanannya dengan memperbaiki kekurangan pelayanan yang terjadi. Dalam pelaksanaan pengukuran penyusunan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

### **A. Kuisisioner**

Dalam Pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data dari kepuasan masyarakat/pemustaka penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat

#### **1. Bagian Kuisisioner**

Kuisisioner dibagi atas 2 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Bagian ini berisikan identitas responden meliputi; usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaian terhadap bidang kerja layanan perpustakaan.

Bagian II : Bagian ini berisikan mutu pelayanan publik, yaitu pendapat dari penerima pelayanan, yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.



## 2. Bentuk Jawaban

Bentuk dari jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang ada pada kuesioner, secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang ada di bidang-bidang pelayanan pada Badan Pengelola keuangan dan Aset Daerah (BPKAD), yaitu dari sangat baik sampai dengan tidak baik, yang penilaiannya dilakukan dengan persepsi numberik (angka) yang dapat diuraikan sebagai berikut :

### 1. Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik

Nilai angka 1 yang diberikan oleh responden apabila responden merasa unsur pelayanan yang dipertanyakan tidak mudah prosesnya, contohnya alur pelayanan yang tidak mudah, loket yang terlalu banyak untuk dilalui sehingga prosesnya belum efektif.

### 2. Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik

Nilai angka 2 yang diberikan oleh responden apabila responden merasa unsur pelayanan yang dipertanyakan kurang mudah prosesnya, contohnya prosedur pelayanan yang masih kurang mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

### 3. Angka 3 adalah nilai persepsi baik

Nilai angka 3 yang diberikan oleh responden apabila responden merasa unsur pelayanan yang dipertanyakan mudah prosesnya, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu untuk lebih diefektifkan.

### 4. Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

Nilai angka 4 yang diberikan oleh responden apabila responden merasa unsur pelayanan yang dipertanyakan sangat mudah prosesnya, mudah, efektif dan sangat sederhana.

## B. Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam survei ini disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan dan data yang ingin diperoleh. Non-probability sampling digunakan dalam survei ini



dikarenakan sifat populasi yang tidak terhingga dan tidak teridentifikasi dengan jelas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling* yaitu dengan cara menetapkan jumlah tertentu sebagai target yang harus dipenuhi dalam pengambilan sampel dari populasi (khususnya yang tidak terhingga atau tidak jelas). Total sampel dalam survei IKM BPKAD Sulawesi Tengah tahun 2022 sebesar 150 sampel. Jumlah tersebut kemudian terbagi secara merata untuk setiap bidang atau unit layanan yang terdapat di BPKAD Sulawesi Tengah. Jumlah bidang yang terdapat di BPKAD Sulawesi Tengah sebanyak 5 bidang meliputi Bidang Kesekretariatan, Anggaran, Akuntansi, Aset, dan Perbendaharaan. Sehingga masing-masing bidang akan terwakili 30 sampel.

### **C. Teknik Survei**

Teknik survei atau metode pengumpulan data diperoleh dengan beragam cara. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 teknik survei yang dapat digunakan dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.
2. Kuesioner dengan pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
3. Kuesioner elektronik (*s-survey*)
4. Diskusi terfokus
5. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam

Teknik survei yang dipilih pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 adalah koesioner dengan wawancara tatap muka.

Pengumpulan Data dilakukan dilakukan di:

1. Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk
2. Lingkungan kantor Perangkat Daerah untuk penerima layanan tertentu.
3. Kunjungan langsung ke rumah atau instansi yang pernah mendapatkan pelayanan

#### **D. Pengolahan Data**

Data kuisisioner yang berasal dari responden diolah dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25–100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

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



Penilaian kinerja unit pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dapat dilihat pada Tabel 1.

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 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	A	Sangat Baik

*Table 1: Klasifikasi nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan*

## E. Analisis Data

Setelah pengolahan data, analisis data dilakukan terhadap unsur pelayanan yang disurvei secara keseluruhan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, analisis yang dapat digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariat.

### 1. Analisis Univariat

Analisis data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara univariat. Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan deskripsi temuan hasil survei berupa data statistik seperti frekuensi distribusi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

### 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lainnya. Tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

### III. PELAKSANAAN KEGIATAN

#### A. Waktu dan Tahapan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 akan dilaksanakan pada bulan November-Desember 2022. Tahapan kegiatan survei IKM ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 (Tabel 2).

No.	Tahapan	Bulan	
		Oktober	November
1	Menyusun instrumen survei		
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel		
3	Menentukan responden		
4	Melaksanakan survei		
5	Mengolah hasil survei		
6	Menyajikan dan melaporkan hasil survei		

*Table 2: Tahapan survei Indeks Kepuasan Masyarakat*

#### B. Pelaksana Kegiatan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi



Tengah bekerjasama dengan PT. Indonesian Development Engineering Consultant.

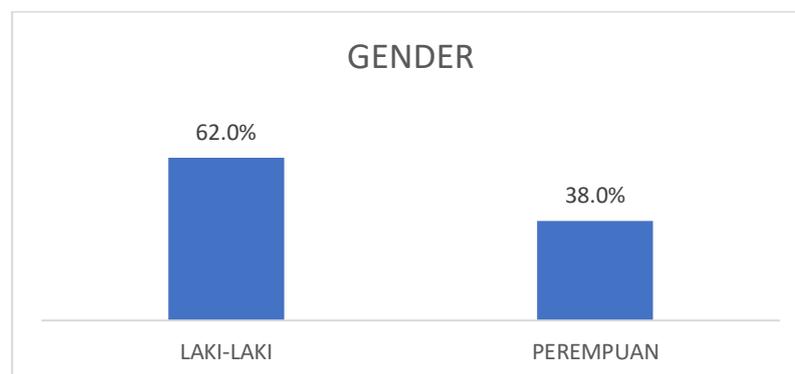
## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Profil Responden

Profil responden digunakan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2022 ini dengan cara pengelompokan menjadi beberapa kelompok berdasarkan profil pengguna layanan. Kelompok tersebut meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan bidang atau unit yang memberikan layanan.

#### 1. Jenis Kelamin

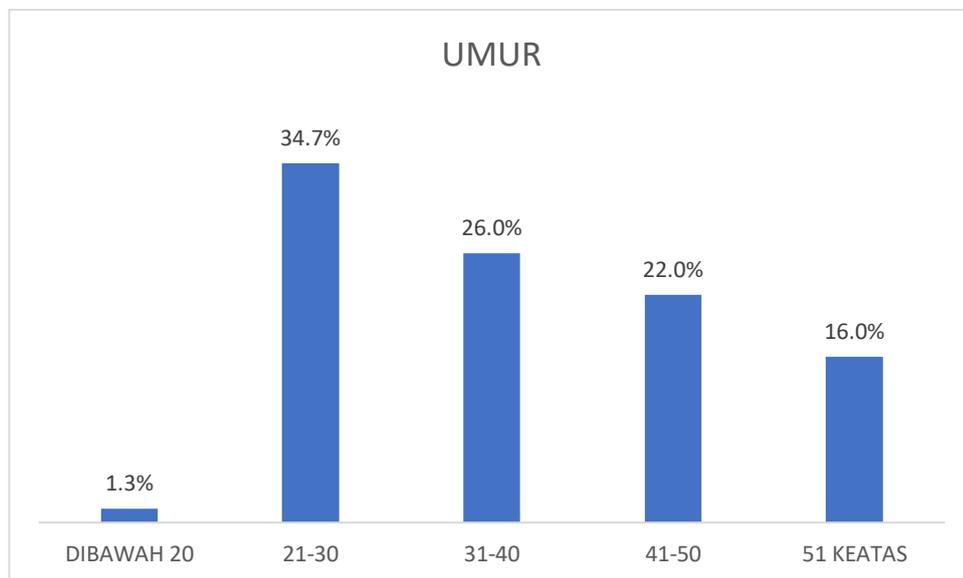
Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 didominasi oleh responden dengan jenis kelamin laki-laki. Hal ini dapat menunjukkan bahwa persentase pegawai laki-laki di setiap instansi lebih besar dibandingkan dengan pegawai berjenis kelamin perempuan atau petugas yang berwenang melakukan pengurusan di unit layanan BPKAD Sulawesi Tengah lebih didominasi oleh jenis kelamin laki-laki.



Gambar 1: Profil responden berdasarkan jenis kelamin (%)

#### 2. Usia

Pengelompokkan usia responden pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 terbagi atas lima kelas. Kelima kelas tersebut secara rinci dapat dilihat pada Gambar 2. Kelompok usia responden yang paling besar dibandingkan dengan kelas usia lainnya yaitu kelas 21–30 tahun dengan persentase 34.7 persen. Sedangkan kelompok usia yang memiliki persentase terendah berada pada kelas kurang dari 20 tahun sebesar 1.3 persen.

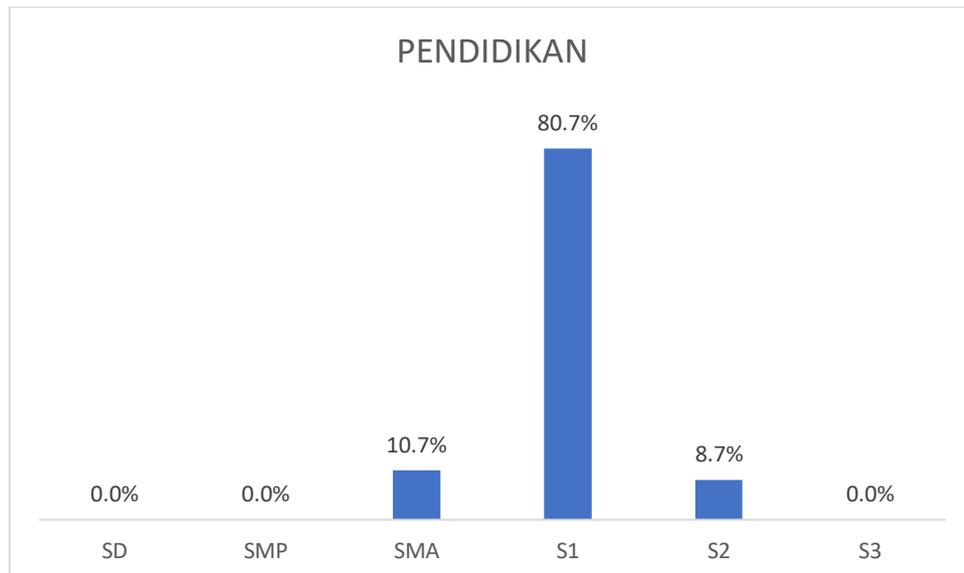


*Gambar 2: Profil responden berdasarkan usia (%)*

### 3. Pendidikan

Tingkat Pendidikan responden pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 dapat dilihat pada Gambar 3. Responden yang mendapatkan pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi terdiri atas tiga tingkat pendidikan yaitu Sekolah Menengah Atas (SMA), Sarjana (S1) dan Magister (S2). Tingkat Pendidikan pada jenjang S1 memiliki persentasi yang lebih besar

dibandingkan dengan tingkat pendidikan lainnya sebesar 80.7 persen.



*Gambar 3: Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan*

#### 4. Pekerjaan

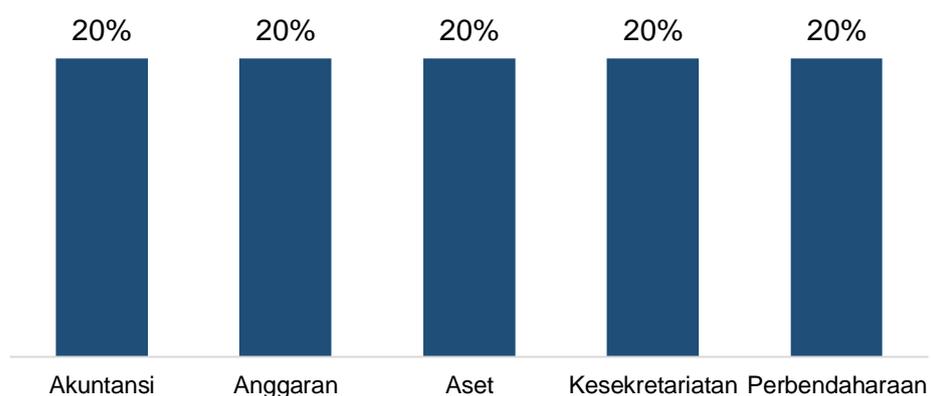
Uhhuioi Responden yang menerima pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah terbagi atas lima kategori pekerjaan. Kategori tersebut terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS), Honorer, Swasta, Mahasiswa dan Wirausaha. Kategori pekerjaan dengan persentase terbesar yaitu kategori PNS dengan presentase 66.7 persen. Besarnya persentase ini dipengaruhi oleh tugas dan wewenang BPKAD yang lebih banyak bersinggungan dan melayani Organisasi Perangkat Daerah lainnya. Secara lebih rinci pekerjaan responden dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4: Profil responden berdasarkan pekerjaan

#### 5. Bidang/Unit Layanan

Dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 ini, responden terbagi secara merata terhadap lima bidang yang memberikan layanan. Secara lebih rinci persentase masing-masing bidang dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Profil responden berdasarkan bidang/unit layanan yang memberikan pelayanan



## B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BPKAD

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 150. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 yaitu 81.18 atau berada pada kategori “Baik” (pada interval 76.61 – 88.30). Hasil IKM tersebut di atas terdiri dari 9 unsur. Analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap 9 unsur tersebut yang dapat dilihat pada Tabel 3.

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	KATEGORI	PERINGKAT
U1	kesesuaian persyaratan	3,18	Baik	5
U2	kemudahan prosedur pelayanan	3,19	Baik	4
U3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,17	Baik	6
U4	kewajaran biaya/tarif	3,90	Sangat Baik	1
U5	Standar pelayanan	3,20	Baik	3
U6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,19	Baik	4
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,22	Baik	2
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,11	Baik	8
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,12	Baik	7
Nilai Rata-Rata IKM Tertimbang		3,25		
IKM bidang KEUANGAN		81,18		
Mutu Pelayanan		B		
Kinerja Unit Layanan		BAIK		

*Table 3: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Sulawesi Tengah tahun 2022*

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Biaya/tarif. Unsur biaya/tarif memiliki nilai 3.90 dengan termasuk kategori sangat baik. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang terdapat di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi



Tengah diperoleh tanpa harus mengeluarkan biaya (gratis). Selain itu, perilaku petugas dalam pelayanan dan standart pelyanan memiliki nilai tertinggi dibawah unsur biaya/ tarif dengan masing-masing skor 3.22 dan 3.20 dengan kategori baik.

Sementara nilai unsur yang paling rendah yaitu terkait dengan unsur Kualitas sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan pengguna layanan namun tetap dalam kategori Baik dengan masing masing nilai unsur 3.11 dan 3.12 serta kecepatan waktu memberikan pelayanan dengan nilai 3.17

### C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Bidang

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 juga dilakukan untuk melihat kinerja setiap bidang atau unit pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam survei ini, terdapat lima bidang yang menjadi objek survei yaitu Bidang Akuntansi, Anggaran, Pengelolaan Aset, Kesekretariatan dan Perbendaharaan.

Bidang/Unit Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
Akuntansi	80.33	B	Baik
Anggaran	81.13	B	Baik
Pengelolaan Aset	82.76	B	Baik
Kesekretariatan	81.93	B	Baik
Perbendaharaan	79.78	B	Baik

Table 4: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan bidang/unit layanan

Berdasarkan hasil analisis, kinerja pada semua bidang yang terdapat di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 berada pada kategori Baik. Bidang yang



memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi diperoleh dari Bidang Pengelolaan aset dengan nilai 82.76. Secara lebih rinci, nilai indeks kepuasan masyarakat untuk masing-masing bidang dapat dilihat pada Tabel 4.

#### 1. Bidang Akuntansi

Bidang Akuntansi Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah merupakan bidang yang bertugas melaksanakan perumusan kebijakan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan, evaluasi serta pelaporan penyelenggaraan akuntansi pelaporan, akuntansi manajemen & evaluasi pertanggungjawaban.

Dalam melaksanakan tugas tersebut di atas, Bidang Akuntansi memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan penyusunan program operasional dan pengelolaan administrasi di bidang akuntansi dan pelaporan, akuntansi manajemen dan evaluasi pertanggungjawaban;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang akuntansi dan pelaporan, akuntansi manajemen dan evaluasi pertanggungjawaban;
- c. Penyiapan bahan pembinaan dan bimbingan teknis serta pelaksanaan di bidang akuntansi dan pelaporan, akuntansi manajemen dan evaluasi pertanggungjawaban
- d. Penyiapan bahan monitoring dan evaluasi di bidang akuntansi dan pelaporan, akuntansi manajemen dan evaluasi pertanggungjawaban;
- e. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh Kepala Badan;
- f. Penyiapan bahan dan data serta menyusun dan menyampaikan bahan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi bidang akuntansi.



Kategori Baik yang diterima oleh Bidang Akuntansi Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tidak terlepas dari penilaian terhadap unsur pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis, unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai 3.67. Sedangkan unsur layanan yang memiliki nilai terendah adalah kualitas sarana prasarana dengan nilai rata-rata skor yang sama sebesar 2.82 lalu disusul dengan kompetensi/kemampuan petugas sebesar 3.18.

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	KATEGORI
U1	kesesuaian persyaratan	3,21	Baik
U2	kemudahan prosedur pelayanan	3,21	Baik
U3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,23	Baik
U4	kewajaran biaya/tarif	3,67	Sangat Baik
U5	Standar pelayanan	3,23	Baik
U6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,18	Baik
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,21	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	2,82	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,21	Baik
Nilai Rata-Rata IKM Tertimbang		3,21	
IKM bidang AKUTANSI		80,33	
Mutu Pelayanan			B
Kinerja Unit Layanan			BAIK

*Table 5: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Akuntansi*

## 2. Bidang Anggaran

Bidang anggaran Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah merupakan bidang yang bertugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, evaluasi dan pelaporan terhadap penyelenggaraan bidang



penyusunan anggaran, manajemen anggaran dan evaluasi APBD. Dalam menjalankan tugas tersebut, bidang anggaran mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan penyusunan program kerja dan pengelolaan administrasi di bidang penyusunan Anggaran, manajemen anggaran dan evaluasi APBD;
- b. Penyiapan bahan penyusunan teknis dan rencana kegiatan di bidang penyusunan Anggaran, manajemen anggaran dan evaluasi APBD;
- c. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan pengelolaan di bidang penyusunan Anggaran, manajemen anggaran dan evaluasi APBD;
- d. Penyiapan bahan pengkoordinasian pengelolaan anggaran pendapatan, pengelolaan anggaran pembiayaan dan pengelolaan anggaran belanja daerah;
- e. Penyiapan bahan pengkoordinasian pelaksanaan pembinaan pengelolaan keuangan daerah pada Kabupaten/Kota;
- f. Penyiapan bahan dan hasil pengelolaan anggaran daerah
- g. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh kepala badan
- h. Penyiapan bahan dan data serta menyusun dan menyampaikan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi bidang anggaran.

Kategori Baik yang diterima oleh Bidang Anggaran Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tidak terlepas dari penilaian terhadap unsur pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis, unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai 3.89. Sedangkan unsur layanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur Sarana Prasarana dengan nilai rata-rata skor 3.13, lalu perilaku petugas dalam pelayanan dengan nilai 3.24 dan nilai unsur lain dengan nilai rata-rata 3.16 Secara lebih rinci, nilai



indeks kepuasan masyarakat Bidang Anggaran Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 6.

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	KATEGORI
U1	kesesuaian persyaratan	3,16	Baik
U2	kemudahan prosedur pelayanan	3,16	Baik
U3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,16	Baik
U4	kewajaran biaya/tarif	3,89	Sangat Baik
U5	Standar pelayanan	3,16	Baik
U6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,16	Baik
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,24	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,13	Baik
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,18	Baik
Nilai Rata-Rata IKM Tertimbang		3,25	
IKM bidang KEUANGAN		81,13	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit Layanan		BAIK	

Table 6: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Anggaran

### 3. Bidang Pengelolaan Aset

Bidang Pengelolaan Aset Daerah Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah merupakan bidang yang bertugas melaksanakan perumusan kebijakan, pembinaan, koordinasi, fasilitasi, evaluasi dan pelaporan terhadap penyelenggaraan di bidang perencanaan dan penatausahaan aset daerah, penghapusan dan pemindahtanganan aset daerah, dan pengawasan aset daerah. Berdasarkan tugas tersebut, Bidang Pengelolaan Aset Daerah memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan penyusunan program operasional dan pengelolaan administrasi di bidang perencanaan dan



- penatausahaan aset daerah, penghapusan dan pemindahtanganan aset daerah, dan pengawasan aset daerah;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang perencanaan dan penatausahaan aset daerah, penghapusan dan pemindahtanganan aset daerah, dan pengawasan aset daerah;
  - c. Penyiapan bahan pembinaan dan bimbingan teknis serta pelaksanaan di bidang perencanaan dan penatausahaan aset daerah, penghapusan dan pemindahtanganan aset daerah, dan pengawasan aset daerah;
  - d. Pelaksanaan pengkoordinasian yang terdiri dari penyusunan kebutuhan, penetapan status, pemanfaatan, pemusnahan, pemindahtanganan dan penghapusan barang milik daerah.
  - e. Penyiapan bahan monitoring dan evaluasi di bidang perencanaan dan penatausahaan aset daerah, penghapusan dan pemindahtanganan aset daerah, dan pengawasan aset daerah;
  - f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan;
  - g. Penyiapan bahan dan data serta menyusun dan menyampaikan bahan laporan pelaksanaan tugas Bidang Pengelolaan Aset

Berdasarkan hasil analisis, nilai indeks kepuasan masyarakat Bidang Pengelolaan Aset Daerah Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 berada pada kategori Baik. Nilai rata-rata IKM tertimbang pada bidang ini yaitu 3.31. Sedangkan nilai IKM sebesar 82.76. Unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif dan unsur layanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur kecepatan waktu memberikan pelayanan. Secara lebih rinci, nilai IKM Bidang Pengelolaan Aset Daerah dapat dilihat pada Tabel 7



No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	KATEGORI
U1	kesesuaian persyaratan	3,20	Baik
U2	kemudahan prosedur pelayanan	3,25	Baik
U3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,18	Baik
U4	kewajaran biaya/tarif	3,93	Sangat Baik
U5	Standar pelayanan	3,25	Baik
U6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,30	Baik
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,25	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3.25	Kurang Baik
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,23	Baik
Nilai Rata-Rata IKM Tertimbang		3,31	
IKM bidang KEUANGAN		82.76	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit Layanan		BAIK	

*Table 7: nilai IKM Bidang Pengelolaan Aset Daerah*

#### 4. Kesekretariatan

Sekretaris atau Bidang Kesekretariatan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah merupakan bidang yang bertugas melaksanakan urusan pengelolaan administrasi, program, keuangan, aset, kepegawaian, umum dan korpri di lingkungan Badan. Berdasarkan tugas tersebut, bidang ini memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan rencana kerja, pengelolaan administrasi keuangan, aset, kepegawaian dan umum;
- b. Penyiapan bahan pengkoordinasian perumusan rencana kerja, pengelolaan keuangan, aset, kepegawaian dan umum;
- c. Penyiapan bahan pembinaan teknis operasional pelayanan administrasi keuangan, aset, kepegawaian, rumah tangga dan umum;



- d. Pelaksanaan urusan penyusunan rencana pengelolaan keuangan, aset, kepegawaian, rumah tangga dan umum;
- e. Pelaksanaan pengendalian dan pemantauan penyelenggaraan urusan pengelolaan keuangan, aset, kepegawaian, rumah tangga dan umum;
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan;
- g. Penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan.

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	KATEGORI
U1	kesesuaian persyaratan	3,23	Baik
U2	kemudahan prosedur pelayanan	3,18	Baik
U3	kecepatan waktu memberikan pelayanan	3,18	Baik
U4	kewajaran biaya/tarif	4,00	Sangat Baik
U5	Standar pelayanan	3,20	Baik
U6	Kompetensi/kemampuan petugas	3,20	Baik
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan	3,20	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,20	Baik
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,15	Baik
Nilai Rata-Rata IKM Tertimbang		3,28	
IKM bidang KEUANGAN		81,93	
Mutu Pelayanan		B	
Kinerja Unit Layanan		Baik	

*Table 8: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Kesekretariatan*

Berdasarkan hasil analisis, nilai indeks kepuasan masyarakat Sekretaris atau Bidang Kesekretariatan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 berada pada kategori Baik. Nilai rata-rata IKM tertimbang pada bidang ini yaitu 3.28. Sedangkan nilai IKM sebesar 81.93. Unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif dan unsur layanan yang memiliki nilai terendah adalah penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 3.15. Secara lebih rinci, nilai IKM Bidang Kesekretariatan dapat dilihat pada Tabel diatas.



## **5. Bidang Perbendaharaan**

Bidang Perbendaharaan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah merupakan bidang yang bertugas melaksanakan perumusan kebijakan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan, evaluasi serta pelaporan terhadap penyelenggaraan di bidang belanja tidak langsung, belanja langsung dan pengelolaan kas. Berdasarkan tugas tersebut, bidang ini memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan penyusunan program operasional dan pengelolaan administrasi di bidang belanja tidak langsung, belanja langsung dan pengelolaan kas;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang belanja tidak langsung, belanja langsung dan pengelolaan kas;
- c. Penyiapan bahan pembinaan dan bimbingan teknis serta pelaksanaan di bidang belanja tidak langsung, belanja langsung dan pengelolaan kas;
- d. Melaksanakan pengkoordinasian belanja tidak langsung, belanja langsung dan pengelolaan kas;
- e. Melaksanakan pengkoordinasian pengelolaan kas daerah, pemindahbukuan uang kas daerah dan penatausahaan pembiayaan daerah;
- f. Penyiapan bahan monitoring dan evaluasi di bidang belanja tidak langsung, belanja langsung dan pengelolaan kas;
- g. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh Kepala Badan;
- h. Penyiapan bahan dan data serta menyusun dan menyampaikan bahan laporan pelaksanaan tugas dan fungsi bidang perbendaharaan.



Berdasarkan hasil analisis, nilai indeks kepuasan masyarakat Bidang Perbendaharaan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 berada pada kategori Baik. Nilai rata-rata IKM tertimbang pada bidang ini yaitu 3.19. Sedangkan nilai IKM sebesar 79.78. Unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai sempurna dan unsur layanan yang memiliki nilai terendah adalah keseuasan persyaratan dengan nilai 3.09. Secara lebih rinci, nilai IKM Bidang Pengelolaan Aset Daerah dapat dilihat pada Tabel 9.

Unsur layanan	Rata-rata Skor	Nilai Rata-rata Tertimbang
Kesesuaian persyaratan	3.09	Baik
Kemudahan prosedur	3.13	Baik
Waktu pelayanan	3.09	Baik
Biaya/tarif	4.00	Sangat Baik
Standart pelayanan	3.16	Baik
Kompetensi/kemampuan pelaksana	3.09	Baik
Perilaku pelaksana	3.22	Baik
Sarana & prasarana	3.13	Baik
Penanganan pengaduan	2.84	Kurang Baik
Nilai Rata-rata IKM Tertimbang		3.19
Nilai IKM		72.78
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Layanan		Baik

*Table 9: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Perbendaharaan*

#### **D. Rekomendasi atau Rencana Tindak Lanjut**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur sarana dan prasarana *Pertama*, keterbatasan sarana prasarana



seperti papan penunjuk informasi informasi pelayanan atau denah proses pelayanan serta denah kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sehingga memudahkan proses identifikasi para pengguna layanan.

penanganan pengaduan yang masih mempunyai kinerja pelayanan dengan nilai unsur yang juga rendah setelah sarana dan prasarana namun unsur ini masih masuk dalam kategori baik. meski demikian ini harus tetap menjadi prioritas perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, rekomendasi atau rencana tindak lanjut dirumuskan berdasarkan masukan dari responden terhadap unsur layanan yang ada. *Pertama*, unsur penanganan pengaduan sebaiknya menyediakan call center aktif yang tertera di web official BPKAD sehingga memudahkan publik atau organisasi pemerintahan daerah yang terkait untuk melakukan penanganan dan pengaduan. Selain itu perlu memaksimalkan fungsi kotak saran dalam area pelayanan kantor.

*Ketiga*, unsur waktu pelayanan, dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan sudah dinyatakan baik, namun tetap penting untuk diperhatikan misalnya terbatasnya jumlah pegawai yang melakukan pelayanan publik yang tentu saja ini mempengaruhi proses atau waktu pelayanan sehingga. Solusinya yaitu menambah dan memberikan pelatihan seperti bimbingan teknis dan lain sebagainya untuk menunjang kinerja pelayanan publik di lingkup BPKAD sehingga akan menambah tenaga yang kompeten pada bidangnya agar pelayanan dilaksanakan tepat waktu sesuai prosedur.

No.	Unsur Prioritas	Program/Kegiatan
1.	Sarana & Prasarana	Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana



2	Penanganan Pengaduan	Peningkatan penyediaan penanganan pengaduan
3	Waktu Pelayanan	Peningkatan kualitas dan ketepatan waktu pelayanan

*Table 10: Daftar rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan*

Oleh karena itu, tindak lanjut program yang harus dilakukan adalah pada penyusunan standar kinerja yang memuat sembilan unsur layanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Standar Operasional Prosedur tersebut secara khusus ditujukan untuk pelayanan publik.



## **V. PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 adalah sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Tahun 2022 sebanyak 150 orang.
2. Karakteristik responden dalam survei indeks kepuasan masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 didominasi oleh laki-laki. Sedangkan rentang usia mayoritas berumur 20–30 tahun
3. Nilai rata-rata IKM tertimbang adalah 3.25 dan nilai IKM konversi mencapai angka 81.18. Hal ini berarti secara umum penerima layanan menilai bahwa kinerja pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 tergolong Baik.
4. Nilai unsur layanan tertinggi adalah biaya/tarif dengan rata-rata sebesar 3.90. Sedangkan nilai unsur layanan terendah adalah sarana dan prasarana, penanganan pengaduan dengan masing-masing sebesar 3.12 dan 3.11 serta kecepatan waktu memberikan pelayanan dengan nilai 3.17 namun masih dalam kategori baik.

### **B. Saran**

Saran yang dapat diperoleh berdasarkan kesimpulan dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2022 adalah melaksanakan rekomendasi atau rencana tindak lanjut yaitu :



1. Pada sarana dan prasarana membuat papan penunjuk informasi informasi pelayanan atau denah proses pelayanan serta denah kantor Badan Pengolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah sehingga memudahkan proses identifikasi para pengguna layanan. Kemudian, penting sekali untuk menyediakan buku tamu pada lobi depan atau di masing masing bidang agar BPKAD memiliki database sendiri terkait pengguna layanan.
2. Pada unsur penanganan pengaduan sebaiknya menyediakan call center aktif yang tertera di web official BPKAD atau whatsapp pengaduan pelayanan sehingga memudahkan publik atau Organisasi Pemerintahan Daerah yang terkait untuk melakukan penanganan dan pengaduan. Selain itu perlu memaksimalkan fungsi kotak saran dalam area pelayanan kantor.
3. Peningkatan kualitas dan ketepatan waktu pelayanan. Perbaiki unsur waktu pelayanan, misalnya dengan memberikan bimbingan teknis agar menambah tenaga kompeten sehingga tidak bertumpu pada petugas tertentu.

---

## *LAMPIRAN*

---



**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
PROVINSI SULAWESI TENGAH  
2022**



**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
PROVINSI SULAWESI TENGAH  
2022**



**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
PROVINSI SULAWESI TENGAH  
2022**



**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
PROVINSI SULAWESI TENGAH  
2022**



**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
PROVINSI SULAWESI TENGAH  
2022**













**DAFTAR PROFIL RESPONDEN**

<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>	<b>JENIS LAYANAN</b>
Laki- Laki	24	Sma	Mahasiswa	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	27	Sarjana	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	28	Sma	Honoror	Bidang Kesekertarian
Perempuan	59	Sarjana	Pensiunan	Bidang Kesekertarian
Perempuan	34	Sarjana	Swata	Bidang Kesekertarian
Perempuan	37	Sma	Honoror	Bidang Kesekertarian
Perempuan	33	Sarjana	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	22	Sma	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	27	Sma	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	24	Sma	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	25	Sma	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	25	Sma	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	25	Sarjana	Honoror	Bidang Kesekertarian
Perempuan	25	Sarjana	Swasta	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	27	Sarjana	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	27	Sma	Honoror	Bidang Kesekertarian
Perempuan	25	Sma	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	25	Sma	Honoror	Bidang Kesekertarian
Perempuan	27	Sarjana	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	27	Sarjana	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	25	Sarjana	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	59	Sarjana	Pensiunan	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	23	Sma	Mahasiswa	Bidang Kesekertarian
Perempuan	28	Sarjana	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	30	Sarjana	Swasta	Bidang Kesekertarian
Perempuan	32	Sarjana	Honoror	Bidang Kesekertarian
Perempuan	32	Sarjana	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	34	Sarjana	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	25	Sma	Honoror	Bidang Kesekertarian
Laki- Laki	26	Sma	Honoror	Bidang Kesekertarian

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH**  
**PROVINSI SULAWESI TENGAH**  
 2022



JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN
Perempuan	50	Magister	PNS	Bidang Aset
Perempuan	32	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	29	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Perempuan	35	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	29	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	41	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	28	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	54	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	47	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Perempuan	56	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	57	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Perempuan	32	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	49	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	40	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	35	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	27	Magister	Lainya	Bidang Aset
Laki- Laki	28	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	33	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	33	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Perempuan	29	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	31	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	40	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Perempuan	45	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	47	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Perempuan	30	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	37	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	39	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Perempuan	27	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	35	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	45	Sarjana	PNS	Bidang Aset
Laki- Laki	59	Sarjana	PNS	Bidang Pembendaharaan
Perempuan	38	Sarjana	PNS	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	35	Sarjana	PNS	Bidang Pembendaharaan

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH**  
**PROVINSI SULAWESI TENGAH**  
 2022



Perempuan	17	Sma	Mahasiswa	Bidang Pembendaharaan
Perempuan	18	Sma	Mahasiswa	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	37	Sarjana	PNS	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	27	Sma	Honoror	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	33	Sma	Honoror	Bidang Pembendaharaan
Perempuan	53	Sarjana	PNS	Bidang Pembendaharaan
Perempuan	58	Sarjana	Pensiunan	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	39	Sarjana	PNS	Bidang Pembendaharaan
Perempuan	28	Sarjana	Honoror	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	27	Sarjana	Honoror	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	59	Sarjana	Pensiunan	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	42	Sarjana	PNS	Bidang Pembendaharaan
Perempuan	40	Sarjana	PNS	Bidang Pembendaharaan
Perempuan	28	Sarjana	Honoror	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	28	Sarjana	Honoror	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	27	Sarjana	TenagaKontrak	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	40	Sarjana	PNS	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	58	Sarjana	Pensiunan	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	23	Sarjana	Honoror	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	27	Sarjana	Honoror	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	22	Sma	Honoror	Bidang Pembendaharaan
Perempuan	59	Sarjana	Pensiunan	Bidang Pembendaharaan

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH**  
**PROVINSI SULAWESI TENGAH**  
 2022



Laki- Laki	28	Sarjana	Honoror	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	43	Sarjana	PNS	Bidang Pembendaharaan
Perempuan	28	Sarjana	Honoror	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	28	Sarjana	Honoror	Bidang Pembendaharaan
Perempuan	28	Sarjana	Honoror	Bidang Pembendaharaan
Laki- Laki	47	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Perempuan	43	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	68	Sma	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	29	Sarjana	Honoror	Bidang Anggaran
Perempuan	40	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	47	Sma	PNS	Bidang Anggaran
Perempuan	43	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	57	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	29	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	53	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Perempuan	37	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Perempuan		Magister	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	48	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	45	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	32	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	40	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	35	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	31	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Perempuan	28	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	43	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Perempuan	34	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	51	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Perempuan	45	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	47	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Perempuan	30	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	37	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	39	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Perempuan	27	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	37	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Laki- Laki	45	Sarjana	PNS	Bidang Anggaran
Perempuan	43	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH**  
**PROVINSI SULAWESI TENGAH**  
 2022



Laki- Laki	39	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Laki- Laki	52	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Laki- Laki	57	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Perempuan	49	Magister	PNS	Bidang Akutansi
Laki- Laki	38	Sarjana	Honoror	Bidang Akutansi
Perempuan	50	Magister	PNS	Bidang Akutansi
Laki- Laki	41	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Laki- Laki	30	Sarjana	Honoror	Bidang Akutansi
Perempuan	38	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Laki- Laki	52	Magister	PNS	Bidang Akutansi
Laki- Laki	44	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Laki- Laki	47	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Perempuan	29	Sarjana	Honoror	Bidang Akutansi
Laki- Laki	53	Magister	PNS	Bidang Akutansi
Perempuan	50	Magister	PNS	Bidang Akutansi
Perempuan	47	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Perempuan	45	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Perempuan	39	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Laki- Laki	43	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Perempuan	50	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Perempuan	40	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Perempuan	38	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Perempuan	45	Magister	PNS	Bidang Akutansi
Perempuan	48	Magister	PNS	Bidang Akutansi
Perempuan	30	Sarjana	Honoror	Bidang Akutansi
Laki- Laki	50	Magister	PNS	Bidang Akutansi
Perempuan	27	Sarjana	Honoror	Bidang Akutansi
Perempuan	45	Sarjana	PNS	Bidang Akutansi
Laki- Laki	50	Magister	PNS	Bidang Akutansi