



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

2023



**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH**



BAHRAN, SE., MM

**KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN
ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH**



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT **BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH** **PROVINSI SULAWESI TENGAH** **2023**

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 2023. Penyusunan laporan Survei IKM ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 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, Oktober 2023

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan Dan
Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah



BAHRAN SE.,MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19650101 199003 1 044



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Survei.....	3
C. Manfaat Survei.....	3
D. Keluaran.....	3
E. Acuan Normatif	4
F. Ruang Lingkup.....	5
II METODE SURVEI.....	6
A. Objek Survei.....	6
B. Penentuan Jumlah Responden	6
C. Teknik Survei	7
D. Pengolahan Data	8
E. Analisis Data	9
1. Analisis Univariat	9
2. Analisis Bivariat.....	10
III RENCANA PELAKSANAAN KEGIATAN.....	11
A. Waktu dan Tahapan Survei	11
B. Pelaksana Kegiatan.....	11
IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	12
A. Profil Responden	12
1. Jenis Kelamin.....	12
2. Usia	13
3. Pendidikan	13
4. Pekerjaan	14
5. Bidang/Unit Layanan.....	14
B. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat BPKAD	15



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023

1. Kesesuaian Persyaratan.....	16
2. Kemudahan Prosedur.....	18
3. Waktu Pelayanan.....	19
4. Biaya/Tarif.....	20
5. Produk Layanan.....	22
6. Kompetensi Pelaksana.....	23
7. Perilaku pelaksana.....	24
8. Sarana & Prasarana.....	26
9. Penanganan Pengaduan.....	27
C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Bidang.....	28
1. Bidang Akuntansi.....	29
2. Bidang Anggaran.....	31
3. Bidang Pengelolaan Aset Daerah.....	33
4. Bidang Kesekretariatan.....	35
5. Bidang Perbendaharaan.....	36
D. Rekomendasi atau Rencana Tindak Lanjut.....	38
IV PENUTUP.....	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran.....	40



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Klasifikasi nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan	9
Tabel 2 Tahapan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Sulawesi Tengah tahun 2023	15
Tabel 4. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur kesesuaian persyaratan	17
Tabel 5. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur kemudahan prosedur	19
Tabel 6. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur waktu penyelesaian pelayanan	20
Tabel 7. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur biaya/tarif.....	21
Tabel 8. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur produk layanan	23
Tabel 9. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur kompetensi pelaksana	24
Tabel 10. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur perilaku pelaksana	25
Tabel 11. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur sarana & prasarana	27
Tabel 12. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur penanganan pengaduan	28
Tabel 13. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan bidang/unit layanan	29
Tabel 14. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Akuntansi	30
Tabel 15. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Anggaran	32
Tabel 16. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pengelolaan Aset Daerah.....	34
Tabel 17. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Kesekretariatan ...	36
Tabel 18. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Perbendaharaan..	38
Tabel 19. Daftar rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan..	39



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin (%)	12
Gambar 2. Profil responden berdasarkan usia (%).....	13
Gambar 3. Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan	14
Gambar 4. Profil responden berdasarkan pekerjaan	14
Gambar 5. Profil responden berdasarkan bidang/unit layanan yang memberikan pelayanan.....	15
Gambar 6. Perbandingan jawaban responden berdasarkan unsur kesesuaian persyaratan	17
Gambar 7. Perbandingan jawaban responden berdasarkan kemudahan prosedur layanan.....	18
Gambar 8. Perbandingan jawaban responden berdasarkan waktu pelayanan.....	19
Gambar 9. Perbandingan jawaban responden berdasarkan biaya/tarif... ..	21
Gambar 10. Perbandingan jawaban responden berdasarkan produk layanan.....	22
Gambar 11. Perbandingan jawaban responden berdasarkan kompetensi pelaksana	23
Gambar 12. Perbandingan jawaban responden berdasarkan perilaku pelaksana	25
Gambar 13. Perbandingan jawaban responden berdasarkan sarana & prasarana	26
Gambar 14. Perbandingan jawaban responden berdasarkan penanganan pengaduan	27



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan mengamatkan bahwa setiap instansi penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan publik berdasarkan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menyatakan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

Penyelenggara Pelayanan Publik, baik itu institusi pemerintah, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan pelayanan publik. Pelaksana Pelayanan Publik bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Layanan publik ditujukan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian pula Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik juga mengamanatkan pentingnya evaluasi untuk mengukur pelayanan publik oleh penyelenggara layanan.

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.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

Oleh karena itu, evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara harus dilakukan secara berkala. Evaluasi pelayanan publik dilakukan dengan mengukur kepuasan penerima layanan dari setiap jenis layanan dari unit pemberi layanan. Salah satu yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan penerima layanan adalah melalui survei indeks kepuasan masyarakat.

B. Tujuan Survei

Tujuan dilakukannya Survei IKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah;
2. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah;

C. Manfaat Survei

Manfaat yang diperoleh dari Survei IKM Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 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



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT **BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH** **PROVINSI SULAWESI TENGAH** **2023**

(BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 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 Tahun 2023.
2. Tersedianya data dan informasi tentang kualitas pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023.

E. Acuan Normatif

Adapun dasar pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 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.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023

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.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

II METODE SURVEI

A. Objek Survei

Objek survei dalam kegiatan survei ini adalah unit layanan atau bidang yang terdapat di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Jumlah bidang yang terdapat di BPKAD Sulawesi Tengah sebanyak 5 bidang meliputi Bidang Kesekretariatan, Anggaran, Akuntansi, Aset, dan Perbendaharaan.

B. Penentuan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam survei ini disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan besaran sampel masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dilakukan dengan dua metode yaitu pertama menggunakan tabel sampel Krejcie and Morgan jika populasi yang ada jumlahnya tetap (Lampiran I) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{(\lambda^2 \times N \times P \times Q)}{(d^2(N-1) + \lambda^2 \times P \times Q)}$$

Dimana:

S = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

λ^2 = Faktor pengali dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5% dan 10%

P = Q = 0,5 (Populasi menyebar normal)

d = Galat pendugaan

Kedua Non-probability sampling digunakan jika sifat populasi tidak terhingga dan tidak teridentifikasi dengan jelas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling* yaitu dengan cara



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

menetapkan jumlah tertentu sebagai target yang harus dipenuhi dalam pengambilan sampel dari populasi (khususnya yang tidak terhingga atau tidak jelas) dihitung dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P (1 - P)}{d^2}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi

d = tingkat kesalahan

Total sampel dalam survei IKM BPKAD Sulawesi Tengah tahun 2023 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



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

Teknik survei yang dipilih pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 adalah kuesioner 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.

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:

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



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

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

Tabel 1 Klasifikasi nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

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

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.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

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.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

III RENCANA PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Waktu dan Tahapan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2023 akan dilaksanakan pada bulan September-Oktober 2023. Tahapan kegiatan survei IKM ini dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 (Tabel 2).

Tabel 2 Tahapan survei Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Tahapan	Bulan	
		September	Oktober
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		

B. Pelaksana Kegiatan

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilaksanakan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah bekerjasama dengan PT. Indonesia Data Kreatif.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

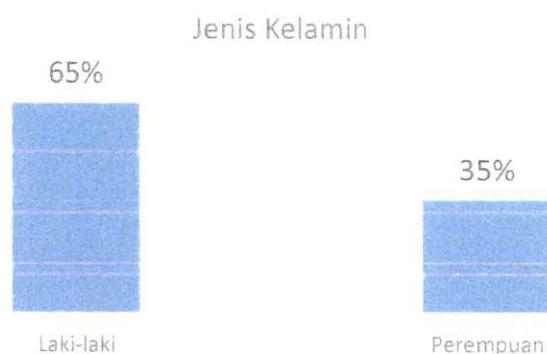
IV HASIL DAN PEMBAHASAN

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 2023 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 2023 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. Perbandingan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 1.



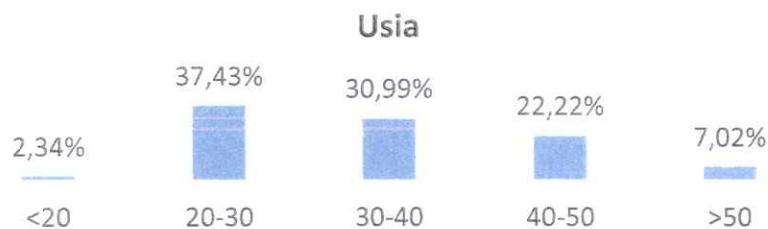
Gambar 1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin (%)



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

2. Usia

Pengelompokkan usia responden pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2023 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 20–30 tahun dengan persentase 37,43 persen. Sedangkan kelompok usia yang memiliki persentase terendah berada pada kelas kurang dari 20 tahun sebesar 2,34 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 2023 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 53,93 persen. Sedangkan tingkat Pendidikan dengan persentase terendah yaitu S2 sebesar 11,80 persen.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023



Gambar 3. Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan

4. Pekerjaan

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 dan Honorer dengan masing-masing 50.89 persen dan 42.60 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 2023 ini, responden terbagi secara merata terhadap lima bidang yang memberikan layanan. Secara lebih rinci persentase masing-masing bidang dapat dilihat pada Gambar 5.

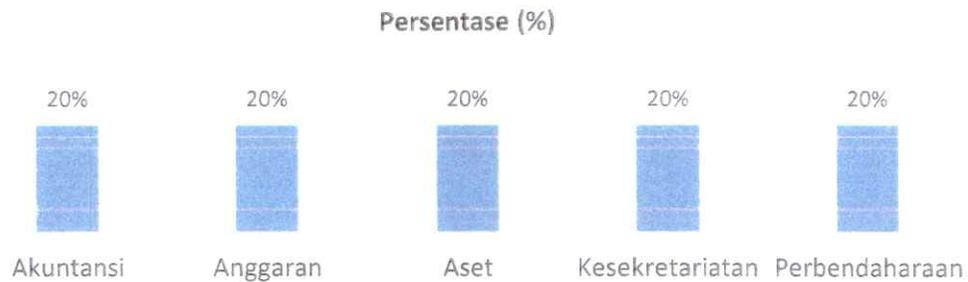


SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023



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 385. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat terhadap Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2023 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 2023 yaitu 81.74 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.

Tabel 3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Sulawesi Tengah tahun 2021

No.	Unsur Layanan	Nilai Rata-rata	Kategori	Peringkat
U1	Persyaratan	3.19	BAIK	6
U2	Prosedur	3.23	BAIK	4
U3	Waktu Pelayanan	3.09	BAIK	7
U4	Biaya/Tarif	4.00	SANGAT BAIK	1
U5	Produk Layanan	3.19	BAIK	5
U6	Kompetensi Pelaksana	3.29	BAIK	3



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

U7	Perilaku Pelaksana	3.33	BAIK	2
U8	Sarana & Prasarana Penanganan	3.05	KURANG BAIK	9
U9	Pengaduan	3.06	KURANG BAIK	8
Nilai Rata-Rata IKM		3.27		
Tertimbang				
IKM BPKAD		81.74		
Mutu Pelayanan		B		
Kinerja Unit Layanan		Baik		

Unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah Biaya/tarif. Unsur biaya/tarif memiliki nilai sempurna yaitu 4 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 dan kompetensi pelaksana memiliki nilai tertinggi dibawah unsur biaya/ tarif dengan masing-masing skor 3.33 dan 3.29 dengan kategori baik.

Terdapat dua unsur pelayanan yang memiliki kategori kurang baik yaitu unsur sarana & prasarana dan unsur penanganan pengaduan dengan masing-masing skor 3.05 dan 3.06. Nilai skor rata-rata tersebut berada sedikit dibawah ambang batas kategori baik. Untuk lebih memudahkan memahami kondisi setiap unsur pelayanan akan dijelaskan masing-masing.

1. Kesesuaian Persyaratan

Unsur kesesuaian persyaratan merupakan kesesuaian syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil survei menunjukkan bahwa 81.33 persen responden memberikan jawaban sesuai untuk unsur persyaratan pelayanan Badan



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah. Sedangkan tidak ada satupun responden yang memberikan jawaban untuk kategori tidak sesuai. Secara lebih rinci dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Perbandingan jawaban responden berdasarkan unsur kesesuaian persyaratan

Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah untuk unsur persyaratan berada pada kategori Baik. Rata-rata skor unsur kesesuaian persyaratan pelayanan sebesar 3.18 dan berada pada peringkat keenam dari keseluruhan rata-rata skor unsur pelayanan yang diukur. Secara lebih rinci jumlah dan skor kesesuaian persyaratan pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur kesesuaian persyaratan

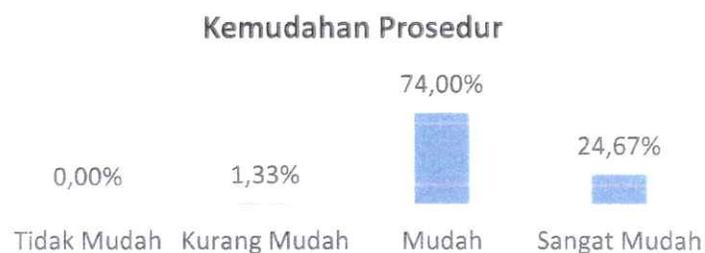
Kesesuaian Persyaratan	Jumlah	Skor	Total Skor
Tidak Sesuai	0	1	0
Kurang Sesuai	0	2	0
Sesuai	122	3	366
Sangat Sesuai	28	4	112
Total			478
Rata-rata			3.19
Kategori			Baik



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

2. Kemudahan Prosedur

Unsur kemudahan prosedur pelayanan adalah tingkat kemudahan terkait tata cara dan mekanisme pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Jawaban responden atas kemudahan prosedur pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah didominasi oleh kategori mudah yaitu sebesar 74,00 persen. Sebesar 24,67 persen responden menjawab sangat mudah. Jawaban responden atas unsur kemudahan prosedur pelayanan BPKAD Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Perbandingan jawaban responden berdasarkan kemudahan prosedur layanan

Hasil pengolahan dan analisis data menunjukkan bahwa unsur kemudahan prosedur pelayanan memperoleh total skor 485 dengan rata-rata skor 3.23. Berdasarkan skor tersebut, unsur kemudahan prosedur pelayanan berada pada kategori Baik. Unsur kemudahan prosedur pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah berada pada peringkat keempat dari keseluruhan unsur pelayanan. Secara lebih rinci, jumlah dan skor jawaban responden untuk unsur kemudahan prosedur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

Tabel 5. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur kemudahan prosedur

Kemudahan Prosedur	Jumlah	Skor	Total Skor
Tidak Mudah	0	1	0
Kurang Mudah	2	2	4
Mudah	111	3	333
Sangat Mudah	37	4	148
Total			485
Rata-rata			3.23
Kategori			Baik

3. Waktu Pelayanan

Unsur waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban Cepat dengan persentase sebesar 76.67 persen. Sedangkan 7.33 persen dari responden menjawab Kurang Cepat. Secara lebih rinci persentase jawaban pada unsur waktu pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8. Perbandingan jawaban responden berdasarkan waktu pelayanan



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

Hasil analisis data menunjukkan bahwa unsur waktu penyelesaian pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah berada pada kategori Kurang Baik. Total Skor yang diperoleh para unsur ini sebesar 463 dengan rata-rata skor 3.09. Rata-rata skor tersebut berada sedikit di bawah interval untuk kategori Baik. Jawaban responden atas hal tersebut dikarenakan beberapa pelayanan dinilai masih sering terlambat dalam pengurusannya. Secara lebih rinci, jumlah dan skor jawaban responden pada unsur waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur waktu penyelesaian pelayanan

Waktu Pelayanan	Jumlah	Skor	Total Skor
Tidak Cepat	0	1	0
Kurang Cepat	11	2	22
Cepat	115	3	345
Sangat Cepat	24	4	96
Total	150		463
	Rata-rata		3.09
	Kategori		Baik

4. Biaya/Tarif

Unsur biaya/tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Pada unsur ini, seluruh responden yang berhasil mengisi kuisioner memberikan jawaban pada kategori Gratis. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pelayanan yang diselenggarakan oleh BPKAD Provinsi Sulawesi Tengah tidak lagi dikenakan biaya.

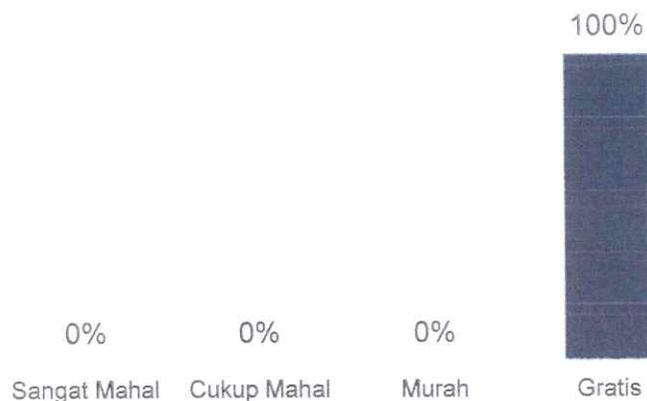


SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023



Gambar 9. Perbandingan jawaban responden berdasarkan biaya/tarif

Berdasarkan hasil analisis, unsur biaya/tarif pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berada pada kategori Sangat Baik. Total skor yang diperoleh mencapai 600 dengan rata-rata skor 4. Hal ini menempatkan unsur biaya/tarif berada pada peringkat pertama dari keseluruhan unsur layanan yang diukur. Secara lebih rinci, jumlah dan skor jawaban responden pada unsur biaya/tarif dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur biaya/tarif

Biaya/Tarif	Jumlah	Skor	Total Skor
Sangat Mahal	0	1	0
Cukup Mahal	0	2	0
Murah	0	3	0
Gratis	150	4	600
Total			600
Rata-rata			4.00
Kategori			Sangat Baik



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

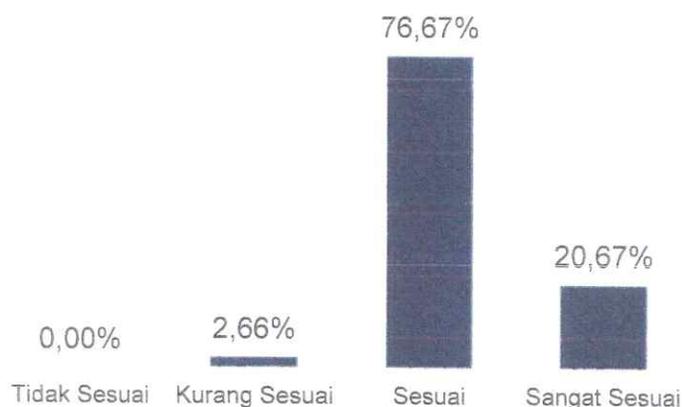
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

5. Produk Layanan

Unsur produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab produk layanan yang diberikan berada pada kategori Sesuai sebesar 76.67 persen. Sebesar 20.67 persen responden memberikan jawaban Sangat Sesuai. Secara lebih rinci persentase jawaban responden terhadap unsur produk layanan dapat dilihat pada Gambar 10.



Gambar 10. Perbandingan jawaban responden berdasarkan produk layanan

Kesesuaian produk layanan pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berada pada kategori Baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa total skor yang diperoleh dari unsur layanan ini sebesar 479 dengan rata-rata skor sebesar 3.19. Berdasarkan hasil ini maka unsur produk layanan pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berada pada peringkat 5 dari keseluruhan unsur layanan yang dianalisis. Secara lebih rinci jumlah dan skor jawaban responden pada unsur produk layanan dapat dilihat pada Tabel 8.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

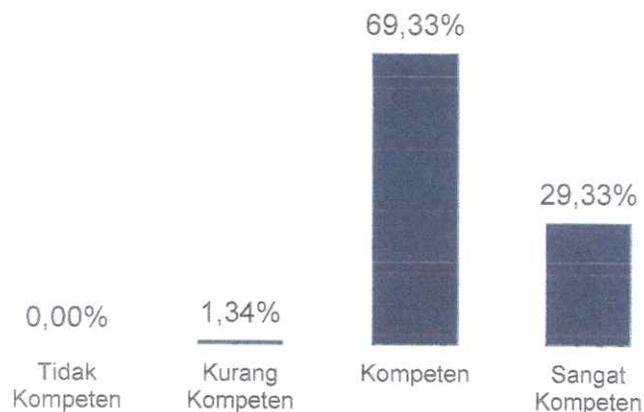
2023

Tabel 8. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur produk layanan

Produk Layanan	Jumlah	Skor	Total Skor
Tidak Sesuai	0	1	0
Kurang Sesuai	2	2	4
Sesuai	117	3	351
Sangat Sesuai	31	4	124
Total			479
Rata-rata			3.19
Kategori			Baik

6. Kompetensi Pelaksana

Unsur kompetensi pelaksana pelayanan adalah unsur yang menunjukkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Jawaban atas unsur kompetensi pelaksana pelayanan mayoritas berada pada kategori Kompeten sebesar 69.33 persen. Secara lebih rinci persentase jawaban responden terhadap unsur kompetensi pelaksana dapat dilihat pada Gambar 11.



Gambar 11. Perbandingan jawaban responden berdasarkan kompetensi pelaksana



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

Hasil analisis terhadap unsur kompetensi pelaksana pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berada pada kategori Baik. Total skor yang berhasil diperoleh dari unsur layanan ini sebesar 493 dengan rata-rata skor mencapai 3.29. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang baik dalam menjalankan tugas pelayanan. Secara lebih rinci, jumlah dan skor jawaban responden pada unsur kompetensi pelaksana dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur kompetensi pelaksana

Kompetensi Pelaksana	Jumlah	Skor	Total Skor
Tidak Kompeten	0	1	0
Kurang Kompeten	1	2	4
Kompeten	105	3	315
Sangat Kompeten	44	4	176
Total			493
Rata-rata			3.29
Kategori			Baik

7. Perilaku pelaksana

Unsur perilaku pelaksana pelayanan adalah sikap dari petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban Sopan dan Ramah untuk unsur ini dengan persentase sebesar 66.00 persen. Sedangkan 32.67 persen menjawab Sangat Sopan dan ramah. Secara lebih rinci persentase jawaban responden terhadap unsur perilaku pelaksana dapat dilihat pada Gambar 12.

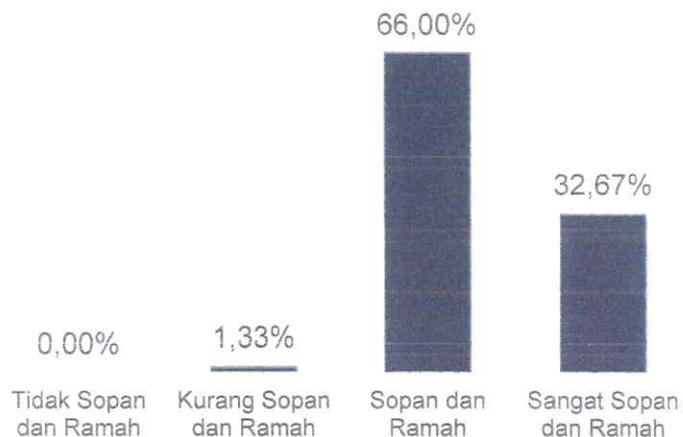


SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023



Gambar 12. Perbandingan jawaban responden berdasarkan perilaku pelaksana

Hasil analisis terhadap unsur perilaku pelaksana pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berada pada kategori Baik. Unsur perilaku pelaksana pelayanan ini berada pada peringkat kedua dari keseluruhan unsur layanan yang diukur dengan total skor 499 dan rata-rata skor sebesar 3.33. Secara lebih rinci jumlah dan skor terhadap jawaban responden pada unsur perilaku pelaksana dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur perilaku pelaksana

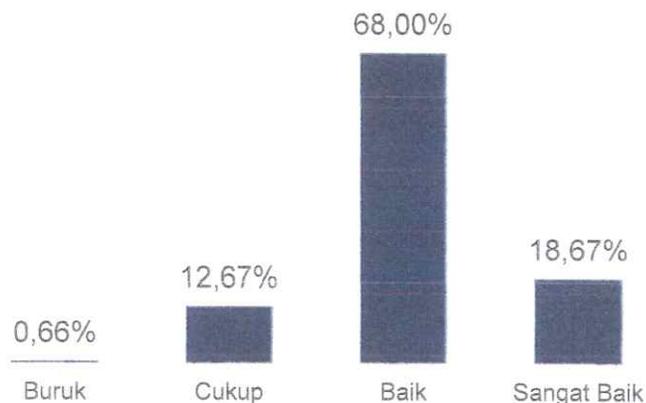
Perilaku Pelaksana	Jumlah	Skor	Total Skor
Tidak Sopan & Ramah	0	1	0
Kurang Sopan & Ramah	0	2	4
Sopan & Ramah	101	3	303
Sangat Sopan & Ramah	49	4	196
Total			499
Rata-rata			3.33
Kategori			Baik



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

8. Sarana & Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Hasil analisis data menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban pada kategori Baik sebesar 68.00 persen. Sedangkan responden yang memberikan jawaban Sangat Baik hanya sebesar 18.67 persen. Namun masih terdapat jawaban dengan kategori Buruk dan Cukup masing-masing 0.66 persen dan 12.67 persen.



Gambar 13. Perbandingan jawaban responden berdasarkan sarana & prasarana

Unsur sarana dan prasarana pelayanan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah merupakan yang paling banyak mendapat perhatian responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa unsur ini berada pada kategori Kurang Baik. Selain itu, sarana dan prasarana pelayanan berada pada peringkat kesembilan dengan total skor sebesar 457 dan rata-rata skor hanya 3.05. Secara lebih rinci, dapat dilihat pada Tabel 11.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

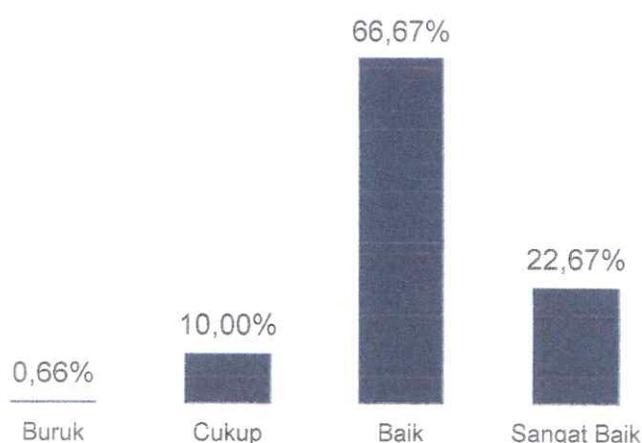
2023

Tabel 11. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur sarana & prasarana

Sarana & Prasarana	Jumlah	Skor	Total Skor
Buruk	1	1	1
Cukup	19	2	38
Baik	102	3	306
Sangat Baik	28	4	112
Total			457
Rata-rata			3.05
Kategori			Kurang Baik

9. Penanganan Pengaduan

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban unsur layanan ini pada kategori Baik dengan persentase sebesar 66.67 persen. Secara lebih rinci persentase jawaban responden terhadap unsur penanganan pengaduan layanan dapat dilihat pada Gambar 14.



Gambar 14. Perbandingan jawaban responden berdasarkan penanganan pengaduan



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

Hasil analisis terhadap unsur penanganan pengaduan pelayanan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah berada pada kategori Baik. Unsur ini berada pada peringkat ketujuh dari keseluruhan unsur layanan yang diukur. Total skor yang diperoleh dari unsur ini sebesar 459 dengan rata-rata skor sebesar 3.06. Secara lebih rinci jumlah dan skor terhadap jawaban responden pada unsur penanganan pengaduan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Jumlah dan skor jawaban responden pada unsur penanganan pengaduan

Penanganan Pengaduan	Jumlah	Skor	Total Skor
Buruk	3	1	3
Cukup	18	2	36
Baik	96	3	288
Sangat Baik	33	4	132
Total			459
Rata-rata			3.06
Kategori			Baik

C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Bidang

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2023 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.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

Tabel 13. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan bidang/unit layanan

Bidang/Unit Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Layanan
Akuntansi	79.35	B	Baik
Anggaran	81.67	B	Baik
Pengelolaan Aset	80.09	B	Baik
Kesekretariatan	84.91	B	Baik
Perbendaharaan	82.69	B	Baik

Berdasarkan hasil analisis, kinerja pada semua bidang yang terdapat di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2023 berada pada kategori Baik. Bidang yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat tertinggi diperoleh dari Bidang Kesekretariatan dengan nilai **84.91**. Secara lebih rinci, nilai indeks kepuasan masyarakat untuk masing-masing bidang dapat dilihat pada Tabel 13.

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;



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

- 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 Tahun 2023 tidak terlepas dari penilaian terhadap unsur pelayanan yang diberikan. IKM tertimbang pada bidang ini yaitu **3.17**. Sedangkan nilai IKM sebesar **79.35**. Berdasarkan hasil analisis, unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai 4. Sedangkan unsur layanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur layanan Penanganan Pengaduan dengan nilai rata-rata skor yang sama sebesar 2.87. Secara lebih rinci, nilai indeks kepuasan masyarakat Bidang Akuntansi Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Akuntansi

Unsur layanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-rata Tertimbang
Kesesuaian persyaratan	3.10	0.34
Kemudahan prosedur	3.10	0.34
Waktu pelayanan	3.00	0.33



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023

Biaya/tarif	4.00	0.44
Kesesuaian produk layanan	3.03	0.34
Kompetensi pelaksana	3.27	0.36
Perilaku pelaksana	3.23	0.36
Sarana & prasarana	2.97	0.33
Penanganan pengaduan	2.87	0.32
Nilai Rata-rata IKM Tertimbang		3.17
Nilai IKM		79.35
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Layanan		Baik

2. Bidang Anggaran

Bidang Akuntansi 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:

- Penyiapan bahan penyusunan program kerja dan pengelolaan administrasi di bidang penyusunan Anggaran, manajemen anggaran dan evaluasi APBD;
- Penyiapan bahan penyusunan teknis dan rencana kegiatan di bidang penyusunan Anggaran, manajemen anggaran dan evaluasi APBD;
- Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan pengelolaan di bidang penyusunan Anggaran, manajemen anggaran dan evaluasi APBD;
- Penyiapan bahan pengkoordinasian pengelolaan anggaran pendapatan, pengelolaan anggaran pembiayaan dan pengelolaan anggaran belanja daerah;



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

- 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 Tahun 2023 tidak terlepas dari penilaian terhadap unsur pelayanan yang diberikan. IKM tertimbang pada bidang ini yaitu **3.27**. Sedangkan nilai IKM sebesar **81.67**. Berdasarkan hasil analisis, unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai 4. Sedangkan unsur layanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur layanan Waktu Pelayanan dan Sarana Prasarana dengan nilai rata-rata skor yang sama sebesar 3.00. Secara lebih rinci, nilai indeks kepuasan masyarakat Bidang Anggaran Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2023 dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Anggaran

Unsur layanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-rata Tertimbang
Kesesuaian persyaratan	3.17	0.35
Kemudahan prosedur	3.27	0.36
Waktu pelayanan	3.03	0.34
Biaya/tarif	4.00	0.44
Kesesuaian produk layanan	3.27	0.36
Kompetensi pelaksana	3.30	0.37
Perilaku pelaksana	3.33	0.37
Sarana & prasarana	3.00	0.33



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023

Penanganan pengaduan	3.03	0.34
Nilai Rata-rata IKM Tertimbang		3.27
Nilai IKM		81.67
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Layanan		Baik

3. Bidang Pengelolaan Aset Daerah

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;



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

- d. Pelaksanaan pengkoordinasian yang terdiri dari penyusunan kebutuhan, penentuan 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 2023 berada pada kategori Baik. Nilai rata-rata IKM tertimbang pada bidang ini yaitu **3.20**. Sedangkan nilai IKM sebesar **80.09**. Unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif dan unsur layanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana. Secara lebih rinci, nilai IKM Bidang Pengelolaan Aset Daerah dapat dilihat pada Tabel 16.

Tabel 16. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pengelolaan Aset Daerah

Unsur layanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-rata Tertimbang
Kesesuaian persyaratan	3.27	0.36
Kemudahan prosedur	3.07	0.34
Waktu pelayanan	3.00	0.33
Biaya/tarif	4.00	0.44
Kesesuaian produk layanan	3.07	0.34
Kompetensi pelaksana	3.17	0.35



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023

Perilaku pelaksana	3.33	0.37
Sarana & prasarana	2.83	0.31
Penanganan pengaduan	3.10	0.34
Nilai Rata-rata IKM Tertimbang		3.20
Nilai IKM		80.09
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Layanan		Baik

4. Bidang 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:

- Penyiapan bahan perumusan kebijakan rencana kerja, pengelolaan administrasi keuangan, aset, kepegawaian dan umum;
- Penyiapan bahan pengkoordinasian perumusan rencana kerja, pengelolaan keuangan, aset, kepegawaian dan umum;
- Penyiapan bahan pembinaan teknis operasional pelayanan administrasi keuangan, aset, kepegawaian, rumah tangga dan umum;
- Pelaksanaan urusan penyusunan rencana pengelolaan keuangan, aset, kepegawaian, rumah tangga dan umum;
- Pelaksanaan pengendalian dan pemantauan penyelenggaraan urusan pengelolaan keuangan, aset, kepegawaian, rumah tangga dan umum;
- Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan;
- Penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

Berdasarkan hasil analisis, nilai indeks kepuasan masyarakat Sekretaris atau Bidang Kesekretariatan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 berada pada kategori Baik. Nilai rata-rata IKM tertimbang pada bidang ini yaitu **3.40**. Sedangkan nilai IKM sebesar **84.91**. Unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif dan unsur layanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur kesesuaian persyaratan. Secara lebih rinci, nilai IKM Bidang Kesekretariatan dapat dilihat pada Tabel 17.

Tabel 17. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Kesekretariatan

Unsur layanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-rata Tertimbang
Kesesuaian persyaratan	3.23	0.36
Kemudahan prosedur	3.40	0.38
Waktu pelayanan	3.17	0.35
Biaya/tarif	4.00	0.44
Kesesuaian produk layanan	3.40	0.38
Kompetensi pelaksana	3.27	0.36
Perilaku pelaksana	3.40	0.38
Sarana & prasarana	3.40	0.38
Penanganan pengaduan	3.33	0.37
Nilai Rata-rata IKM Tertimbang		3.40
Nilai IKM		84.91
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Layanan		Baik

5. Bidang Perbendaharaan

Bidang Perbendaharaan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah merupakan bidang yang bertugas melaksanakan perumusan kebijakan, koordinasi, fasilitasi,



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

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 2023 berada pada kategori Baik. Nilai rata-rata IKM tertimbang pada bidang ini yaitu **3.31**. Sedangkan nilai IKM sebesar **82.69**.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

Unsur layanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah biaya/tarif dan unsur layanan yang memiliki nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana. Secara lebih rinci, nilai IKM Bidang Pengelolaan Aset Daerah dapat dilihat pada Tabel 18.

Tabel 18. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Perbendaharaan

Unsur layanan	Rata-rata Skor	Nilai Rata-rata Tertimbang
Kesesuaian persyaratan	3.17	0.35
Kemudahan prosedur	3.33	0.37
Waktu pelayanan	3.23	0.36
Biaya/tarif	4.00	0.44
Kesesuaian produk layanan	3.20	0.36
Kompetensi pelaksana	3.43	0.38
Perilaku pelaksana	3.33	0.37
Sarana & prasarana	3.07	0.34
Penanganan pengaduan	3.00	0.33
Nilai Rata-rata IKM Tertimbang		3.31
Nilai IKM		82.69
Mutu Pelayanan		B
Kinerja Unit Layanan		Baik

D. Rekomendasi atau Rencana Tindak Lanjut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai kinerja pelayanan kurang baik, yaitu unsur waktu pelayanan serta unsur sarana dan prasarana. Selain itu, rekomendasi atau rencana tindak lanjut dirumuskan berdasarkan masukan dari responden terhadap unsur layanan yang ada. *Pertama*, unsur Sarana dan Prasarana, dimana keterbatasan Sarana dan Prasarana yang mendukung petugas pelayanan maupun pengguna layanan dalam pelayanan masih dinyatakan kurang baik



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

seperti ruang tunggu, sehingga harus terus ditingkatkan agar pelayanan dilaksanakan dengan nyaman. *Kedua*, penanganan pengaduan di nilai masih kurang baik. Adanya keterbatasan sarana pengaduan seperti ruang pengaduan atau pengaduan elektronik menjadi salah satu factor lambatnya penanganan pengaduan

Tabel 19. Daftar rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan

No.	Unsur Prioritas	Program/Kegiatan
1.	Sarana & Prasarana	Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana
2.	Penanganan Pengaduan	Penyediaan Sarana Pengaduan yang cepat dan nyaman

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. Selain itu, sarana dan prasarana pendukung menyangkut kapasitas ruang tunggu, tempat registrasi dan kenyamanan unit layanan harus ditingkatkan dan perbaiki kualitasnya serta sarana dan mekanisme penanganan pengaduan harus di tingkatkan.



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

PROVINSI SULAWESI TENGAH

2023

IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Tahun 2023 sebanyak 150 orang.
2. Karakteristik responden dalam survei indeks kepuasan masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2023 didominasi oleh laki-laki. Sedangkan rentang usia mayoritas berumur 20–40 tahun, serta rata-rata berpendidikan S1 dengan mayoritas pekerjaan sebagai PNS dan Honorer.
3. Nilai rata-rata IKM tertimbang adalah 3.27 dan nilai IKM konversi mencapai angka 81.74. Hal ini berarti secara umum penerima layanan menilai bahwa kinerja pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2023 tergolong Baik.
4. Nilai unsur layanan tertinggi adalah biaya/tarif dengan rata-rata sebesar 4. Sedangkan nilai unsur layanan terendah adalah waktu pelayanan serta sarana dan prasarana dengan masing-masing sebesar 3.05.

B. Saran

Saran yang dapat diperoleh berdasarkan kesimpulan dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Sulawesi Tengah tahun 2023 adalah melaksanakan rekomendasi atau rencana tindak lanjut yaitu :

1. Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana. Keterbatasan sarana prasarana ditempat pelayanan (ruang tunggu) menjadi hal yang mengakibatkan rendahnya nilai unsur sarana dan prasarana.
2. Peningkatan kualitas Sarana Pengaduan seperti ruang pengaduan atau pengaduan elektronik sehingga mekanisme penanganan pengaduan di lakukan sesuai dengan prosedur yang di tetapkan.

LAMPIRAN



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

DATA PROFIL RESPONDEN

JENIS KELAMIN	USIA	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	BIDANG
Laki-laki	48	40-50	S1	PNS	Aset Tanah	Aset
Perempuan	24	20-30	S1	PNS	Informasi Simda	Aset
Perempuan	32	30-40	S2	HONORER	SPPD	Perbendaharaan
Perempuan	36	30-40	SMA	HONORER	SPPD	Perbendaharaan
Laki-laki	41	40-50	SMA	HONORER	SPPD	Perbendaharaan
Perempuan	52	>50	S1	PNS	Simda Aset & Simpan	Aset
Laki-laki	42	40-50	SMA	HONORER	Pengurusan SPPD	Perbendaharaan
Laki-laki	35	30-40	SMA	HONORER	Pengambilan SPPD	Perbendaharaan
Laki-laki	43	40-50	S1	PNS	Penganggaran	Anggaran
Laki-laki	35	30-40	S2	PNS	Pengurusan RKA	Anggaran
Laki-laki	30	20-30	SMA	HONORER	Pengurusan SPPD	Perbendaharaan
Laki-laki	47	40-50	SMA	PNS	Pengurusan SPPD	Perbendaharaan
Perempuan	29	20-30	S1	HONORER	Penginpulan Belanja Modal	Aset
Laki-laki	34	30-40	SMA	PNS	Pengurusan Aset	Aset
Laki-laki	40	30-40	S1	PNS	Simda Aset & Simpan	Aset
Perempuan	24	20-30	SMA	HONORER	Pengurusan SPPD	Perbendaharaan
Perempuan	28	20-30	S1	HONORER	SPM	Perbendaharaan
Perempuan	49	40-50	SMA	PNS	Pengurusan SPP	Perbendaharaan



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

Laki-laki	31	30-40	S1	HONORER	Pengurusan SPPD	Perbendaharaan
Perempuan	47	40-50	S1	PNS	Simda & Penghapusan	Aset
Perempuan	27	20-30	S1	HONORER	SPPD/Pajak	Perbendaharaan
Laki-laki	53	>50	S2	PNS	Anggaran	Anggaran
Laki-laki	58	>50	S2	PNS	Penganggaran	Anggaran
Laki-laki	53	>50	S1	PNS	Anggaran	Anggaran
Laki-laki	38	30-40	S1	PNS	Program Anggaran	Anggaran
Perempuan	46	40-50	S2	PNS	Penganggaran	Anggaran
Laki-laki	28	20-30	SMA	SWASTA	Koordinasi	Kesekretarian
Laki-laki	28	20-30	SMA	WIRSAUSAHA	Permohonan Penghapusan	Kesekretarian
Perempuan	45	40-50	S2	PNS	Penyusunan Dokumen Anggaran	Anggaran
Laki-laki	55	>50	SMA	PNS	Mengantar Surat	Kesekretarian
Perempuan	21	20-30	SMA	MAHASISWA	Antar Surat Penelitian	Kesekretarian
Perempuan	21	20-30	SMA	MAHASISWA	Antar Surat Penelitian	Kesekretarian
Perempuan	52	>50	S1	PNS	Antar surat	Kesekretarian
Laki-laki	56	>50	S1	PNS	Mengantar Surat	Kesekretarian
Laki-laki	57	>50	S1	PNS	Antar SK Pensiun	Kesekretarian
Perempuan	43	40-50	SMA	HONORER	Pengurusan SPPD	Perbendaharaan
Laki-laki	28	20-30	S1	HONORER	Pengantaran SPP	Perbendaharaan
Perempuan	20	<20	SMA	SWASTA	Permohonan Penghapusan	Kesekretarian
Laki-laki	31	30-40	S1	HONORER	Antar Surat SPD	Kesekretarian
Laki-laki	24	20-30	SMA	HONORER	Antar Permohonan SPD	Kesekretarian
Perempuan	26	20-30	S1	HONORER	Mengantar Surat	Kesekretarian
Laki-laki	31	30-40	S1	PNS	Informasi Data Penerimaan	Akuntansi



**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023**

Perempuan	43	40-50	S2	PNS	Informasi Data	Akuntansi
Perempuan	47	40-50	S2	PNS	Rekonsiliasi Data	Akuntansi
Laki-laki	24	20-30	SMA	HONORER	Penerimaan Laporan	Akuntansi
Perempuan	50	40-50	S1	PNS	Pengurusan SPP	Perbendaharaan
Laki-laki	29	20-30	S1	HONORER	Pengurusan SPP	Perbendaharaan
Laki-laki	31	30-40	S1	HONORER	SPP	Perbendaharaan
Laki-laki	33	30-40	S1	HONORER	SPP	Perbendaharaan
Laki-laki	29	20-30	S1	HONORER	SPPD	Perbendaharaan
Perempuan	57	>50	S2	PNS	Anggaran, Aset Perbendaharaan	Anggaran
Laki-laki	33	30-40	SMA	HONORER	Program	Anggaran
Laki-laki	29	20-30	SMA	HONORER	Pengurusan SPP	Perbendaharaan
Perempuan	37	30-40	SMA	HONORER	SPP-STS	Perbendaharaan
Laki-laki	38	30-40	SMA	PNS	SPP	Perbendaharaan
Laki-laki	30	20-30	SMA	HONORER	SPP	Perbendaharaan
Perempuan	48	40-50	SMA	PNS	SPP, SPM SPPD	Perbendaharaan
Perempuan	36	30-40	S1	HONORER	SPP SPPD	Perbendaharaan
Laki-laki	26	20-30	SMA	HONORER	SPP	Perbendaharaan
Laki-laki	46	40-50	S2	PNS	SPP	Perbendaharaan
Perempuan	29	20-30	S1	SWASTA	LS Mekan Minum	Perbendaharaan
Laki-laki	35	30-40	S1	HONORER	SPPD	Perbendaharaan
Laki-laki	33	30-40	SMA	HONORER	SPPD	Perbendaharaan
Laki-laki	57	>50	S1	PNS	Konsultasi Aset BPD	Aset
Laki-laki	38	30-40	S1	PNS	Aplikasi Simda Barang	Aset
Perempuan	42	40-50	S2	PNS	Perencanaan Anggaran	Anggaran



**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023**

Perempuan	50	40-50	S1	PNS	Permintaan Dokumen BPKB Dishut	Aset
Laki-laki	41	40-50	S1	PNS	Pengurusan Aset	Aset
Perempuan	42	40-50	S1	PNS	Aset Daerah	Aset
Perempuan	56	>50	SMA	PNS	Aplikasi Simda Barang	Aset
Laki-laki	38	30-40	S1	PNS	Simda Penghapusan	Aset
Laki-laki	46	40-50	S1	PNS	Simda Penghapusan	Aset
Laki-laki	24	20-30	S1	HONORER	Mengantar SPP Dispar	Aset
Perempuan	25	20-30	S1	HONORER	Antar Undangan SIRUP	Kesekretarian
Laki-laki	28	20-30	S1	HONORER	Antar Surat SPD	Kesekretarian
Laki-laki	26	20-30	SMA	HONORER	Antar SPP	Aset
Laki-laki	43	40-50	S1	PNS	Aset SPP	Aset
Perempuan	28	20-30	S1	HONORER	Simda& SPP	Aset
Laki-laki	25	20-30	SMA	HONORER	Pengimpunan	Aset
Laki-laki	39	30-40	S1	PNS	Rekonsiliasi Data	Aset
Perempuan	42	40-50	S1	PNS	Simda	Aset
Laki-laki	42	40-50	S1	PNS	Simda	Aset
Perempuan	37	30-40	S1	PNS	Asistensi	Anggaran
Perempuan	44	40-50	S1	PNS	Asistensi	Anggaran
Laki-laki	44	40-50	S1	HONORER	SPP	Aset
Laki-laki	42	40-50	S2	PNS	Penghapusan	Aset
Laki-laki	27	20-30	S1	HONORER	Penghapusan BMD	Aset
Laki-laki	31	30-40	SMA	SWASTA	Surat SK Pensiun	Kesekretarian
Laki-laki	18	<20	SMA	HONORER	Keuangan SPPD	Akuntansi
Laki-laki	23	20-30	S1	HONORER	Keuangan SPPD	Akuntansi



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

Perempuan	24	20-30	S1	HONORER	Keuangan SPPD	Akuntansi
Laki-laki	24	20-30	S1	HONORER	Keuangan SPPD	Akuntansi
Laki-laki	50	40-50	S1	PNS	Laporan Pendidikan	Akuntansi
Laki-laki	44	40-50	SMA	PNS	Keuangan SPPD	Akuntansi
Perempuan	46	40-50	S2	PNS	Pelayanan APBD	Akuntansi
Laki-laki	26	20-30	SMA	HONORER	Pengiputan	Anggaran
Laki-laki	44	40-50	S1	PNS	SIPD 2021	Anggaran
Laki-laki	45	40-50	S1	PNS	Fasilitasi APBD	Anggaran
Laki-laki	44	40-50	S1	PNS	Penyusunan Program	Anggaran
Perempuan	40	30-40	S1	PNS	Anggaran	Anggaran
Laki-laki	35	30-40	S1	PNS	Program	Anggaran
Laki-laki	28	20-30	S1	PNS	Program	Anggaran
Laki-laki	26	20-30	SMA	HONORER	Pengimputan Program	Anggaran
Laki-laki	36	30-40	S1	PNS	Program	Anggaran
Perempuan	36	30-40	S1	PNS	Program	Anggaran
Perempuan	30	20-30	SMA	PNS	Penganggaran	Anggaran
Laki-laki	32	30-40	S1	PNS	Program	Anggaran
Laki-laki	42	40-50	S1	PNS	Pengiputan	Anggaran
Perempuan	52	>50	S2	PNS	Pengiputan RKA	Anggaran
Perempuan	28	20-30	S1	HONORER	Mengantar Buku Perda dan Perubd Perubahan 2021	Kesekretarian
Laki-laki	25	20-30	S1	HONORER	Permohonan SPD Triwulan	Kesekretarian
Laki-laki	24	20-30	SMA	MAHASISWA	Antar Surat Sk Pensiun	Kesekretarian
Laki-laki	26	20-30	SMA	HONORER	SPP	Akuntansi
Perempuan	34	30-40	SMA	HONORER	Antar Surat SKPP	Kesekretarian



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

Laki-laki	24	20-30	S1	HONORER	Antar SPM	Kesekretariatan
Laki-laki	58	>50	S1	PNS	Mengurus SKPP Pensiun	Kesekretariatan
Perempuan	29	20-30	S1	HONORER	Permohonan SPD	Kesekretariatan
Laki-laki	36	30-40	S2	HONORER	Mengantar Surat	Kesekretariatan
Laki-laki	27	20-30	SMA	HONORER	Mengantar Surat Disposisi	Kesekretariatan
Laki-laki	23	20-30	SMA	HONORER	HSPK	Kesekretariatan
Perempuan	28	20-30	S1	HONORER	Antar surat SPD Disbunnak	Kesekretariatan
Laki-laki	28	20-30	SMA	HONORER	Antar surat SPD DPM PTSP	Kesekretariatan
Perempuan	38	30-40	S2	PNS	Pembuatan Setuju Bayar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	Kesekretariatan
Laki-laki	36	30-40	S1	PNS	Pengantaran SKPP Inspektorat	Kesekretariatan
Laki-laki	30	20-30	SMA	HONORER	Pengantaran SKP Inspektorat	Kesekretariatan
Laki-laki	29	20-30	SMA	HONORER	SPM/SP2D	Akuntansi
Perempuan	33	30-40	S1	PNS	RKA	Anggaran
Laki-laki	31	30-40	S1	HONORER	Simda Penghapusan	Aset
Perempuan	28	20-30	SMA	HONORER	Simda BMD	Aset
Perempuan	34	30-40	SMA	HONORER	Simda Pengadaan	Aset
Laki-laki	24	20-30	S1	HONORER	PFK dan Rekon Belanja	Akuntansi
Laki-laki	35	30-40	S1	PNS	Laporan Keuangan	Akuntansi
Perempuan	35	30-40	S1	PNS	Utang PFK (Rincian pajak setiap bulan, baik PPN, PPh)	Akuntansi
Laki-laki	29	20-30	S1	HONORER	Mengantar pajak	Akuntansi
Perempuan	50	40-50	S1	PNS	Laporan keuangan Akhir tahun	akuntansi
Perempuan	36	30-40	S1	PNS	Laporan keuangan Akhir tahun	Akuntansi
Perempuan	42	40-50	S1	PNS	SPP Gaji	Akuntansi
Perempuan	53	>50	S1	PNS	Konfirmasi Anggaran	Akuntansi



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

Perempuan	36	30-40	S1	PNS	Pajak GU (Sistem Real Deposit)	Akuntansi
Laki-laki	21	20-30	SMA	HONORER	Setor Laporan Neraca	Akuntansi
Perempuan	48	40-50	S2	PNS	Pencairan Dana APBD tahun 2021	Akuntansi
Laki-laki	38	30-40	SMA	PNS	Simda Aset	Aset
Laki-laki	24	20-30	SMA	HONORER	SPP, SPM dan SP2D	Akuntansi
Laki-laki	28	20-30	SMA	HONORER	Penginputan Program	Anggaran
Laki-laki	27	20-30	SMA	HONORER	SPP/Pajak	Akuntansi
Laki-laki	36	30-40	S2	HONORER	Rekon PFK/ Pajak	Akuntansi
Perempuan	36	30-40	S1	HONORER	Rekon PFK/ Belanja	Akuntansi
Perempuan	43	40-50	S2	PNS	Fasilitas APBD	Anggaran
Perempuan	52	>50	SMA	PNS	Pelayanan Penghapusan BMD	Akuntansi
Perempuan	41	40-50	S2	PNS	SPP/SPM dan SP2D	Akuntansi



**SURVEI INDEKS KEMPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023**

DATA PENGOLAHAN

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Σ Nilai/Unsur	478	485	463	600	479	493	499	457	459
NRR/Pertanyaan	3.19	3.23	3.09	4.00	3.19	3.29	3.33	3.05	3.06
NRR									
TRTBNG/Pertanyaan	0.35	0.36	0.34	0.44	0.35	0.37	0.37	0.34	0.34
NRR TERTIMBANG	*)								
IKM UNIT PELAYANAN	**)								
	3.27								
	81.74								

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2	NILAI IKM
U1	Kesesuaian persyaratan	3.19	79.75
U2	Kemudahan prosedur	3.23	80.75
U3	Waktu pelayanan	3.09	77.25
U4	Biaya/tarif	4.00	100
U5	Kesesuaian produk layanan	3.19	79.75
U6	Kompetensi pelaksana	3.29	82.25
U7	Perilaku pelaksana	3.33	83.25
U8	Sarana & prasarana	3.05	76.25
U9	Penanganan pengaduan	3.06	76.5



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Nilai rata-rata
- NRR = Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM = $\text{=Jml NRR IKM tertimbang}$
- *) = $\text{=Jml NRR Tertimbang x 25}$
- **) = $\text{=Jmlh nilai per unsur dibagi}$
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Per Unsur = $\text{NRR per unsur x 0,071}$

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA2
U1	Kesesuaian persyaratan	3.19
U2	Kemudahan prosedur	3.23
U3	Waktu pelayanan	3.09
U4	Biaya/tarif	4.00
U5	Kesesuaian produk layanan	3.19
U6	Kompetensi pelaksana	3.29
U7	Perilaku pelaksana	3.33
U8	Sarana & prasarana	3.05
U9	Penanganan pengaduan	3.06

NRR TERTIMBANG	
3.27	
IKM UNIT PELAYANAN :	
81.74	

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023

SKOR BERDASARKAN JAWABAN RESPONDEN

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	2	3
3	2	2	4	3	2	3	2	2
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	2	3	4	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	2	2
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	2	2
4	4	3	4	4	4	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	2
3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	3	2	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	3	4	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	3	2
3	3	2	4	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	4	4	3
3	4	3	4	3	3	4	4	2



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023

3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	2	2
3	4	3	4	3	4	4	3	3
3	4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	2	2
3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	2	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	2
3	3	3	4	3	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	2
3	3	3	4	3	3	3	3	2
3	3	2	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	2	4	3	3	3	2	3
3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	3	2	4	3	4	4	2	3
4	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	3	3	3	2	3
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	2	4	3	3	3	3	3
3	3	2	4	3	3	3	2	2
4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023

3	3	4	4	4	3	4	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	2	4	3	3	3	3	2
3	3	3	4	3	3	3	2	2
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	3	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	2	2
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	2	2	4	3	3	3	2	1
3	3	3	4	3	3	3	2	3
4	4	4	4	3	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3
3	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	2	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	4	3	4	3	3	3	4	4
4	4	3	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	3	3
3	4	3	4	4	3	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	2	3
3	4	3	4	4	3	3	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023

4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	2	3	3	2	2
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	4	3	4	4	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	1
3	3	3	4	3	3	3	2	1
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	2
3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	2	3
3	3	3	4	3	4	4	3	2
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	4	3	3	3	3



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET
DAERAH (BPKAD) PROVINSI SULAWESI TENGAH
TAHUN 2023

NILAI IKM :

81.74

MUTU PELAYANAN : B

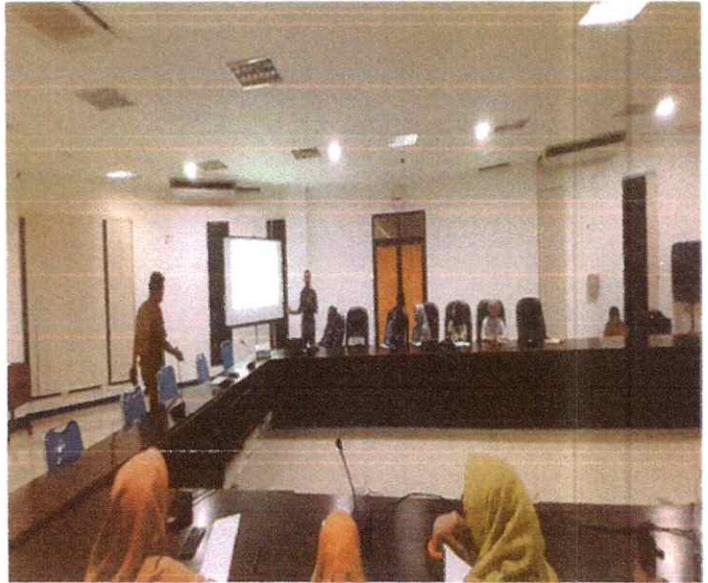
KINERJA PELAYANAN : BAIK

UNIT LAYANAN : 5 BIDANG/UNIT LAYANAN			
JUMLAH RESPONDEN : 150			
JENIS KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
LAKI : 120	< 20 TAHUN : 2.34%	SMA : 34.27%	Honorer : 42.6%
	20 - 30 TAHUN : 37.43%		
	31- 40 TAHUN : 30.99%	S1 : 53.93%	PNS : 50.89%
	41 - 50 TAHUN : 22.22%		
>50 TAHUN : 7.02%		Swasta : 3.55%	
PEREMPUAN : 180	46 - 55 TAHUN : 37	S2 : 11.8%	Wirausaha : 1.18%
	56 - 65 TAHUN : 23		
	> 65 TAHUN : 15	S3 : 0%	Lainnya : 1.78%



SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023

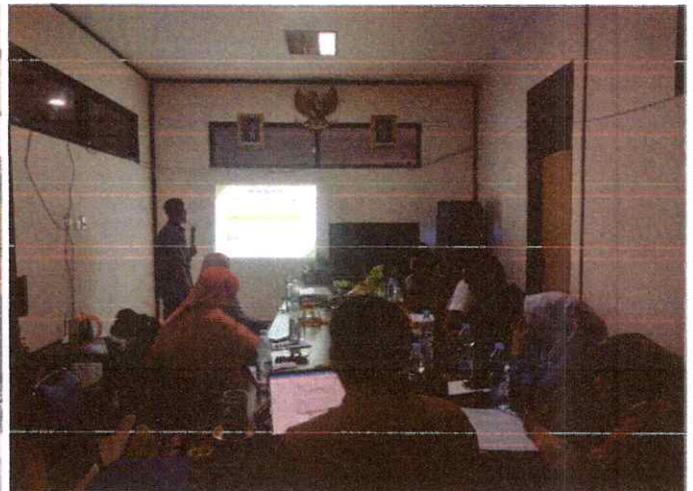
DOKUMENTASI SEMINAR AWAL





**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023**

DOKUMENTASI SEMINAR AKHIR





SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
PROVINSI SULAWESI TENGAH
2023

DOKUMENTASI LAPANGAN





SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH 2023

