

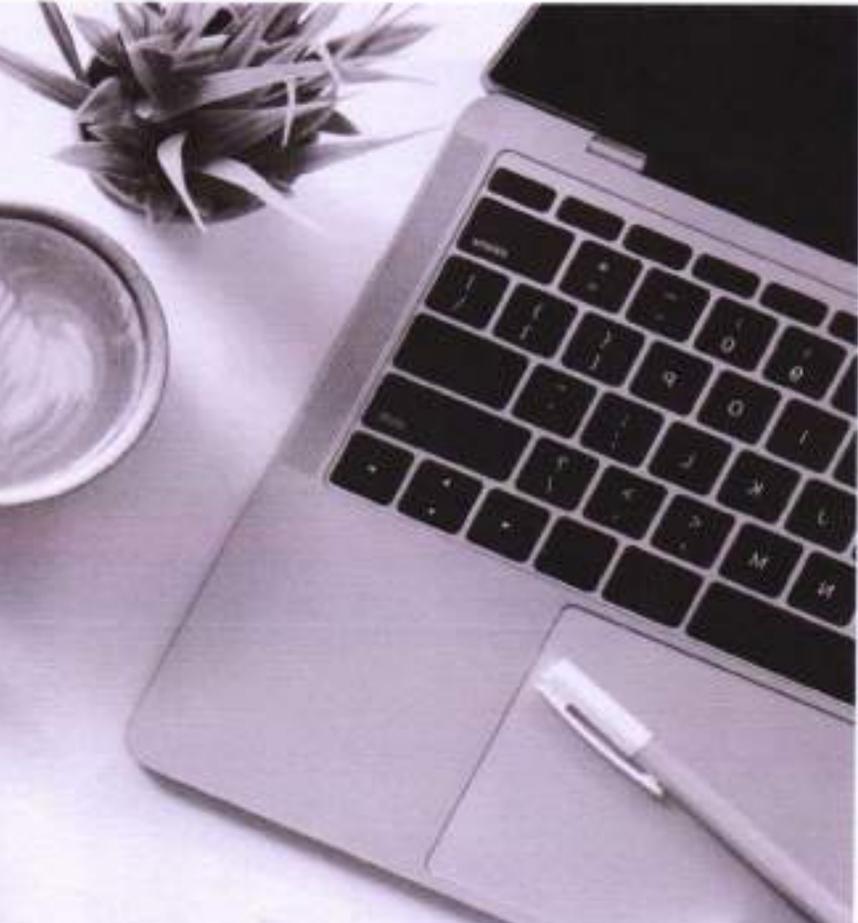


**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

---

**TRIWULAN II TAHUN 2024**

---



**BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH**  
**KABUPATEN DELI SERDANG**  
JL. MAWAR NO. 8 KEC. LUBUK PAKAM KODE POS 20514

## DAFTAR ISI

Daftar Isi .....	i
Daftar Tabel .....	ii
Daftar Grafik .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
C. Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II</b>	
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>5</b>
A. Pelaksana SKM .....	5
B. Metode Pengumpulan Data .....	5
C. Lokasi Pengumpulan Data .....	6
D. Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
E. Penentuan Jumlah Responden .....	7
<b>BAB III</b>	
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>8</b>
A. Jenis Layanan .....	8
B. Jumlah Responden .....	8
C. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan .....	10
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	13
<b>BAB IV</b>	
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>14</b>
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	14
B. Rencana Tindak Lanjut .....	15
C. Tren Nilai SKM .....	16
<b>BAB V</b>	
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>18</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Kuesioner	
Hasil Pengolahan Data	
Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM	
Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Waktu Pelaksanaan SKM .....	7
Tabel 3.1	Nilai Rata-rata layanan Penyusunan RKA SKPD .....	10
Tabel 3.2	Nilai Rata-rata layanan Penyusunan DPA/DPPA.....	11
Tabel 3.3	Nilai Rata-rata layanan Penerbitan SPD .....	11
Tabel 3.4	Nilai Rata-rata layanan Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan.....	12
Tabel 3.5	Nilai Rata-rata Verifikasi Laporan Inventarisasi BMD.....	12
Tabel 3.6	Indeks Kepuasan Masyarakat .....	13
Tabel 4.1	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	16

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan .....	9
Tabel 3.2	Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	9
Tabel 3.3	Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan .....	9
Tabel 3.4	Jumlah Responden berdasarkan Umur .....	10
Tabel 4.1	Rencana Tindak Lanjut hasil SKM.....	16
Tabel 4.1	Tren SKM Tahun 2024.....	17

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang ingin dicapai pada survei ini adalah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Nilai rata-rata SKM Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang Triwulan II Tahun 2024 adalah **90,75** atau kategori **Sangat Baik**. Meskipun demikian, Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan II Tahun 2024. Dari hasil survei yang didapat kemudian ditindaklanjuti oleh unit pelayanan publik untuk dilakukan perbaikan terhadap unsur penilaian yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Sebagai bagian perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang, maka upaya-upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa terus dilakukan. SKM merupakan salah satu upaya tersebut serta dapat digunakan untuk mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik maupun sebagai bahan pengambilan kebijakan sebagai langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Lubuk Pakam, Juli 2024

**KETUA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN DELI SERDANG**



**BAGINDA THOMAS HARAHAP, SH**  
**REMBINA TK. I**  
**NIP. 19730721 199503 1 003**

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Deli Serdang senantiasa terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat karena melayani masyarakat merupakan fungsi utama pemerintah.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang maka, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Keberadaan survei kepuasan masyarakat ini sangat diperlukan dalam peningkatan kinerja serta pelayanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat tercapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Darurat Nomor 7 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten di dalam lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1092);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5979);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010–2025;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020–2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020

- Nomor 441) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map Reformasi Birokrasi 2020–2024* (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 233);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2016 Nomor 3) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 9 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021 Nomor 9);
  9. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2023 Nomor 3);
  10. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 77 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 Nomor 77);
  11. Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 32 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang.
  12. Keputusan Bupati Deli Serdang Nomor 387 Tahun 2023 tentang Penggunaan dan Pembentukan Tim Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.

### C. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang.

Adapun maksud dilakukannya SKM ini adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang.
2. Mendorong Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Manfaat dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara layanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat diketahui gambaran tentang unit kerja pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang. Pelaksanaan survei dilaksanakan secara *online* dengan menggunakan aplikasi berbasis web yaitu SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang).

#### B. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *online* melalui aplikasi SUKMA DELI. Pengguna layanan yang telah selesai menerima pelayanan mengisi survei dengan cara melakukan scan QRCode menggunakan kamera smartphone atau mendownload aplikasi QRCode Scanner.

Kuesioner tersebut terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomo 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut :

1. **Persyaratan** :Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** :Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** :Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. **Biaya/Tarif** :Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** :Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** :Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** :Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** :Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** :Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. 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).

### C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam pelayanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan juga dapat dipandu oleh petugas penyelenggara layanan. Hasil pengisian kuesioner tersebut akan langsung terdata ke dalam database aplikasi SUKMA DELI.

#### D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei yang dilaksanakan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang pada Triwulan II (April s.d Juni) 2024 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1  
Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April	3
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2024	52
3.	Pengolahan Data dan Analisis Data	Juni 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	2

#### E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah responden) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Triwulan II Tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan adalah sebanyak 23 responden.

## **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### **A. Jenis Layanan**

Sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 733 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang, jenis layanan yang diukur dalam survey kepuasan masyarakat melalui SUKMA DELI oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

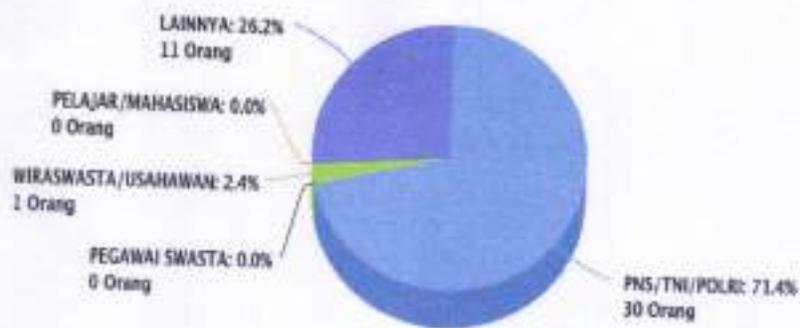
1. Pelayanan Asistensi Penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA SKPD);
2. Pelayanan Asistensi Penyusunan Dokumen Pelaksanaan Anggaran dan Perubahan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA/DPPA SKPD);
3. Pelayanan Penerbitan Surat Penyediaan Dana (SPD);
4. Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D);
5. Pelayanan Verifikasi Gaji Bulanan;
6. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP);
7. Pelayanan Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan;
8. Pelayanan Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan Semester;
9. Pelayanan Pendampingan Penginputan Saldo Awal;
10. Pelayanan Penyusunan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
11. Pelayanan Verifikasi Laporan Inventaris Barang Milik Daerah;
12. Pelayanan penertiban administrasi Aset Tanah Pemkab untuk dilakukan Pensertifikatan Tanah Pemkab;
13. Pelayanan Pendampingan Penyusunan Standar Satuan Harga Barang dan Jasa.

#### **B. Jumlah Responden**

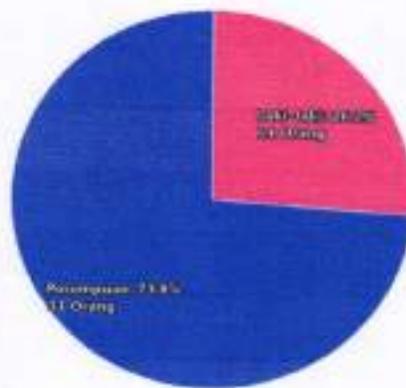
Berdasarkan data yang dikumpulkan dari hasil rekapitulasi pengisian kuesioner *online* melalui aplikasi SUKMA DELI pada Triwulan II Tahun 2024,

jumlah responden penerima layanan diperoleh yaitu 23 orang responden dengan rincian sebagai berikut :

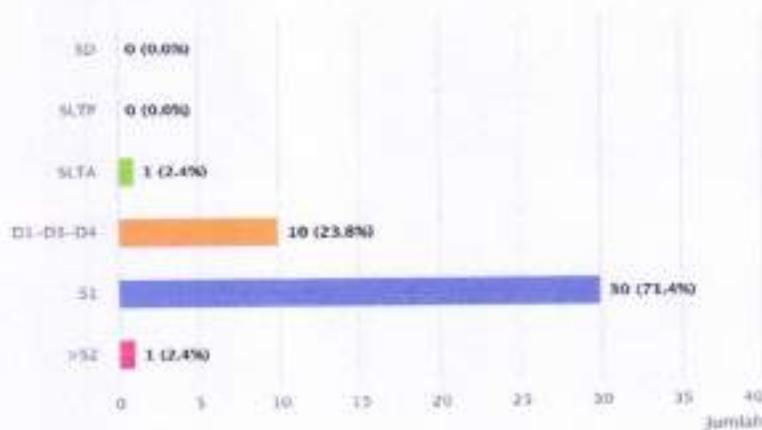
Grafik 3.1  
Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan



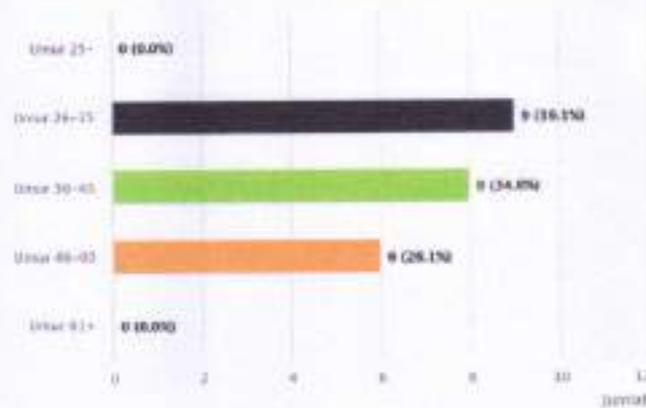
Grafik 3.2  
Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 3.3  
Jumlah Responden berdasarkan Pendidikan



Grafik 3.4  
Jumlah Responden berdasarkan Umur



### C. Laporan Jenis Layanan Per Unsur Pelayanan

Sesuai dengan hasil rekapitulasi yang didapat melalui SUKMA DELI, dapat dijelaskan lebih lanjut laporan jenis layanan per unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan Asistensi Penyusunan Dokumen Pelaksanaan Anggaran dan Perubahan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA/DPPA SKPD)

Tabel 3.1

Nilai Rata-rata layanan Penyusunan Dokumen Pelaksanaan Anggaran dan Perubahan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA/DPPA SKPD)

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,50
2.	Prosedur Pelayanan	3,50
3.	Waktu Pelayanan	3,50
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	4,00
5.	Produk Jenis Layanan	3,50
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,50
8.	Sarana dan Prasarana	3,50
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	4,00
	<b>Nilai SKM</b>	<b>90,25</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>A/ Sangat Baik</b>

2. Pelayanan Verifikasi Gaji Bulanan;

Tabel 3.2  
 Nilai Rata-rata layanan Verifikasi Gaji Bulanan;

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	4,00
2.	Prosedur Pelayanan	4,00
3.	Waktu Pelayanan	4,00
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	4,00
5.	Produk Jenis Layanan	4,00
6.	Kompetensi Pelaksana	4,00
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	4,00
8.	Sarana dan Prasarana	4,00
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	4,00
	<b>Nilai SKM</b>	<b>4,00</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>A/ Sangat Baik</b>

3. Pelayanan Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan

Tabel 3.3  
 Nilai Rata-rata layanan Pendampingan Penyusunan Laporan Keuangan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,80
2.	Prosedur Pelayanan	4,00
3.	Waktu Pelayanan	3,80
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	4,00
5.	Produk Jenis Layanan	3,80
6.	Kompetensi Pelaksana	3,80
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,60
8.	Sarana dan Prasarana	3,20
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	4,00
	<b>Nilai SKM</b>	<b>94,50</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>A/ Sangat Baik</b>

4. Pelayanan Penyusunan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati

Tabel 3.4

Nilai Rata-rata layanan Penyusunan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,60
2.	Prosedur Pelayanan	3,50
3.	Waktu Pelayanan	3,40
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	4,00
5.	Produk Jenis Layanan	3,40
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,70
8.	Sarana dan Prasarana	3,50
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	4,00
	<b>Nilai SKM</b>	<b>90,50</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>A/ Sangat Baik</b>

5. Pelayanan Verifikasi Laporan Inventaris Barang Milik Daerah

Tabel 3.5

Nilai Rata-rata layanan Verifikasi Laporan Inventaris Barang Milik Daerah

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan Pelayanan	3,40
2.	Prosedur Pelayanan	3,60
3.	Waktu Pelayanan	3,20
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,80
5.	Produk Jenis Layanan	3,60
6.	Kompetensi Pelaksana	3,20
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,20
8.	Sarana dan Prasarana	3,00
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	4,00
	<b>Nilai SKM</b>	<b>86,00</b>
	<b>Mutu Pelayanan / Kategori</b>	<b>B/ Baik</b>

#### D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Pelayanan)

Pengolahan data SKM Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang pada Triwulan II (April s.d Juni) 2024 menggunakan SUKMA DELI diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.6  
Indeks Kepuasan Masyarakat

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,61	3,65	3,48	3,96	3,56	3,52	3,56	3,35	4,00
Kategori	A	A	B	A	A	B	A	B	A
Nilai IKM	<b>90,75 (A atau Sangat Baik)</b>								

Hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang diolah dan dianalisa lebih lanjut sehingga diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat. Sesuai dengan data tabel diatas, penilaian SKM Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang dengan menggunakan aplikasi SUKMA DELI diperoleh nilai IKM **90,75**, maka kinerja pelayanan di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori Sangat Baik.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil SKM Triwulan II 2024 melalui SUKMA DELI (Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang) yang dilaksanakan oleh Badan Keuangan dan Aset Kabupaten Deli Serdang, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapat nilai terendah yaitu 3,35. Selanjutnya Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,48 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelayanan termasuk 3 (tiga) unsur terendah mendapatkan nilai 3,52.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran mendapatkan nilai tertinggi 4,00, Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 3,96, dan Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,65.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disampaikan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap waktu pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur
2. Melakukan reviu SOP dalam pemberian layanan dan Melakukan publikasi tentang mekanisme dan prosedur layanan di media elektronik dan non elektronik
3. Peningkatan layanan pendampingan/bimbingan teknis melalui Coaching Clinic
4. Melakukan Pemeliharaan terhadap Sarana dan Prasarana
5. Memberikan kemudahan akses pelayanan sesuai dengan ketentuan

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan kurang cepat.
2. Prosedur Pelayanan belum dipublikasikan melalui media elektronik maupun non elektronik kepada penerima layanan serta Sarana dan Prasarana pelayanan yang belum layak terhadap penerima pelayanan publik serta memperhatikan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

## **B. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisis survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya selama periode Triwulan II Tahun 2024.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama pengguna layanan, akademisi dan lembaga swadaya masyarakat. Penentuan perbaikan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan masyarakat dituangkan dalam tabel berikut :

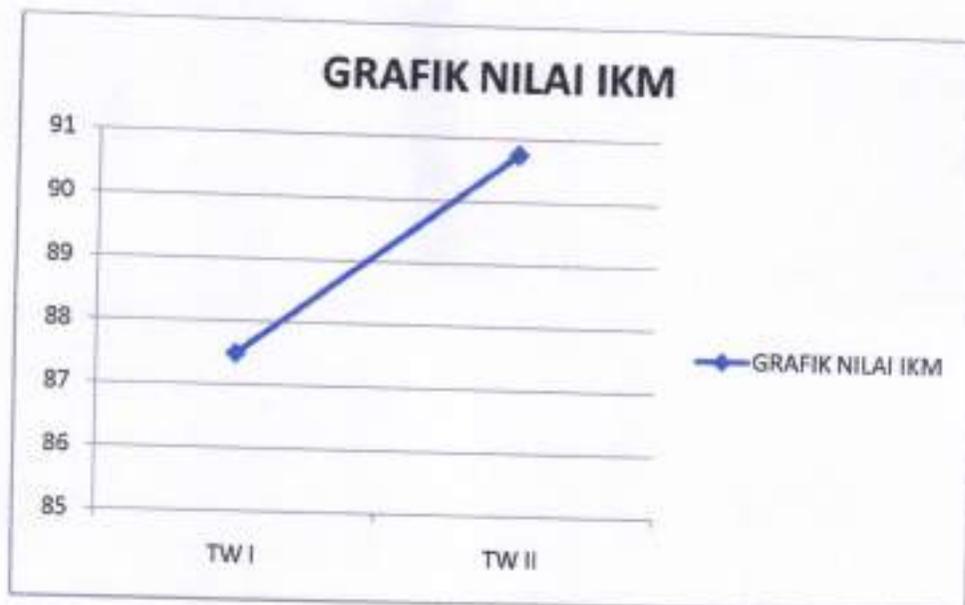
Tabel 4.1  
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2025	TW II 2025	TW III 2025	TW IV 2025	
1.	Sarana dan Prasarana	Optimalisasi Penggunaan Sarana dan Prasarana yang telah disediakan oleh BKAD serta peningkatan kebersihan kantor	✓	✓	✓	✓	BKAD
2.	Waktu Pelayanan	Menambah dan meningkatkan kualitas performa printer dan komputer untuk mendukung percepatan pelayanan.			✓		BKAD
3.	Kompetensi Pelayanan	Peningkatan kompetensi pelayanan publik melalui bimbingan teknis	✓	✓	✓	✓	BKAD

### C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kepuasan masyarakat secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei kepuasan masyarakat digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan serta melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara layanan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang dapat dilihat melalui grafik dibawah ini :

Grafik 4.2  
Tren SKM Tahun 2024



Berdasarkan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan II Tahun 2024 pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang.

## **BAB V**

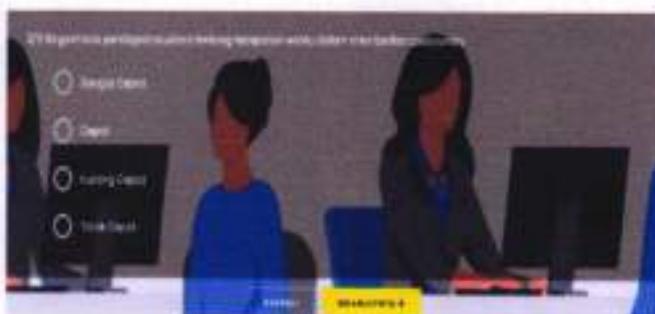
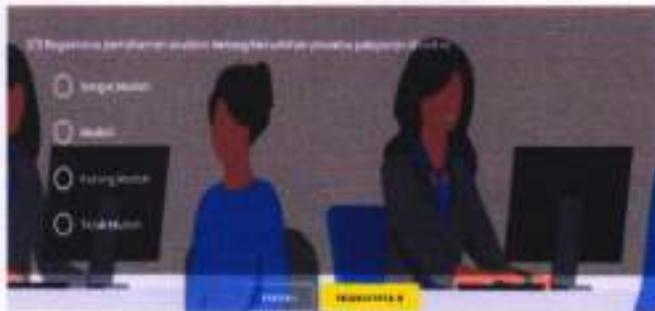
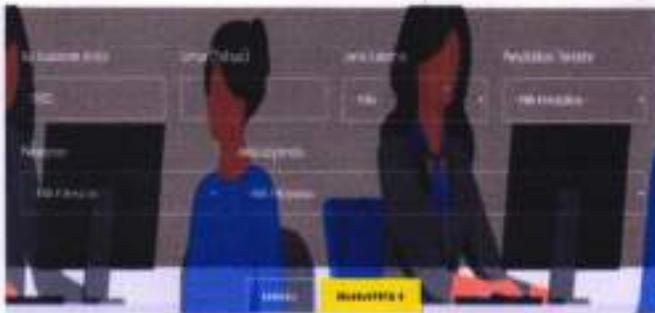
### **KESIMPULAN**

Tujuan dilaksanakannya penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari sejauh mana tingkat kinerja unit pelayanan publik serta sebagai bahan untuk memberikan rekomendasi kepada unit pelayanan publik dilingkungan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang atas pelayanan yang dilakukan sesuai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilakukan melalui kuesioner atau tanya jawab langsung dengan responden terhadap tingkat kinerja pelayanan publik yang diberikan.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat selama periode Triwulan II Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan Nilai IKM 90,75. Meskipun demikian, Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Deli Serdang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan II Tahun 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk 3 (tiga) unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan, serta Kompetensi Pelayanan.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, Biaya/Tarif Pelayanan, dan Prosedur Pelayanan.

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MENGUNAKAN APLIKASI SUKMA DELI



## HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

NRR Per Unsur			
No.	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1.	Persyaratan Pelayanan	3,61	A
2.	Prosedur Pelayanan	3,65	A
3.	Waktu Pelayanan	3,48	B
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,96	A
5.	Produk Jenis Layanan	3,56	A
6.	Kompetensi Pelaksana	3,52	B
7.	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,56	A
8.	Sarana dan Prasarana	3,35	B
9.	Penanganan Pengaduan, Saran	4,00	A

### IINDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN KEUANGAN DAN ASET KAB. DELI SERDANG TRIWULAN II TAHUN 2024

<p><b>NILAI IKM</b></p> <h1 style="font-size: 2em; margin: 0;">90,75</h1>	<p style="text-align: center;"><b>RESPONDEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah : ..</li> <li>- Pekerjaan : .. <ul style="list-style-type: none"> <li>• PNS/TNI/POLRI : .. 20</li> <li>• Pegawai Swasta : .. 1</li> <li>• Wiraswasta/Usahawan : .. 0</li> <li>• Pelajar/Mahasiswa : .. 1</li> <li>• Lainnya : .. 1</li> </ul> </li> <li>- Jenis Kelamin : .. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laki-laki : .. 8</li> <li>• Perempuan : .. 15</li> </ul> </li> <li>- Pendidikan : .. <ul style="list-style-type: none"> <li>• SD : .. 0</li> <li>• SLTP : .. 0</li> <li>• SLTA : .. 0</li> <li>• D1-D2-D3 : .. 2</li> <li>• S1 : .. 14</li> <li>• S2 : .. 7</li> </ul> </li> <li>- Umur : .. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25 - : .. 0</li> <li>• 26 - 35 : .. 9</li> <li>• 36 - 45 : .. 8</li> <li>• 46 - 60 : .. 6</li> <li>• 61 + : .. 0</li> </ul> </li> </ul> <p style="margin-top: 10px;">PERIODE SURVEI</p>
---	---

## A (Sangat Baik)

## DOKUMENTASI LAINNYA TERKAIT PELAKSANAAN SKM



Foto : Pengguna layanan mengisi kuesioner menggunakan SUKMA DELI dipandu oleh petugas layanan

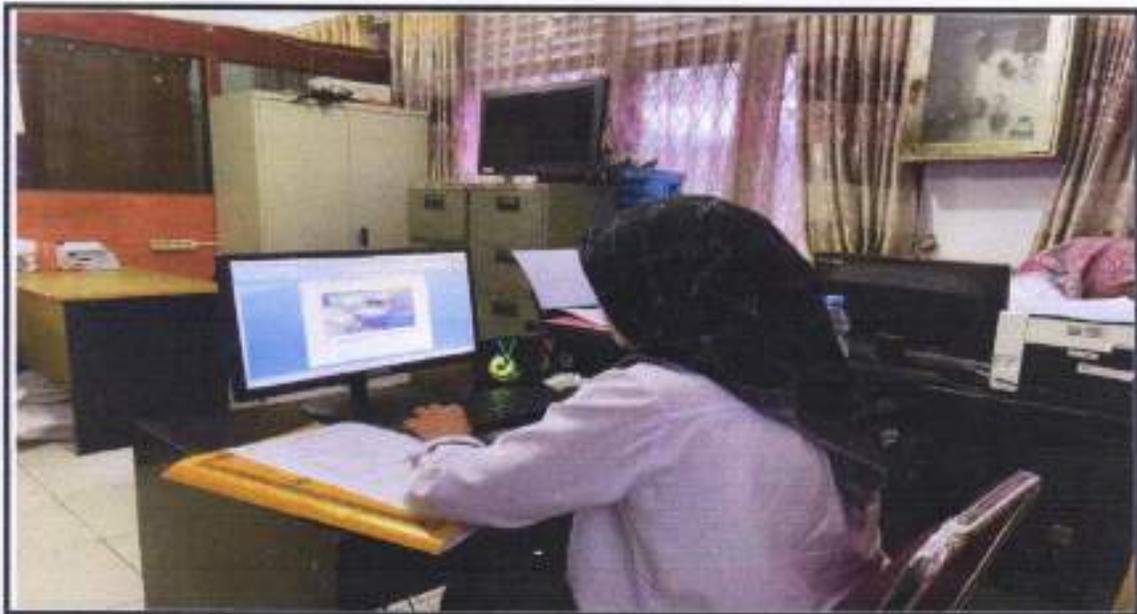


Foto : Penyelenggara pelayanan melakukan pengolahan dan analisis data hasil survei kepuasan masyarakat

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK  
PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM  
BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN DELI SERDANG**

**NOMOR : .....**

Pada hari ini jumat tanggal dua belas bulan juli tahun dua ribu dua puluh empat, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Pembahasan Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan II Tahun 2024 Badan Keuangan dan Aset Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan bahwa :

1. Berdasarkan hasil pengolahan data SKM, dapat diketahui bahwa :
  - a. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Keuangan dan Aset Kabupaten Deli Serdang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,75;
  - b. Sarana dan Prasarana mendapat nilai terendah yaitu 3,35. Selanjutnya Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,48 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kompetensi Pelayanan termasuk 3 (tiga) unsur terendah mendapatkan nilai 3,52.
  - c. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran mendapatkan nilai tertinggi 4,00, Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 3,96, dan Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai 3,65.
2. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.
3. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM sebagai berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2024	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	
1.	Sarana dan Prasarana	Optimalisasi Penggunaan Sarana dan Prasarana yang telah disediakan oleh BKAD serta peningkatan kebersihan kantor	✓	✓	✓	✓	BKAD
2.	Waktu Pelayanan	Menambah dan meningkatkan kualitas performa printer dan komputer untuk mendukung percepatan pelayanan.			✓		BKAD
3.	Kompetensi Pelayanan	Peningkatan kompetensi pelayanan publik melalui bimbingan teknis	✓	✓	✓	✓	BKAD

Badan Keuangan dan Aset Kabupaten Deli Serdang dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholder* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progres tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Badan Keuangan dan Aset Kabupaten Deli Serdang sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama Hasil Forum Konsultasi Publik.

Demikian Berita Acara ini dibuat dan disahkan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Lubuk Pakam, 12 Juli 2024

Pimpinan Forum Konsultasi Publik

KEPALA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN DELI SERDANG



RAJINDA THOMAS HARAHAP, SH  
PEMBINA TK. I

NIP. 19730721 199503 1 003