



**PEMERINTAH
KABUPATEN GARUT**

**LAPORAN SEMESTER I
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
DAN ASET DAERAH**



Jl. Kiansantang No.3 Garut



(0262) 234620



<https://bpkad.garutkab.go.id/>



LAPORAN SEMESTER I
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN GARUT

TAHUN 2021

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN
ASET DAERAH KABUPATEN GARUT
Jalan Kiansantang No. 03 Telepon / Fax. (0262) 234620 Garut - 44114
GARUT



KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Unit pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Garut melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan publik selaku Penyedia Layanan Publik (*Public Services Provider*).

Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Garut khususnya unit pelayanan terkait dimasa yang akan datang.



Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Garut.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak terutama Bidang – bidang yang telah melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Tahun ini dan agar menindaklanjuti untuk melaksanakan perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang dipersepsikan lemah oleh pengguna layanan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan.

Akhirnya harapan kami agar buku laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dan khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Garut, Juni 2021

KEPALA BADAN
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN GARUT



Dra. Hj. TETI SARIFENI, M.Si
NIP 19641222 199301 2 001



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
SURAT KEPUTUSAN SUSUNAN PELAKSANA TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN GARUT TAHUN 2021.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Pengertian Umum.....	3
1.4. Maksud dan Tujuan	4
1.5. Sasaran	5
1.6. Manfaat	5
1.7. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	6
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	
2.1. Ruang Lingkup	8
2.2. Persiapan	8
2.3. Pengumpulan Data	10
2.4. Pengolahan dan Analisis Data	11
2.5. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	14
2.6. Penyusunan Laporan	14
BAB III HASIL PENGUKURAN	
3.1. Karakteristik Responden	15
3.2. Pengelompokkan Hasil Pengukuran SKM	15
BAB IV PENUTUP	
4.1. Kesimpulan	20
4.2. Rekomendasi	22



LAMPIRAN - LAMPIRAN

Daftar Kuesioner Penyusunan SKM

Jenis Layanan Penerbitan SP2D pada Bidang
Perbendaharaan

Jenis Layanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang
Pengelolaan Barang Milik Daerah

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

Jenis Layanan Penerbitan SP2D pada Bidang
Perbendaharaan

Jenis Layanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang
Pengelolaan Barang Milik Daerah

Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Jenis Layanan Penerbitan SP2D pada Bidang
Perbendaharaan

Jenis Layanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang
Pengelolaan Barang Milik Daerah

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

Jenis Layanan Penerbitan SP2D pada Bidang
Perbendaharaan

Jenis Layanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang
Pengelolaan Barang Milik Daerah



PEMERINTAH KABUPATEN GARUT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Jl. Kiansantang No. 3 No Tlp. (0262) 236452 Garut Kota

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN GARUT

NOMOR : 188.4/16-BPKAD

TENTANG

SUSUNAN PELAKSANA TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN GARUT
TAHUN 2021

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH,

- Menimbang : a. bahwa amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan kepada Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan Pelayanan Prima kepada masyarakat;
- b. bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan Sekretariat Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik langsung maupun tidak langsung dipandang perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- c. bahwa untuk melaksanakan huruf a dan b perlu di tetapkan susunan tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan OMBUDSMAN Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 tentang Penelitian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Bupati Garut Nomor 726 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut.

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

- PERTAMA** : Keputusan Sekretaris Daerah tentang Pembentukan Susunan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tingkat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Garut;
- KEDUA** : Susunan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Garut sebagaimana terlampir dalam keputusan ini;
- KETIGA** : Melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik terhadap unit pelayanan di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Garut mulai bulan Januari sampai dengan bulan Mei tahun 2021;
- KEEMPAT** : Menyampaikan laporan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat kepada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Garut;
- KELIMA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Garut

Pada Tanggal : 15 Januari 2021

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan
dan Aset Daerah
Kabupaten Garut



Dra. Hj. Teti Sarifeni, M.Si

NIP. 19641222 199301 2 001

**Lampiran : Keputusan Kepala Badan
Pengelolaan Keuangan dan
Aset Daerah Kabupaten Garut**
Nomor : 188.4/16-BPKAD
Tanggal : 15 Januari 2021

**SUSUNAN PELAKSANA TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN GARUT
TAHUN 2021**

Penanggungjawab : Dra. Hj. Teti Sarifeni, M.Si (Kepala Badan)
Pengarah : Ridzky Ridznurdhin, SH, M.Ak
Ketua Pelaksana : H. Toto Darajat, SE
Anggota : Gumilang Nirana Atmaja, SE, M.M
Anggota : Dra. Teuteu Sugiarti
Anggota : Wiky Hanapi, S.Sos., M.Si
Sekretaris : Reni Suherni, S.IP

Ditetapkan : Garut
Pada Tanggal : 15 Januari 2021

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan
dan Aset Daerah
Kabupaten Garut



Dra. Hj. Teti Sarifeni, M.Si
NIP. 19641222 199301 2 001



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam



dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Garut telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan di lingkup BPKAD Kabupaten Garut.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan OMBUDSMAN Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2015 tentang Penelitian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;



6. Peraturan Bupati Garut Nomor 726 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Garut.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam Penerbitan SP2D pada Bidang Perbendaharaan dan Sewa Gedung Daerah pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.



1.5 Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Penerbitan SP2D dan Unit Pelayanan Sewa Gedung Daerah;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.



9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.



BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan Penerbitan SP2D pada Bidang Perbendaharaan dan pelayanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah lingkup Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Garut. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Januari sampai dengan Mei 2021.

2.2 Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi dengan Bidang Perbendaharaan dan Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah BPKAD Kabupaten Garut membahas mengenai kuesioner. Setelah itu Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

2. Penyiapan bahan Kuesioner

a) Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.



b) Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II Identitas pencacah, berisi data pencacah. (Apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

c) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a) Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima



Layanan, dengan dasar $(\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.

b) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

Lokasi unit pelayanan Penerbitan SP2D pada Bidang Perbendaharaan dan unit pelayanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah di BPKAD Kabupaten Garut (18 Januari – 31 Mei 2021).

2.3 Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat dengan jumlah responden 150 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2021. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

a) Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.



- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.4.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan Penerbitan SP2D pada Bidang Perbendaharaan dan Pelayanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah Kabupaten Garut digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :



$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

2.4.2 Perangkat Pengolahan

- a) Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

- b) Pengolahan secara manual

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei unit pelayanan adalah sebagai berikut:



a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

2.4.3 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.



Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

2.5 Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	TIDAK BAIK
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	KURANG BAIK
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	BAIK
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	SANGAT BAIK

2.6 Penyusunan Laporan

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.



BAB III HASIL PENGUKURAN

3.1 Karakteristik Responden

Sebagaimana telah disampaikan di bagian sebelumnya, bahwa target responden dari Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah tahun 2021 ini adalah masyarakat dan para Aparatur Sipil Negara di Kabupaten Garut sebagai pengguna layanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dalam Semester Pertama. Dari hasil survei, diperoleh 150 responden untuk survei ini. Sebelum melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat, akan diulas deskripsi dari responden. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan

3.2 Pengelompokan Hasil Pengukuran SKM

Hasil pengukuran dari Unit Layanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dikelompokkan dalam 2 (dua) rumpun layanan yaitu :

1. Layanan Penerbitan SP2D pada Bidang Perbendaharaan;
2. Layanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah;

1. Layanan Penertiban SP2D

- 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur
Karakteristik pegawai yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut umur dibagi berdasarkan nilai mean yaitu 36 tahun. Hal ini dapat ditunjukkan dalam tabel berikut :



Tabel 3.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

UMUR	JUMLAH	PRESENTASE (%)
< 36 tahun	78	52
≥ 36 tahun	72	48
TOTAL		100,00

Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui kelompok umur dibawah 36 tahun sebanyak 78 orang (52%) dan diatas sama dengan 37 tahun sebanyak 72 orang (48%).

- 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Karakteristik responden pada penelitian ini menurut jenis kelamin dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

UMUR	JUMLAH	PRESENTASE (%)
Perempuan	81	54
Laki-laki	69	46
TOTAL		100,00

Berdasarkan tabel 3.2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 81 orang (54%), dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 69 orang (46%)

Hasil survei SKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Layanan Penerbitan SP2D dapat ditampilkan sebagai berikut :



Tabel 3.3.
Hasil SKM per unsur pada Layanan Penerbitan SP2D

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,29
U2	Prosedur Pelayanan	3,25
U3	Waktu Pelayanan	3,18
U4	Biaya/Tarif	3,46
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,20
U6	Kompetensi Pelaksana	3,30
U7	Perilaku Pelaksana	3,19
U8	Penanganan Pengaduan	3,14
U9	Sarana dan Prasarana	3,15
JUMLAH NILAI/UNSUR		4373
NRR/UNSUR = Jumlah nilai per unsur/jumlah kuisioner		29,15
NRR TERTIMBANG/UNSUR=NRR per unsur x 0,0111		3,24
JUMLAH NRR SKM TERTIMBANG		3,24
SKM UNIT PELAYANAN x 25		80,98

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan Nilai SKM 80,98 disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah BAIK. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur “Biaya/Tarif Pelayanan” (3,46) dan “Kompetensi Pelaksana” (3,30), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur “Penanganan Pengaduan” (3,14).

Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya/Tarif Pelayanan, sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada Penanganan Pengaduan.



2. Layanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah

- 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur
- Karakteristik pegawai yang menjadi subyek dalam penelitian ini menurut umur dibagi berdasarkan nilai mean yaitu 36 tahun. Hal ini dapat ditunjukkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

UMUR	JUMLAH	PRESENTASE (%)
< 36 tahun	52	34,68
≥ 36 tahun	98	65,32
TOTAL		100,00

Berdasarkan tabel 3.4 dapat diketahui kelompok umur dibawah 36 tahun sebanyak 52 orang (34,68%) dan diatas sama dengan 36 tahun sebanyak 98 orang (65,32%).

- 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Karakteristik responden pada penelitian ini menurut jenis kelamin dapat diketahui berdasarkan tabel sebagai berikut :

Tabel 3.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

UMUR	JUMLAH	PRESENTASE (%)
Perempuan	70	46,67
Laki-laki	80	53,33
TOTAL		100,00

Berdasarkan tabel 3.5 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 80 orang (53,33%), dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 70 orang (46,67%).



Hasil survei SKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Layanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 3.7.
Hasil SKM per unsur pada Layanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,28
U2	Prosedur Pelayanan	3,27
U3	Waktu Pelayanan	3,24
U4	Biaya/Tarif	3,31
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,15
U6	Kompetensi Pelaksana	3,26
U7	Perilaku Pelaksana	3,23
U8	Penanganan Pengaduan	3,18
U9	Sarana dan Prasarana	3,21
JUMLAH NILAI/UNSUR		4368
NRR/UNSUR = Jumlah nilai per unsur/jumlah kuisioner		29,12
NRR TERTIMBANG/UNSUR=NRR per unsur x 0,0111		3,24
JUMLAH NRR SKM TERTIMBANG		3,24
SKM UNIT PELAYANAN x 25		80,89

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan Nilai SKM 80,89 disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah BAIK. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur “Biaya dan Tarif” (NRR 3,31), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur “Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan” (NRR 3,15). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya dan Tarif sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.



BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kepuasan masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Semester I Tahun 2021 sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dengan nilai rata-rata SKM Unit Pelayanan yaitu 80,94 masuk pada kategori B (Baik).

Tabel 4.1.
Rekapitulasi Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat
pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Tahun 2020

No	Jenis Pelayanan	Nilai SKM Unit Pelayanan
1	Layanan Penerbitan SP2D pada Bidang Perbendaharaan	80.98
2	Layanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah	80.89
Nilai Rata-Rata Indeks Kepuasan Masyarakat		80.94
KATEGORI		B (BAIK)

2. Berdasarkan hasil survei (wawancara) dengan masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, diketahui harapan yang tinggi pada masyarakat terletak pada 4 (empat) unsur utama yang diurutkan sebagai berikut :
 - Penanganan Pengaduan
 - Produk spesifikasi jenis pelayanan
 - Sarana dan Prasarana
 - Prosedur Pelayanan



3. Diantara 9 (sembilan) unsur pelayanan publik, secara keseluruhan terdapat 4 (empat) unsur utama yang nilai rata-rata kepuasannya terendah. 4 (empat) unsur utama tersebut diurutkan dari yang terendah sebagai berikut :
 - Penanganan Pengaduan
 - Produk spesifikasi jenis pelayanan
 - Sarana dan Prasarana
 - Prosedur Pelayanan
4. Rincian fokus perbaikan berdasarkan harapan dan kepuasan masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Semester I Tahun 2021 jika dirinci berdasarkan jenis pelayanan publiknya disampaikan sebagai berikut :
 - a. Pelayanan Penerbitan SP2D pada Bidang Perbendaharaan
Terdapat 4 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :
 - Penanganan Pengaduan
 - Sarana dan Prasarana
 - Waktu Pelayanan
 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - b. Pelayanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah
Terdapat 4 fokus perbaikan layanan, yaitu pada :
 - Produk spesifikasi jenis pelayanan
 - Penanganan Pengaduan
 - Prosedur Pelayanan
 - Sarana dan Prasarana



4.2. Rekomendasi

1. Rekomendasi perbaikan pelayanan disusun berdasarkan prioritas, yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan cara :
 - Memperbaiki unsur layanan yang nilainya dibawah rata-rata agar gap semakin kecil
 - Memperbaiki unsur layanan yang nilainya masih kurang
 - Mengaitkan hasil indeks per unsur dengan saran-saran masyarakat
 - Memberikan apresiasi untuk unit layanan yang telah mendapatkan nilai Baik
2. Rekomendasi untuk pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Agar tindak lanjut survei kepuasan masyarakat ini terpantau, sebaiknya diadakan survei secara berkala (1 semester sekali) untuk menilai :
 - a. Apakah perbaikan telah dilakukan dan memberikan dampak peningkatan kepuasan pelanggan
 - b. Apakah ada inovasi dari masing-masing unit kerja penyedia layanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikannya.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar Kuesioner Penyusunan SKM

Jenis Layanan Penerbitan SP2D pada Bidang
Perbendaharaan

Jenis Layanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang
Pengelolaan Barang Milik Daerah

Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

Jenis Layanan Penerbitan SP2D pada Bidang
Perbendaharaan

Jenis Layanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang
Pengelolaan Barang Milik Daerah

Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Jenis Layanan Penerbitan SP2D pada Bidang
Perbendaharaan

Jenis Layanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang
Pengelolaan Barang Milik Daerah

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat

Jenis Layanan Penerbitan SP2D pada Bidang
Perbendaharaan

Jenis Layanan Sewa Gedung Daerah pada Bidang
Pengelolaan Barang Milik Daerah



DAFTAR KUESIONER

PENYUSUNAN SKM

- ❖ **JENIS LAYANAN PENERBITAN SP2D PADA BIDANG PERBENDAHARAAN**
- ❖ **JENIS LAYANAN SEWA GEDUNG PADA BIDANG PENGELOLAAN BARANG MILIK DAERAH**



KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASER DAERAH KABUPATEN GARUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Garut,

2021

KETUA TIM
SEKRETARIS BPKAD

RIDZKY RIDZNURDHIN, SH, M.Ak
NIP. 19721106 200604 1 004

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
BADAN PENGELOAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN GARUT**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

BIDANG :
UNIT PELAYANAN :
ALAMAT : Jalan Kiansantang Nomor 3 Garut
TELEPON/FAX : (0262) 234620

Garut, 2021

KETUA TIM
SEKRETARIS BPKAD

RIDZKY RIDZNURDHIN, SH, M.Ak
NIP. 19721106 200604 1 004

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)					Diisi Oleh Petugas
(Lingkari kode angka sesuai dengan jawaban masyarakat/responden)					
Nomor Responden					☐ ☐ ☐
Umur		 Tahun			☐ ☐
Jenis Kelamin	1.	Laki-laki	2.	Perempuan	☐
Pendidikan Terakhir	1.	SD kebawah	4.	D1 - D2 - D3	☐
	2.	SLTP	5.	S - 1	
	3.	SLTA	6.	S - 2 ke atas	
Pekerjaan Utama	1.	PNS/TNI/Polri	4.	Pelajar/Mahasiswa	☐
	2.	Pegawai Swasta	5.	Lainnya	
	3.	Wiraswasta/Usahawan			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat Sesuai	4
2.	Bagaimana Pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	P*)
	a. Tidak Mudah	1
	b. Kurang Mudah	2
	c. Mudah	3
	d. Sangat Mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	P*)
	a. Selalu tidak tepat	1
	b. Kadang-kadang tepat	2
	c. Banyak tepatnya	3
	d. Selalu Tepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	P*)
	a. Selalu tidak sesuai	1
	b. kadang-kadang sesuai	2
	c. Banyaknya sesuai	3
	d. Selalu sesuai	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara dengan hasil dari pelayanan yang telah diberikan	P*)
	a. Tidak Puas	1
	b. Kurang Puas	2
	c. Puas	3
	d. Sangat Puas	4

6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	P*)
	a. Tidak Mampu	1
	b. Kurang Mampu	2
	c. Mampu	3
	d. Sangat mampu	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	P*)
	a. Tidak sopan dan ramah	1
	b. Kurang sopan dan ramah	2
	c. Sopan dan ramah	3
	d. Sangat Sopan dan ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang pelaksanaan Maklumat Pelayanan/Janji Layanan yang telah dijanjikan oleh penyelenggara pelayanan	P*)
	a. Tidak Tepat	1
	b. Kurang Tepat	2
	c. Tepat	3
	d. Sangat Tepat	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan ini?	P*)
	a. Tidak Puas	1
	b. Kurang Puas	2
	c. Puas	3
	d. Sangat Puas	4

*) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden
(diisi oleh petugas)



PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

- ❖ **JENIS LAYANAN PENERBITAN SP2D**
- ❖ **JENIS LAYANAN SEWA GEDUNG PADA BIDANG PENGELOLAAN BARANG MILIK DAERAH**

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
SEMESTER I TAHUN 2021
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN GARUT**

Unit Pelayanan

: Pelayanan Penerbitan SP2D

Alamat

: Jl. Kiansantang No. 3 Garut

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
6	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
9	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
14	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
16	4	4	3	3	3	4	3	4	3	
17	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
26	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
30	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
33	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
34	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
40	3	2	3	3	3	4	3	3	3	
41	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
46	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
49	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
50	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
52	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
53	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
54	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
55	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
58	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
62	4	3	3	3	3	4	3	4	3	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
64	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
70	4	2	3	4	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
75	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
76	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
77	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
78	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
79	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
80	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
81	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
82	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
83	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
84	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
87	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
88	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
89	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
90	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
91	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
92	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
94	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
95	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
96	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
97	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
98	3	4	3	3	3	3	3	4	4	
99	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
100	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
101	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
102	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
103	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
104	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
105	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
106	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
107	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
108	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
111	3	3	3	3	4	3	4	3	3	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan	
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
112	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
115	3	4	4	4	3	4	3	3	3		
116	3	3	3	4	3	3	4	3	3		
117	3	3	4	3	4	3	3	3	3		
118	3	3	3	4	3	4	4	4	3		
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
120	3	3	3	4	4	3	3	4	3		
121	3	4	3	3	3	4	3	3	3		
122	3	3	4	4	3	3	4	3	3		
123	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
124	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
125	3	3	3	4	3	3	4	3	3		
126	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
128	3	3	3	4	3	4	4	3	3		
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
130	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
131	4	3	3	4	3	3	4	3	3		
132	3	3	4	3	3	4	3	3	3		
133	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
134	3	3	3	4	4	3	4	4	3		
135	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
136	3	3	4	4	3	3	4	4	3		
137	4	4	4	3	4	4	3	3	3		
138	3	4	3	4	3	3	3	4	3		
139	4	3	3	3	4	4	3	3	4		
140	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
141	3	3	3	4	3	4	3	3	4		
142	4	3	3	4	3	3	4	3	3		
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
144	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
145	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
146	3	3	3	4	3	4	3	3	3		
147	3	3	3	3	3	4	4	3	3		
148	3	4	3	4	3	3	3	3	4		
149	4	4	3	4	3	4	4	3	3		
150	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
JUMLAH NILAI/UNSUR	493	488	477	519	480	495	478	471	472	4373	
NRR/UNSUR	3,29	3,25	3,18	3,46	3,20	3,30	3,19	3,14	3,15	29,15	
NRR TERTIMBANG/ UNSUR	0,37	0,36	0,35	0,38	0,36	0,37	0,35	0,35	0,35	3,24	
SKM UNIT PELAYANAN x 25										80,98	
KATEGORI										BAIK	

Unit Pelayanan : Sewa Gedung Daerah
Alamat : Jl. Kiansantang No. 3 Garut

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
10	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
11	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
14	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
15	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
28	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
29	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
31	4	4	3	3	4	3	3	3	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
34	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
35	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
44	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
45	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
47	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
48	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
49	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	4	3	3	3	3	3	3	3	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
52	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
53	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
55	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
56	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
59	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
62	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
63	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
64	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
67	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
68	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
69	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
71	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
72	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
73	3	3	3	3	3	2	3	4	3	
74	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
75	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	4	4	3	4	3	3	4	3	
77	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
78	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
79	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
80	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
82	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
83	4	2	4	4	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
88	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
96	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
97	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
100	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
101	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
102	3	3	3	3	2	4	3	4	3	
103	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
104	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
105	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
106	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
107	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
108	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
109	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
110	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
111	4	3	4	3	3	3	3	3	3	

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									Keterangan	
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
112	4	3	3	3	3	4	4	4	4		
113	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
114	4	3	3	3	3	3	4	3	3		
115	4	4	4	3	4	4	3	3	3		
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
117	3	4	3	3	4	4	3	4	3		
118	3	3	4	4	4	3	4	4	3		
119	3	4	3	3	3	3	3	4	3		
120	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
121	3	4	4	3	4	4	3	3	3		
122	3	3	3	4	3	3	3	4	4		
123	3	4	4	4	3	3	4	3	3		
124	3	4	4	3	3	3	3	3	4		
125	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
127	4	3	4	4	3	3	3	3	3		
128	3	3	3	3	4	4	4	3	3		
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
131	3	3	3	4	4	3	3	3	4		
132	3	3	3	4	4	3	3	3	4		
133	4	4	3	3	3	4	3	4	3		
134	3	3	3	4	4	3	3	4	3		
135	4	3	3	3	3	4	4	3	3		
136	4	4	3	4	3	3	4	3	4		
137	3	4	3	3	3	3	4	3	3		
138	4	4	3	4	3	4	3	3	3		
139	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
140	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
141	3	4	3	3	3	4	3	3	4		
142	3	4	4	4	3	3	3	3	4		
143	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
144	4	4	3	3	3	3	3	4	3		
145	3	4	3	3	3	4	4	3	3		
146	4	3	3	3	3	4	4	4	4		
147	3	4	3	3	4	4	3	4	4		
148	4	4	3	4	3	3	4	4	3		
149	4	4	3	3	3	3	3	3	3		
150	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
JUMLAH NILAI/UNSUR	492	490	486	496	473	489	484	477	481	4368	
NRR/UNSUR	3,28	3,27	3,24	3,31	3,15	3,26	3,23	3,18	3,21	29,12	
NRR TERTIMBANG/ UNSUR	0,36	0,36	0,36	0,37	0,35	0,36	0,36	0,35	0,36	3,24	
SKM UNIT PELAYANAN x 25									80,89		
KATEGORI									BAIK		



PUBLIKASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2021



**PUBLIKASI HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
DAN ASET DAERAH KABUPATEN GARUT
SEMESTER I TAHUN 2021**

NILAI IKM

**80,98
(BAIK)**

NAMA LAYANAN:
PENERBITAN SURAT PERINTAH
PENCAIRAN DANA (SP2D)

JUMLAH RESPONDEN : 150 ORANG

JENIS KELAMIN :
L= 81 ORANG/ P = 69 ORANG

PENDIDIKAN :

SD	:	2	ORANG
SMP	:	7	ORANG
SMA	:	73	ORANG
D III	:	21	ORANG
D IV	:	2	ORANG
S1	:	42	ORANG
S2	:	3	ORANG

PERIODE SURVEI
JANUARI S/D MEI 2021

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA
SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI
MASYARAKAT.**

**PUBLIKASI HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
DAN ASET DAERAH KABUPATEN GARUT
SEMESTER II TAHUN 2020**

NILAI IKM

**80,89
(BAIK)**

NAMA LAYANAN:

Pelayanan Pemanfatan Barang
Milik Daerah
(Layanan Sewa Gedung Daerah)

JUMLAH RESPONDEN : 150 ORANG

JENIS KELAMIN :

L= 70 ORANG/ P = 80 ORANG

PENDIDIKAN :

SD	:	2	ORANG
SMP	:	7	ORANG
SMA	:	73	ORANG
D III	:	21	ORANG
D IV	:	2	ORANG
S1	:	42	ORANG
S2	:	3	ORANG

PERIODE SURVEI

JANUARI S/D MEI 2021

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA
SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI
MASYARAKAT.**



RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM SEMESTER I TAHUN 2021
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN GARUT

JENIS LAYANAN : Layanan Penerbitan SP2D

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU (BULAN KE-)						PENANGGUNGJAWAB
			1	2	3	4	5	6	
1	Penanganan Pengaduan	Peningkatan Kualitas Sumber Daya Pegawai							Bidang Perbendaharaan
2	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah							
3	Waktu Pelayanan	Koordinasi dan Pengelolaan Perbendaharaan Daerah							
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Koordinasi dan Pengelolaan Perbendaharaan Daerah							

Garut, 21 Juni 2021

KEPALA BADAN PENGELOAAN KEUANGAN DAN
ASET DAERAH
KABUPATEN GARUT



Dra. Hj. TETI SARIFENI, M.Si
NIP. 19641222 199301 2 001

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM SEMESTER I TAHUN 2021
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN GARUT

JENIS LAYANAN : Pelayanan Sewa Gedung Daerah

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU (BULAN KE-)						PENANGGUNGJAWAB
			1	2	3	4	5	6	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah							Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah
2	Penanganan Pengaduan	Peningkatan Kualitas Sumber Daya Pegawai							
3	Prosedur Pelayanan	Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah							
4	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah							

Garut, 21 Juni 2021

KEPALA BADAN PENGELOAAN KEUANGAN DAN
ASET DAERAH
KABUPATEN GARUT



Dra. Hj. TETI SARIFENI, M.Si
NIP. 19641222 199301 2 001