LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)







BADAN KEUANGAN DAERAH
KABUPATEN SOLOK TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Keuangan Daerah Tahun 2025.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk menggambarkan persepsi masyarakat instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik. Pada tahun 2025 ini Badan Keuangan Daerah Kabupaten Solok telah melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mengambil responden dari masyarakat dan SKPD/Unit Kerja Serta Mitra Kerja sebagai penerima pelayanan publik.

Melalui hasil survei yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi *motivasi* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah yang baik (good governance) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pemerintah Kabupaten Solok khususnya Badan Keuangan Daerah pada masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik.

Arosuka, 28 Oktober 2025
PLT. KEPALA BADAN KEUANGAN DAERAH



SONY SONDRA, SE. M.Si
NIP. 197512082005011003

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

BAB I 4

PENDAHULUAN 4

1.1 Latar Belakang 4

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 6

1.3 Maksud dan Tujuan 6

BAB II 8

PENGUMPULAN DATA SKM 8

2.1 Pelaksana SKM 8

2.2 Metode Pengumpulan Data 8

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 9

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 9

2.5 Penentuan Jumlah Responden 10

2.6 Metode Pengolahan Data 10

BAB III 12

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 12

3.1 Jumlah Responden SKM 12

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 13

BAB IV 14

ANALISIS HASIL SKM 14

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 14

4.2 Rencana Tindak Lanjut 15

4.3 Tren Nilai SKM 16

BAB V 18

KESIMPULAN 18

LAMPIRAN 19

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat .....
2. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat .....
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut .....
4. Indeks Kepuasan Masyarakat .....
5. SK Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat .....

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dapat terwujud. Oleh karena itu kebijakan pendayagunaan aparatur pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat sebagaimana amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, telah disikapi dengan ditetapkan Peraturan Bupati Solok Nomor 61 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok.

Oleh karena itu untuk mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sudah sesuai atau belum dengan pelayanan yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat maka pemerintah perlu melakukan penilaian atas kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan melibatkan masyarakat untuk menilainya.

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, maka perlu mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Disamping itu melalui data Survei Kepuasan Masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan

kualitas pelayanannya. Adapun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki pengertian 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. Badan Keuangan Daerah Kabupaten Solok sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yang dibentuk dengan Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Solok No.1 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Kabupaten Solok No. 16 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Keuangan Daerah maka Badan Keuangan Daerah mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan. Sedang dalam ketugasannya Badan Keuangan Daerah Kabupaten Solok mempunyai fungsi sebagai berikut :

a. Penyusunan kebijakan teknis pemerintah di bidang keuangan;
b. Pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang keuangan;
c. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang keuangan;
d. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang keuangan;
e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Solok No. 1 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Kabupaten Solok No. 16 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Keuangan. Maka bentuk kegiatan pelayanan publik Badan Keuangan Daerah adalah pemenuhan kebutuhan kepada penerima pelayanan dalam bidang pendapatan dan pengelolaan keuangan dan aset daerah maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan sebagai penerima pelayanan publik yang dilaksanakan Badan Keuangan Daerah meliputi orang, masyarakat Mitra Kerja dan seluruh instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Solok.

Sehubungan dengan hal sebagaimana tersebut diatas, Badan Keuangan Daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melaksanakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan dengan responden dari masyarakat, Mitra Kerja dan instansi pemerintah. Penilaian penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Pemilihan responden sebagai sampel dengan tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya Survei kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Solok Nomor 61 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dilingkungan Pemerintah Daerah Kab. Solok.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan kinerja dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Badan Keuangan Daerah;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Badan Keuangan Daerah secara periodik;
3. Mengetahui kebutuhan dan harapan atas pelayanan publik yang dilaksanakan Badan Keuangan Daerah melalui data dan informasi tentang Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dan instansi pemerintah sebagai penerima pelayanan publik;

4. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat dan instansi pemerintah terhadap kinerja pelayanan Badan Keuangan Daerah.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Keuangan Daerah Kabupaten Solok dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Keuangan Daerah Kabupaten Solok adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Keuangan Daerah Kabupaten Solok yaitu :

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 pelayanan 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, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Badan Keuangan Daerah pada waktu pelayanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Februari-September 2025	240
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisioner yang dibagikan kepada orang, masyarakat pada tahun 2025.

2.6 *Metode* Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan yang berjumlah 9, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad \text{Total}$$

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

$$\textbf{SKM Unit Pelayanan X 25}$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Survei Kepuasan

Masyarakat (SKM). Katagori Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan berdasarkan dengan ditetapkan Peraturan Bupati Solok Nomor 61 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00- 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60- 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644- 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324- 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 126 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	57	45.24 %
		PEREMPUAN	69	54.76 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	26	20.63 %
		DIII	1	0.8%
		SI	94	74.60 %
		S2	5	3.97 %
3	PEKERJAAN	PNS	107	84.92 %
		TNI	0	0%
		SWASTA	3	2.38 %
		LAINNYA	16	12.7 %
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	115	91.26%
		LAYANAN B	8	6.34%
		LAINNYA	3	2.4%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

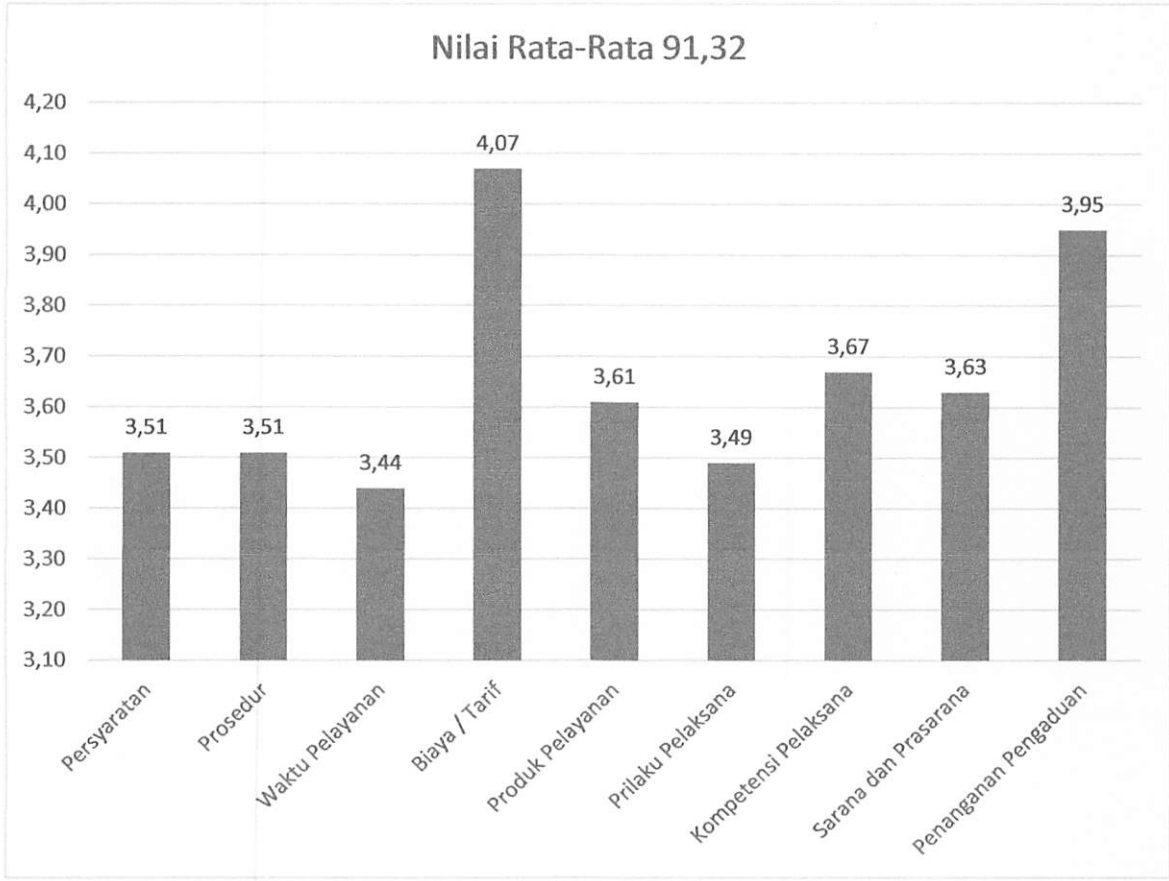
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3.51	3.51	3.44	4.07	3.61	3.49	3.67	3.63	3.95
Kategori	**B**	**B**	**B**	**A**	**A**	**B**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**91.32 (A)**								

Grafik 2.4

Perkembangan Hasil Nilai Rata-rata SKM per Unsur Pelayanan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Keuangan Daerah pada bidang Perencanaan Anggaran Daerah, Perbendaharaan Keuangan Daerah, Akuntansi dan Pelaporan, Pengelolaan BMD dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 126 orang diperoleh Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Keuangan Daerah sebesar 91.32 dengan katagori untuk Mutu Pelayanan " A " dan Kinerja Unit Pelayanan dengan katagori SANGAT BAIK. Sedang Nilai Rata-rata SKM per urusan pelayanan diperoleh sebesar 3.65.

Nilai rata-rata SKM ke 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden terdapat 2 unsur pelayanan yang memiliki nilai dibawah rata-rata SKM diatas. 3.44 yaitu Waktu Penyelesaian dan Kompetensi Pelaksana 3.49, sedangkan tujuh unsur pelayanan dengan nilai rata-rata diatas 3.65 yaitu Persyaratan dengan nilai 3.51; Sistem,Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3.51; Biaya Tarif dengan nilai 4.07; Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.61; Prilaku Pelaksana dengan nilai 3.67; Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.63; dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan dengan nilai 3.95.

Dari ke 9 unsur pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Keuangan Daerah serta telah *dinilai oleh responden yang berjumlah 126 responden yang perlu mendapatkan perhatian* yaitu unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.44 (dibawah rata – rata keseluruhan), Berdasarkan kajian atas penyebab rendahnya nilai rata-rata SKM unsur Waktu Penyelesaian diambil langkah perbaikan yaitu Penambahan loket layanan (kursi tunggu yg kurang tersedia).
2. Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3.49 (dibawah rata-rata keseluruhan), Berdasarkan kajian diatas penyebab rendahnya nilai rata-rata SKM unsur Kompetensi Pelaksana diambil langkah perbaikan yaitu dengan Meningkatkan Sarana dan Prasarana pendukung pekerjaan.

3. Persyaratan dengan nilai 3.51 (dibawah rata-rata keseluruhan), Berdasarkan kajian diatas penyebab rendahnya nilai rata-rata SKM unsur Persyaratan diambil langkah perbaikan yaitu Mengadakan Sosialisasi Publik dengan mengundang Masyarakat.

Ketiga unsur pelayanan sebagaimana tersebut diatas membutuhkan perhatian khusus karena nilai rata-rata menunjukkan nilai dibawah rata-rata dari semua unsur pelayanan yaitu sebesar 3.65.

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

- Waktu Penyelesaian yang belum sesuai dengan harapan responden karena kurangnya tenaga petugas dalam pelayanan.
- Kompetensi Pelaksana belum maksimal sesuai harapan responden karena banyaknya beban kerja yang ada, sehingga setiap konsumen banyak yang tidak terlayanani dengan baik.
- Persyaratan yang masih dirasakan sangat memberatkan oleh Masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak Masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke Lokasi layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pelaksanaan tindak lanjut perbaikan direncanakan pada jangka pendek (kurang dari 12 bulan), dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW III	**TW IV**	
1	**Waktu Penyelesaian**	Penambahan loket layanan (kursi tunggu yg kurang tersedia)	**√**	**√**	**Sekretariat/Subbag Umum dan kepegawaian**

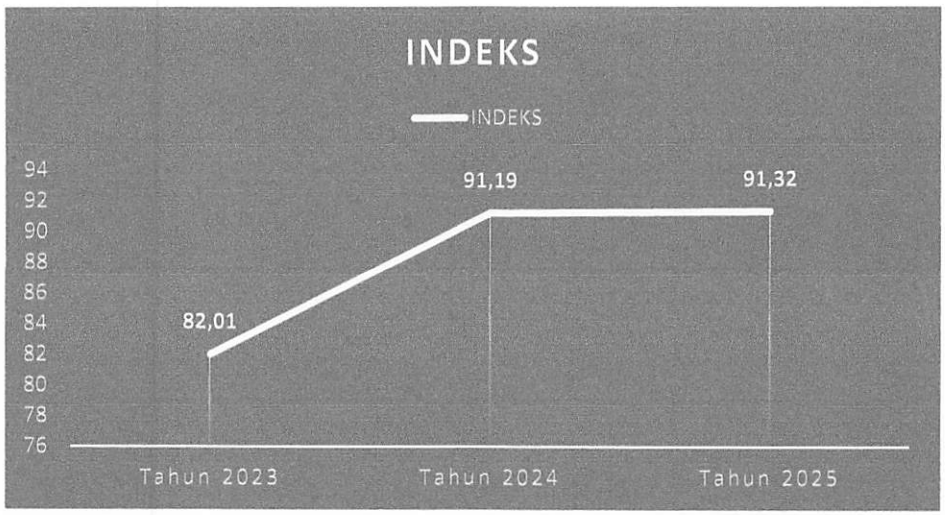
2	**Kompetensi Pelaksana**	Peningkatan Sarana dan Prasarana pendukung pekerjaan	√	√	**Sekretariat/Subbag Umum dan kepegawaian**
3	**Persyaratan**	Mengadakan Sosialisasi Publik dengan mengundang masyarakat	√	√	**Sekretariat/Subbag Umum dan kepegawaian**

4.3 *Tren* Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Keuangan Daerah Kab. Solok terjadi peningkatan yang signifikan

No	Periode Pengukuran	Indeks
1	Tahun 2022	80.19 (Baik)
2	Tahun 2023	82.01 (Baik)
3	Tahun 2024	91.19 (Baik)
4	Tahun 2025	91.32 (Sangat Baik)

Berdasarkan table diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan biaya/tarif serta penanganan pengaduan pada Badan Keuangan Daerah. Terjadinya peningkatan setiap tahunnya bisa kita lihat dari indeks dibawah ini.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan bahwa:

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Keuangan Daerah pada bidang Perencanaan Anggaran Daerah, Perbendaharaan Keuangan Daerah, Akuntansi dan Pelaporan, Pengelolaan BMD dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 126 orang diperoleh Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Keuangan Daerah sebesar 91.32 dengan katagori untuk Mutu Pelayanan " A " dan Kinerja Unit Pelayanan dengan katagori SANGAT BAIK. Sedang Nilai Rata-rata SKM per urusan pelayanan diperoleh sebesar 3.65.

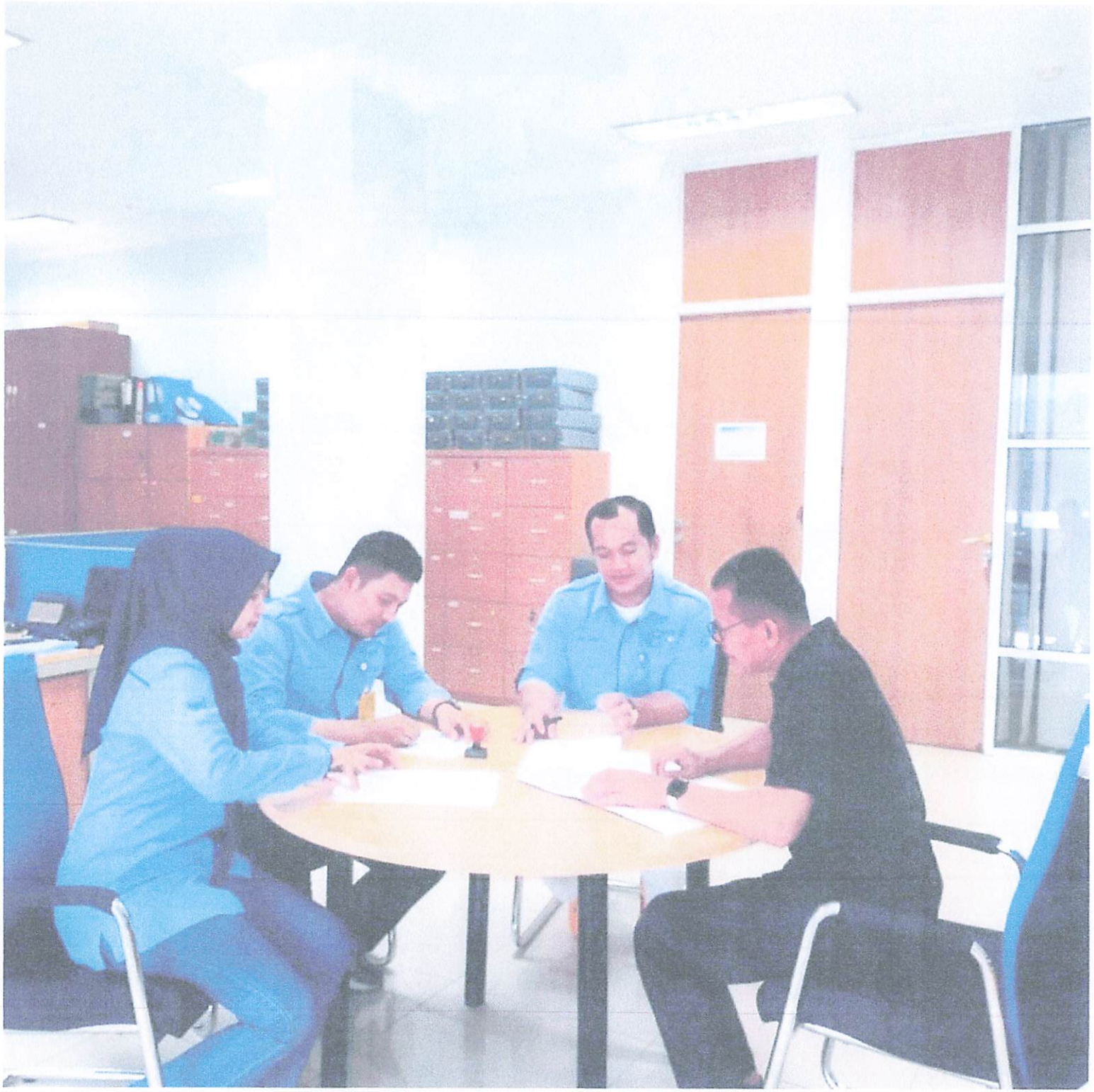
Nilai rata-rata SKM ke 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden terdapat 2 unsur pelayanan yang memiliki nilai dibawah rata-rata SKM diatas. 3.44 yaitu Waktu Penyelesaian dan Kompetensi Pelaksana 3.49, sedangkan tujuh unsur pelayanan dengan nilai rata-rata diatas 3.65 yaitu Persyaratan dengan nilai 3.51; Sistem,Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3.51; Biaya Tarif dengan nilai 4.07; Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 3.61; Prilaku Pelaksana dengan nilai 3.67; Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.63; dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan dengan nilai 3.95.

5.2. SARAN

Melihat dari kesimpulan tersebut maka yang perlu dilakukan oleh Badan Keuangan Daerah untuk memenuhi harapan responden, yaitu :

1. Mempublikasikan aturan/pedoman/standar terkait pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.
2. Menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman seluruh pegawai Badan Keuangan Daerah dalam melaksanakan ketugasan memberi pelayanan publik sesuai dengan tugas, pokok dan fungsinya.
3. Memaksimalkan pegawai yang ada di lingkungan Badan Keuangan Daerah dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan ketugasan.
4. Peningkatan pemahaman mengenai standar pelayanan dan sosialisasi standar pelayanan kepada masyarakat melalui berbagai media.
5. Adanya diklat pelayanan publik, service excellent dan membangun komitmen internal pelayanan.
6. Perlu diadakan pelatihan peningkatan kapasitas pegawai.
7. Memperbaharui dan menambah sarana dan prasana yang disediakan.


KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA
SOLOK






Lenovo
BADAN KEUANGAN DAERAH


BKD
BADAN KEUANGAN DAERAH


SIPD
09:45

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI SOLOK
NOMOR : 61 Tahun 2020
TANGGAL : 28 Desember 2020

KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN..... KABUPATEN SOLOK

Tanggal Survei : 16 September 2025 Jam Survei : 08.00 – 12.00 / 13.00 – 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : — L — (P)

Pendidikan : — SD — SMP — SMA — (S1) — S2 — S3

Pekerjaan : — PNS — TNI — POLRI — SWASTA — WIRAUSAHA
— LAINNYA ..... (*sebutkan*) BPJS Ketenagakerjaan

Jenis Layanan yang Diterima : (Perencanaan Anggaran, GU, TU, LS, Aset, Pelaporan Akuntansi *dll)*

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(*Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden/masyarakat*)

	P*)
1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?**	
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?**	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
(c) Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. **Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang kurang	2
(c) Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. **Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?**	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
(d) Gratis	4
5. **Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
(c.) Susuai	3
d. Sangat sesuai	4

	P*)
6. **Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?**	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
(c) Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. **Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?**	
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 kualitas sarana dan prasarana ?**	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
(d) Sangat Baik	4
9. **Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?**	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
(d) Dikelola dengan maksimal	4

1. *Pertanyaan No.4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.*
2. *Pertanyaan 6 dan 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasiswebsite.*

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI SOLOK
NOMOR : 61 Tahun 2020
TANGGAL : 28 Desember 2020

KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN..... KABUPATEN SOLOK

Tanggal Survei : 16/9/2025

Jam Survei : ✔ 08.00 – 12.00 ; 13.00 – 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : — L — P

Pendidikan : — SD — SMP — SMA — S1 — S2 — S3

Pekerjaan : — PNS — TNI — POLRI — SWASTA — WIRAUSAHA
— LAINNYA ..... (*sebutkan*) Bank Nagari Cab Solok

Jenis Layanan yang Diterima : (Perencanaan Anggaran, GU, TU, LS, Aset, Pelaporan Akuntansi *dll*)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(*Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden/masyarakat*)

	P*)
1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?**	
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?**	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
(c.) Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. **Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang kurang	2
(c.) Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. **Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?**	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
(d.) Gratis	4
5. **Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
(c.) Susuai	3
d. Sangat sesuai	4

	P*)
6. **Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?**	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
(c.) Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. **Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?**	
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 kualitas sarana dan prasarana ?**	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
(c.) Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. **Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?**	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
(d.) Dikelola dengan maksimal	4

1. *Pertanyaan No.4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.*
2. *Pertanyaan 6 dan 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasiswebsite.*

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI SOLOK
NOMOR : 61 Tahun 2020
TANGGAL : 28 Desember 2020

KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN..... KABUPATEN SOLOK

Tanggal Survei : 16-09-2025 Jam Survei : 08.00 – 12.00 / 13.00 – 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : — L — (P)

Pendidikan : — SD — SMP — SMA — (S1) — S2 — S3

Pekerjaan : — (PNS) — TNI — POLRI — SWASTA — WIRAUSAHA
— LAINNYA ..... (*sebutkan*) KPP Pratama

Jenis Layanan yang Diterima : (Perencanaan Anggaran, GU, TU, LS, Aset, Pelaporan Akuntansi *dll*)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(*Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden/masyarakat*)

	P*)
1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?**	
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?**	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
(d) Sangat mudah	4
3. **Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang kurang	2
(c) Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. **Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?**	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
(d) Gratis	4
5. **Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Susuai	3
(d) Sangat sesuai	4

	P*)
6. **Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?**	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
(d) Sangat kompeten	4
7. **Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?**	
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 kualitas sarana dan prasarana ?**	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
(d) Sangat Baik	4
9. **Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?**	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
(d) Dikelola dengan maksimal	4

1. *Pertanyaan No.4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.*
2. *Pertanyaan 6 dan 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasiswebsite.*

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI SOLOK
NOMOR : 61 Tahun 2020
TANGGAL : 28 Desember 2020

KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN ..... KABUPATEN SOLOK

Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.00 / 13.00 – 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : — (L) — P

Pendidikan : — SD — SMP — (SMA) — S1 — S2 — S3

Pekerjaan : — (PNS) — TNI — POLRI — SWASTA — WIRAUSAHA — LAINNYA ..... (*sebutkan*)

Jenis Layanan yang Diterima : (Perencanaan Anggaran, GU, TU, LS, Aset, Pelaporan Akuntansi *dll)*

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(*Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden/masyarakat*)

	P*)
1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?**	
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?**	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
(c) Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. **Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang kurang	2
(c) Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. **Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?**	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
(d) Gratis	4
5. **Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
(c) Susuai	3
d. Sangat sesuai	4

	P*)
6. **Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?**	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
(c) Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. **Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?**	
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 kualitas sarana dan prasarana ?**	
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
(d) Sangat Baik	4
9. **Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?**	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Berfungsi kurang maksimal	3
(d) Dikelola dengan maksimal	4

1. *Pertanyaan No.4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.*
2. *Pertanyaan 6 dan 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasiswebsite.*

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI SOLOK
NOMOR : 61 Tahun 2020
TANGGAL : 28 Desember 2020

KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN .... BKD ..... KABUPATEN SOLOK

Tanggal Survei : 7/3/205 Jam Survei : ✓ 08.00 – 12.00 / 13.00 – 16.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ✓ L — P

Pendidikan : — SD — SMP — SMA ✓ S1 — S2 — S3

Pekerjaan : ✓ PNS — TNI — POLRI — SWASTA — WIRAUSAHA — LAINNYA ..... (*sebutkan*)

Jenis Layanan yang Diterima : (Perencanaan Anggaran, ~~GU~~, TU, LS, ~~Aset~~, ~~Pelaporan Akuntansi~~ *dll)*

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK
(*Lingkari kode huruf sesuai jawaban responden/masyarakat*)

	P*)
1. **Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?**	
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?**	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
(c) Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. **Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang kurang	2
(c) Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. **Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?**	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
(d) Gratis	4
5. **Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
(c) Susuai	3
d. Sangat sesuai	4

	P*)
6. **Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?**	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
(c) Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4
7. **Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?**	
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 kualitas sarana dan prasarana ?**	
a. Buruk	1
(b) Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4
9. **Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?**	
a. Tidak ada	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
(c) Berfungsi kurang maksimal	3
d. Dikelola dengan maksimal	4

1. *Pertanyaan No.4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.*
2. *Pertanyaan 6 dan 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasiswebsite.*

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN

UNIT PELAYANAN : BADAN KEUANGAN DAERAH
ALAMAT : AROSUKA

NO. URUT RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	11
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σnilai/ Unsur	442	432	423	501	444	429	451	446	486	
NRR /Unsur	3,51	3,51	3,44	4,07	3,61	3,49	3,67	3,63	3,95	32,87
NRR tertbg/ unsur	0,39	0,39	0,38	0,45	0,40	0,38	0,40	0,40	0,43	3,62
IKM unit pelayanan										91,32

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

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

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,51
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,51
U3	Waktu Penyelesaian	3,44
U4	Biaya/Tarif	4,07
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61
U6	Prilaku Pelaksana	3,49
U7	Kompetensi Pelaksana	3,67
U8	Sarana dan Prasarana	3,63
U9	Penanganan Pengaduan, Saran	3,95
		3,65

IKM UNIT PELAYANAN : 91,32

Mutu Pelayanan :

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

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	NRR per unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,51	0,39	87,70	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,51	0,39	87,80	B
U3	Waktu Penyelesaian	3,44	0,38	85,98	B
U4	Biaya/Tarif	4,07	0,45	101,83	A
U5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61	0,40	90,24	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,49	0,38	87,20	B
U7	Prilaku Pelaksana	3,67	0,40	91,67	A
U8	Sarana dan Prasarana	3,63	0,40	90,65	A
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,95	0,43	98,78	A
Nilai Rata Rata		**3,65**	**0,40**	**91,32**	**A**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEUANGAN DAERAH
PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
TAHUN 2025

NILAI IKM
91,32

Nama Layanan :

RESPONDEN

Jumlah	:	126	orang			
Jenis Kelamin	: L	=	57	Orang	P =	69 Orang
Pendidikan	: SD	=	0	Orang		
	SMP	=	0	Orang		
	SMA	=	26	Orang		
	DIII	=	1	Orang		
	S.1	=	94	Orang		
	S.2	=	5	Orang		

Periode Survey = Januari s/d Oktober 2025

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

Arosuka, 28 Oktober 2025
PLH. KEPALA BADAN KEUANGAN DAERAH

SONY SONDRA, SE. M.Si
NIP. 197512082005011003

PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
BADAN KEUANGAN DAERAH
KayuAro- Sukarami Kilo Meter 30 Telp. (0755) 31339 – 31340

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEUANGAN DAERAH

NOMOR : 800/ 84 /BKD-2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN SOLOK

KEPALA BADAN KEUANGAN DAERAH,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kabupaten Solok;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Keuangan Daerah tentang pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Solok;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Tengah;

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;

4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2004 tentang Pemindahan Ibukota Kabupaten Solok dari wilayah Kota Solok ke KayuAro-Sukarami (Arosuka) di Wilayah Kecamatan Gunung Talang Kabupaten Solok;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;

7. Peraturan Bupati Kabupaten Solok Nomor 61 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Solok dengan

susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Badan Keuangan Daerah ini;

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu mempunyai tugas sebagai berikut :

a. Menyiapkan langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat;
b. Mengidentifikasi dan memahami persyaratan yang diminta oleh masyarakat;
c. Melakukan survey kepuasan masyarakat secara periodik;
d. Menganalisis hasil survei sebagai rekomendasi;
e. Membuat laporan hasil survei kepuasan masyarakat;

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Solok.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan : di Arosuka
pada tanggal : 6 Maret 2025

KEPALA BADAN KEUANGAN DAERAH

INDRA GUSNADY, SE. M.Si
NIP.19700804 199803 1 006

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEUANGAN DAERAH
NOMOR : 800/ 84 /BKD-2025
TANGGAL : 6 Maret 2025

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN SOLOK

NO	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Kepala Badan Keuangan Daerah	Penanggung Jawab
2.	Sekretaris Badan Keuangan Daerah	Wajib Penanggung Jawab
3.	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Ketua
4.	Perencana Ahli Muda	Anggota
5.	Kepala Bidang Penyusunan Anggaran Daerah	Anggota
6.	Kepala Bidang Perbendaharaan Keuangan Daerah	Anggota
7.	Kepala Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah	Anggota
8.	Kepala Bidang Akuntansi dan Pelaporan	Anggota
9.	Staf Sekretriat Badan Keuangan Daerah	Sekretariat

Ditetapkan di Arosuka
pada tanggal, 6 Maret 2025
KEPALA BADAN KEUANGAN DAERAH

INDRA GUSNADY, SE. M.Si
NIP.19700804 199803 1 006

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN SEBELUMNYA



PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK
BADAN KEUANGAN DAERAH
TAHUN 2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu

menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Keuangan Daerah periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II

No	Unsur	Nilai IKM	NRR per Unsur	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Layanan
1	Persyaratan	**3.50**	**0.39**	**87.50**	**B**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.55**	**0.39**	**88.75**	**A**
3	Waktu Penyelesaian	**3.53**	**0.39**	**88.25**	**B**
4	Biaya/Tarif	**3.95**	**0.43**	**98.75**	**A**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3.65**	**0.40**	**91.25**	**A**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.60**	**0.40**	**90.00**	**A**
7	Perilaku Pelaksana	**3.60**	**0.40**	**90.00**	**A**
8	Sarana dan Prasarana	**3.55**	**0.39**	**88.75**	**A**
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**3.90**	**0.43**	**97.50**	**A**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	
1	Persyaratan	melakukan sosialisasi persyaratan melalui berbagai media, seperti website, media sosial, dan brosur, serta melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap persyaratan pelayanan	✓	✓	**Sekretariat**
2	Waktu Pelayanan	meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang bertugas, dan melakukan perbaikan pada sarana dan prasarana pelayanan	✓	✓	**Sekretariat**
3	Sarana dan Prasarana	melakukan perbaikan fisik sarana dan prasarana, peningkatan aksesibilitas dan pembaruan teknologi	✓	✓	**Sekretariat**

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Waktu Penyelesaian	sudah	meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang bertugas, dan melakukan perbaikan pada sarana dan prasarana pelayanan	  	

2	Sarana dan Prasarana	sudah	Peningkatan Sarana dan Prasarana pendukung pekerjaan		
3	Persyaratan	sudah	Sosialisasi Publik dengan mengundang masyarakat	 	

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Badan Keuangan Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik salah satunya dengan melakukan tindak lanjut perbaikan terhadap nilai kepuasan masyarakat yang masih rendah. Keberhasilan pelaksanaan tindak lanjut perbaikan merupakan upaya untuk membenahi kualitas pelayanan, untuk itu perlu komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana agar kepuasan pengguna layanan terus meningkat.

B. Saran

1. Pelaksanaan tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan stakeholder sebagai pengguna layanan.
2. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM dan pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan secara periodik pada setiap I Tahun yaitu 12 (dua belas) bulan sekali.
3. Pelaksanaan Perbaikan dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, serta rencana dan tindak lanjutnya agar dipublikasikan kepada pengguna layanan.

Arosuka, 28 Oktober 2025
PLT. KEPALA BADAN KEUANGAN DAERAH

SONY SONDRA, SE. M.Si
NIP. 197512082005011003