

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH
TRIBUNAL I TAHUN 2023
(PERIODE SURVEI TANGGAL JANUARI - MARET 2023)**

82,32*

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH SAUDARA BERIKAN.
MASUKAN SAUDARA SANGAT BERMANFAAT BAGI PERBAIKAN DAN
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN YANG KAMI BERIKAN KEPADA SAUDARA.**

*) Berdasarkan hasil olah data oleh Bagian Organisasi, April 2023



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Alun Alun Utara No. 7 Telp./Fax. (0334) 881255 email : bag.organisasi@lumajangkab.go.id
LUMAJANG – 67316

Lumajang, 8 Mei 2023

Kepada

Yth. Kepala BPKD

di

LUMAJANG

Nomor : 065/ 962 /427.16/2023
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Tribulan 1 Tahun 2023

Menindaklanjuti laporan Kabag Organisasi nomor : 069.4/102/427.16/2023 tanggal 27 April 2023 perihal Hasil Pelaksanaan SKM Tribulan 1 Tahun 2023 yang telah mendapatkan persetujuan tanggal 3 Mei 2023, maka disampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tribulan 1 tahun 2023 pada UP3 (Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) Saudara, sebagai berikut :

1. Nilai IKM = 82,32
2. Hasil analisis menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) dari Martilla dan James diperoleh kesimpulan bahwa :
 - a. **prioritas perbaikan** unsur pelayanan di UP3 Saudara ada 6, yaitu: 1) Waktu Penyelesaian Pelayanan, 2) Kompetensi Pelaksana, 3) Kualitas Prasarana dan Sarana, 4) Prosedur Pelayanan, 5) Spesifikasi Produk, dan 6) Perilaku Pelaksana.
 - b. sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan **patut dipertahankan** ada 3, yaitu: 1) Pengelolaan Pengaduan, 2) Persyaratan Pelayanan, dan 3) Biaya.
3. **Saran perbaikan** bagi UP3 Saudara dari responden tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi ada 2, yaitu a) Perlu ada petugas khusus untuk penanganan pelayanan tentang laporan keuangan, terutama jika laporan keuangan yang disusun oleh OPD masih ada kekurangan, b) agar prasarana dan sarana ditingkatkan guna dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Selanjutnya diminta kepada Saudara untuk :

1. **mempublikasikan** nilai IKM, baik secara **elektronik** dan **non-elektronik**, sehingga mudah diakses oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. menyusun **rencana aksi** guna melakukan perbaikan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang Saudara berikan kepada pengguna layanan memenuhi harapan pengguna layanan, sekaligus tetap mempertahankan pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan.
3. mengirimkan rencana aksi tindaklanjut sebagaimana dimaksud poin 2 diatas kepada Kepala Bagian Organisasi paling lambat hari Jum'at tanggal 26 Mei 2023 melalui email : bag.organisasi@lumajangkab.go.id dengan menggunakan blanko format terlampir setelah mendapatkan tanda pengesahan dari pimpinan UP3.
4. **merealisasikan rencana aksi** perbaikan sebagaimana poin 1 diatas dalam kesempatan pertama.

Demikian untuk diperhatikan dan dilaksanakan, terimakasih.



Drs. AGUS TRIYONO, M.Si
NIP. 19690507-198903 1 004

Tembusan :

- Yth.: 1. Bupati Lumajang (sebagai laporan)
2. Wakil Bupati Lumajang

**RENCANA AKSI TINDAKLANJUT HASIL PELAKSANAAN SKM TRIBULAN I TAHUN 2023
PADA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH**

NO	Prioritas Perbaikan dan Saran Perbaikan dari Responden	Rencana Tindaklanjut	Penanggungjawab / Pelaksana	Waktu Pelaksanaan	Ket
1	Waktu Penyelesaian Pelayanan	a. Untuk menghindari antrian pelayanan koordinasi dan rekonsiliasi penyusunan anggaran, pengelolaan perbendaharaan, penyusunan laporan keuangan dan pengelolaan BMD. Maka akan dilaksanakan pengaturan jadwal pelayanan kepada OPD	Bidang Anggaran, Bidang Perbendaharaan, Bidang BMD, Bidang Akuntansi Pelaporan	Sesuai Jadwal Rekonsiliasi	
		b. Untuk mempermudah pelayanan kepada OPD tentang penelusuran SPP/ SPM yang diajukan, maka diadakan Aplikasi Penelusuran SPP/ SPM . Dengan tujuan dapat mengetahui jumlah jam pelayanan apakah sudah sesuai dengan SOP BPKD tentang pencairan SPP/SPM	Sekretariat	Oktober	
2	Perlu ada petugas khusus untuk penanganan pelayanan tentang laporan keuangan, terutama jika laporan keuangan yang disusun oleh OPD masih ada kekurangan	Sudah ada penunjukan PIC/ Penanggungjawab atas penanganan Laporan Keuangan jika ada keterlambatan/ kekurangan LKPD maka PIC tersebut yang menjadi narahubung dengan OPD.	Bidang Akuntansi dan Pelaporan	-	-
3	Agar prasarana dan sarana ditingkatkan guna dapat memberikan pelayanan yang maksimal	Sarana dan prasarana ruang pelayanan akan dipenuhi bersamaan dengan perbaikan/ renovasi Ruang Pelayanan manakala anggaran sudah tersedia.	Sekretariat	-	-

KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH



SUNYOTO, SE, MM, MSA. Ak. CA
NIP. 19660709 199703 1 001