

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH
KABUPATEN LUMAJANG

TRIBUNAL II PERIODE BULAN APRIL S.D JUNI TAHUN 2022

NILAI IKM

79.98

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 19

JENIS KELAMIN : L : 8 P : 11

PENDIDIKAN : SD : 0

SMP : 0

SMA : 5

DIII : 1

S1 : 13

S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN APRIL s.d BULAN JUNI 2022

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

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAERAH
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN II TAHUN 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Jumlah Nilai	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	61	0	3.16
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	59	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	60	0	3.16
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	61	0	3.18
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	60	0	
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	59	0	3.11
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	59	1	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	60	0	3.16
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	63	0	3.32
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	66	0	3.47
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	59	0	3.29
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	66	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	59	0	3.11
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	59	0	
Nilai Hasil Survei			79.98			

Keterangan :

- Jumlah nilai (kolom 4) = berasal dari nilai cakupan pertanyaan dengan jenis jawaban a=1, b=2, c=3 dan d=4 sebanyak responden (r)
- Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisisioner
- Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = jumlah nilai dibagi (:) jumlah responden

REKAPITULASI LAIN - LAIN :

- Perkiraan Jumlah Populasi : 50
- Jumlah Responden : 19
- Usia Responden Terbanyak : 30-39 tahun dan 40-49 tahun
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : D4/S1
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
- Pekerjaan Responden Terbanyak : PNS
- Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
 - Pelayanan Penerbitan SP2D
 - Pelayanan Penerbitan SKPP
- Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? Tidak ada
- Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana? Tidak ada

Lumajang, 16 September 2022

Kepala Badan Pengelola Keuangan Daerah

SUNYOTO, SE, MM, MSA, Ak. CA

Nip. 19660709 199703 1 001

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.21
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.11
3	kemudahan prosedur	3.16
4	ketepatan waktu	3.21
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.16
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.11
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.11
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.16
9	kemampuan petugas	3.32
10	sikap perilaku petugas	3.47
11	kualitas sarana dan prasarana	3.11
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.47
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.11
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.11
	Rata-rata Tertimbang	3.20

