

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

**PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diamanatkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, maka dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penerapannya, untuk menilai kualitas pelayanan publik dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara berkala minimal satu tahun sekali. Hal ini merupakan salah satu upaya yang dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam melakukan penilaian kepuasan masyarakat, terdapat 9 (sembilan) unsur penilaian antara lain: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif/ produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan penanganan pengaduan.

Dari hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap 65 (enam puluh lima) OPD, 62 (enam puluh dua) OPD yang di survey rata-rata masyarakat merasa Puas atau baik dengan pelayanan Pemerintah Kota Pekalongan sedangkan 3 (tiga) OPD mendapat hasil kurang puas atau kurang baik. Dari hasil tersebut maka Nilai SKM Kota Pekalongan 80,83 dengan kategori Baik. Hasil tersebut diharapkan Pemerintah Kota Pekalongan kedepan akan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Demikian semoga laporan ini dapat memberikan gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintah Kota Pekalongan.

Pekalongan, 22 Desember 2021

WALIKOTA PEKALONGAN

ACHMAD AEZAN ARSLAN DJUNAID

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	1
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP	3
2.1 Tahapan Persiapan	3
2.2 Tahapan Pelaksanaan.....	4
2.3 Tahapan Pengelolaan dan Analisis Data.....	6
BAB III HASIL PELAKSANAAN SKM.....	7
BAB IV KESIMPULAN	55
LAMPIRAN-LAMPIRAN	56

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun system penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kota Pekalongan, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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. Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga Negara.

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2014 tentang *mystery shopping*;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Pemerintah Kota Pekalongan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat antara lain :

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah. Pemerintah Kota Pekalongan mengeluarkan surat Sekretaris Daerah Kota Pekalongan Nomor 060/437 tanggal 22 Februari 2021 perihal Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021, yang disampaikan ke seluruh Perangkat Daerah dan Kelurahan se-Kota Pekalongan. Pelaksanaan Survei dilakukan oleh pihak ke tiga yaitu PATTIRO. Selanjutnya Bagian Organisasi melaksanakan rekapitulasi hasil SKM dan menyusun Laporan yang akan disampaikan ke Kementerian PAN & RB.

Selain itu, beberapa Perangkat Daerah juga telah mengikuti pembinaan dari Kemenpan RB terkait kebijakan SKM yaitu Bimbingan Teknis dan Survei serentak. Adapun Perangkat Daerah telah mengikuti kegiatan dimaksud adalah DINDUKCAPIL, DPMPTSP dan Kecamatan. Selain itu, PDAM juga termasuk peserta dalam kegiatan pembinaan dari Kemenpan RB.

Survey kepuasan masyarakat ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan kegiatan, antara lain :

2.1 Tahapan Persiapan

Pada tahapan ini, kegiatan yang dilakukan adalah :

- 1) Bagian Organisasi membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat;
- 2) Bagian Organisasi menyiapkan instrument survey yang terdiri dari :
 - a. Daftar pertanyaan/ kuesioner sebagai alat bantu :
 - Kuesioner berisi 9 pertanyaan inti sesuai dengan jumlah variabel faktor/ aspek pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :
 - Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- Waktu Pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - 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.
 - 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.
 - Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
 - Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 - 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).
 - Penanganan Pengaduan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- b. Bentuk jawaban atas kuesioner terdiri dari 4 pernyataan yang dikategorikan : sangat tidak puas, tidak puas, puas dan sangat puas;
 - c. Dari 4 pernyataan jawaban kuesioner diberikan penilaian 1, 2, 3 dan 4
 - d. Formulir pengolahan data
 - Formulir pengolahan data;
 - Formulir sebaran responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden.

2.2 Tahapan Pelaksanaan

Tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan survei, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1) Penentuan OPD

Dalam survei kepuasan masyarakat ini, obyek pengukuran adalah seluruh OPD Kota Pekalongan. Skor kepuasan yang dihasilkan lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan, bukan pada individu responden yang terpilih. Dengan demikian skor yang diberikan oleh responden tidak terlalu bervariasi. Oleh karena itu kajian ini tidak terlalu mensyaratkan teknik pengambilan sampel secara ketat.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu dilaksanakan pemetaan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) setiap jenis pelayanan dalam wilayah cakupan pelayanan selama masa survei. Selanjutnya responden dipilih secara acak untuk setiap jenis pelayanan.

2) Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Data Sekunder adalah data dan informasi yang diperoleh dari OPD, terkait penerima manfaat dari pelayanan yang diberikan. Data tersebut nantinya digunakan untuk menentukan responden dalam survey ini. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif tentang persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public dalam Survey Kepuasan Masyarakat, tim yang telah dibentuk melakukan pengambilan dan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut :

a) Assesment Awal

Kegiatan ini dilakukan untuk menggali data dan informasi dari SKPD, terkait siapa penerima manfaat langsung dari layanan yang diberikan. Data dan informasi ini nantinya digunakan sebagai dasar dalam menentukan responden.

b) Penyampaian kuesioner/ daftar pertanyaan

Kuesioner/ daftar pertanyaan kepada masyarakat disampaikan sebagai berikut:

- Sebanyak-banyaknya 40% dari jumlah responden, ditempat pelayanan pada saat pelayanan;
- Sekurang-kurangnya 60% dari jumlah responden, di alamat penerima pelayanan.

c) Pengisian kuesioner

Pengisian jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner :

- Diisi langsung oleh penerima layanan;
- Diisi penerima layanan dengan bantuan petugas survei melalui wawancara dengan penerima pelayanan.

d) Penyampaian/ pengumpulan jawaban

Jawaban atas kuesioner disampaikan :

- Langsung pada saat pelayanan;

- Petugas survei mengambil jawaban di alamat penerima layanan sesuai waktu yang disepakati.

2.3 Tahapan Pengelolaan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang penilaian, harapan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atas kebutuhannya. Tentu saja informasi tersebut sangat berguna bagi pengambil kebijakan dalam upaya memenuhi kebutuhan publik/ masyarakat serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta beberapa ketentuan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/.MPAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dirasa masih cukup relevan, maka data yang telah terkumpul diolah dan dianalisis.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SKM

No.	Perangkat Daerah	Nilai IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1.	Bagian Perekonomian Setda	100	Sangat Baik	4	Manual	Pada unit pelayanan ini sudah bagus, namun perlu adanya peningkatan dalam pelayanan pada masa pandemi seperti saat ini, misalnya adanya pelayanan secara online/daring.	Akan selalu meningkatkan pelayanan
						Customer Intimacy sebagai basic dari kepuasan pelanggan hendaknya segera diterapkan melalui saluran/ media komunikasi yang cepat dan akurat	Akan selalu meningkatkan pelayanan
						Agar menambah kualitas pelayanan melalui teknologi berbasis digital agar lebih memudahkan masyarakat/sistem daring (online) berbasis aplikasi android/smartphone.	Akan selalu meningkatkan pelayanan
						Pelayanan lebih ditingkatkan	Akan selalu meningkatkan pelayanan
2.	DPMPTSP	93,6	Sangat Baik	20	Manual	-	-
3.	Bagian Protokol & Kompim Setda	86,9	Baik	7	Manual	Agar selalu update mengenai kegiatan pemerintahan	Sudah dilakukan.

						warganya	
						Semoga selalu mengutamakan warganya	Pelayanan akan lebih baik
						Untuk tetap disiplin dan kecepatan dalam pelayanan	Informasi ke Warga lebih ditingkatkan.
51.	Dinas Kelautan dan Perikanan	79,7	Baik	308	Manual	Pelayanan ditingkatkan lebih baik	Meningkatkan mutu pelayanan agar lebih baik lagi
						Jumlah Ikan sering berkurang	Akan memposisikan bahan baku lebih rapi lagi
						Jangan dicampur ikan yang disimpan	Diadakan pemisah bahan baku ikan dan diberik kode pemilik bahan baku
						Di perbaiki pendinginnya biar ikan tetap segar	Diadakan perbaikan mesin CS dan kontrol periodik
						Ada tempat untuk menyimpan ikan biar tidak kecampur dengan pemilik lain	Pemberian kode pemilik bahan baku atau ikan
52.	Inspektorat	79,63	Baik	30	Manual	-	-
53.	Badan Keuangan Daerah	78,71	Baik	297	Manual	Pemerintah diharap mengadakan event agar menambah penghasilan hotel setelah masa pandemi berakhir	Bekerjasama dengan Dinparbudpora untuk mengadakan event agar menambah penghasilan hotel dengan sesuai prokes yang ketat
						Sepi para tamu karena pandemik	Sesuai dengan surat edaran walikota tentan PPKM
						Pendapatan hotel menurun	Sesudai dengan petunjuk pemerintah daerah terkait kebijakan PPKM

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KEUANGAN DAERAH**

Jenis Layanan : Layanan Perpajakan dan Retribusi Daerah
 Jumlah Sampel : 297 Responden

No. Urut	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan									Keluhan/ Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		pemerintah mengadakan event agar menambah penghasilan hotel setelah masa pandemi berakhir
2	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		sepi para tamu karena pandemi
3	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		pendapatan hotel menurun
4	Wanita	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		hotel dipekalong sudah banyak mohon tuk perijinan mendirikan hotel diperketat
5	Wanita	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
6	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3	4	masa pandemi sebagian karyawan ddi rumahkan
7	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
8	Wanita	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3	4	masa pandemi pendapaan turun drastis
9	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		masa pandemi sebagian karyawan ddi rumahkan
11	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
12	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3	4	masa pandemi sebagian karyawan ddi rumahkan
13	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
14	Wanita	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
15	Wanita	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
16	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
17	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
18	Wanita	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
20	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
21	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
22	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		

23	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
24	Wanita	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
25	Wanita	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
26	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
27	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
28	Wanita	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
29	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
30	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
31	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
32	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
33	Laki-laki	S1	Swasta	Pajak Hotel	3	3	3	3	3	3	3	3		
34	Laki-laki	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
35	Wanita	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
36	Wanita	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	2	4	4	3	3	3		
37	Wanita	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	4	3	3	3		
38	Wanita	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	2	4	3	3	3	3		
39	Wanita	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
40	Wanita	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
41	Wanita	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
42	Wanita	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
43	Wanita	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
44	Wanita	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
45	Laki-laki	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
46	Wanita	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
47	Laki-laki	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
48	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
49	Laki-laki	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
50	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
51	Laki-laki	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	2	4	4	3	3	3		
52	Laki-laki	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
53	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
54	Laki-laki	SMA	Swasta	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
55	Laki-laki	SMA	Swasta	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	2	4	4	3	3	3		
56	Laki-laki	SMP	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	4	3	3	3		
57	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	2	4	3	3	3	3		
58	Laki-laki	SMP	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
59	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
60	Laki-laki	SMP	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
61	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
62	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

63	Wanita	SMP	Pelajar	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	Wanita	SMA	Pelajar	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	Wanita	SMA	Pelajar	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	Wanita	SMP	Pelajar	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	Laki-laki	SMP	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	Laki-laki	SMP	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	Laki-laki	SMP	Swasta	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
70	Laki-laki	SMA	Swasta	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
71	Wanita	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
72	Wanita	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
73	Wanita	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
74	Wanita	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
75	Wanita	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
76	Wanita	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
77	Wanita	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
78	Wanita	S1	Swasta	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
79	Wanita	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
80	Laki-laki	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
81	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
82	Wanita	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
83	Wanita	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
84	Wanita	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
85	Wanita	SMA	Swasta	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
86	Laki-laki	SMP	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
87	Laki-laki	SD	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
88	Laki-laki	SMA	Swasta	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
89	Laki-laki	SMP	Swasta	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
90	Laki-laki	SD	Swasta	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
91	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	4	3	3	3	
92	Laki-laki	S1	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	2	4	3	3	3	3	
93	Laki-laki	SMA	Pelajar	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
94	Laki-laki	SMP	Pelajar	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
95	Laki-laki	SMP	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
96	Laki-laki	SMP	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	2	4	4	3	3	3	
97	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
98	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
99	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	
100	Laki-laki	SMP	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	2	4	4	3	3	3	
101	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	4	3	3	3	
102	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3	

103	Laki-laki	SMA	Lainnya	Penerbitan Surat Pendaftaran Kapal	3	3	3	4	3	3	3	3		
104	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	5	3	3	3	3	3	3	3		
105	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	5	3	3	3	3	3	3	3		
106	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	5	3	3	3	3	3	3	3		
107	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	5	3	3	3	3	3	3	3		
108	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
109	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
110	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
111	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
112	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
113	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
114	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
115	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
116	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
117	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
118	Wanita	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
119	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
120	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
122	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
123	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
124	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
125	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
126	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
127	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
128	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
129	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
130	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
131	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
132	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
133	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
134	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
135	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
136	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
137	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
138	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
139	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
140	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
141	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
142	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

143	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
144	Wanita	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
145	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
146	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
147	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
148	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
149	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
150	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
151	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
152	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Restoran	3	3	3	3	3	3	3	3		
153	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
154	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
155	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
156	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
157	Wanita	SMP	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
158	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
159	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
160	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
161	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		dimasa pandemi empat hiburan tutup jadi pemasukan berkurang
162	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
163	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		masa pandemi sebagian karyawan ddi rumahkan
164	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
165	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
166	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
167	Wanita	SMP	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
168	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
169	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		dimasa pandemi empat hiburan tutup jadi pemasukan berkurang
170	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Hiburan	3	3	3	3	3	3	3	3		
171	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Penerangan Jalan Raya Non PLN	3	3	3	3	3	3	3	3		
172	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Penerangan Jalan Raya Non PLN	3	3	3	3	3	3	3	3		
173	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Penerangan Jalan Raya Non PLN	3	3	3	3	3	3	3	3		
174	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Penerangan Jalan Raya Non PLN	3	3	3	3	3	3	3	3		
175	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Penerangan Jalan Raya Non PLN	3	3	3	3	3	3	3	3		
176	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Penerangan Jalan Raya Non PLN	3	3	3	3	3	3	3	3		
177	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Penerangan Jalan Raya Non PLN	3	3	3	3	3	3	3	3		

258	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
259	Wanita	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	3		
260	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	3		
261	Wanita	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
262	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
263	Wanita	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
264	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
265	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
266	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	4	3	3	4	3	3	4		
267	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	4	4	4		
268	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	3		
269	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	3		
270	Wanita	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
271	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
272	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
273	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
274	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
275	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	4	3	3	4	3	3	4		
276	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	4	4	4		
277	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
278	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
279	Wanita	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
280	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	3		
281	Wanita	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
282	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
283	Wanita	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
284	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
285	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
286	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
287	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
288	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
289	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	3		
290	Wanita	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
291	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
292	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
293	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
294	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		
295	Laki-laki	S1	Lainnya	Pajak Reklame	3	4	3	3	4	3	3	4		
296	Laki-laki	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	4	4	4		
297	Wanita	SMA	Lainnya	Pajak Reklame	3	3	3	3	3	3	3	4		

Nilai Rata-rata	3,027	3,013	2,973	3,236	3,047	3,013	3,013	3,108	3,906	
Nilai Rata-rata Tertimbang	0,336	0,335	0,330	0,360	0,339	0,335	0,335	0,345	0,434	3,149
SKM Unit Pelayanan				78,71						

NRR Per Unsur Pelayanan : BADAN KEUANGAN DAERAH

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
1	Persyaratan	75,673	C
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,337	C
3	Waktu Penyelesaian	74,327	C
4	Biaya/ Tarif	80,892	B
5	Produk Spesifikasi dan Pelayanan	76,178	C
6	Kompetensi Pelaksana	75,337	C
7	Perilaku Pelaksana	75,337	C
8	Sarana dan Prasarana	77,694	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	97,642	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

**MASUKAN DAN SARAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2021**

Nama Perangkat Daerah : **Badan Keuangan Daerah**

NO	SARAN	PRIORITAS UNSUR	TINDAK LANJUT	WAKTU					PENANGGUNG JAWAB
				TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	TAHUN	
1	Pemerintah diharap mengadakan event agar menambah penghasilan hotel setelah masa pandemi berakhir	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Bekerjasama dengan Dinparbudpora untuk mengadakan event agar menambah penghasilan hotel dengan sesuai prokes yang ketat					2021	bidang Pendapatan, Penetapan data dan Informasi
2	Sepi para tamu karena pandemi	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Sesuai dengan surat edaran walikota tentan PPKM					2021	bidang Pendapatan, Penetapan data dan Informasi
3	Pendapatan hotel menurun	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Sesuai dengan petunjuk pemerintah daerah terkait kebijakan PPKM					2021	bidang Pendapatan, Penetapan data dan Informasi
4	Hotel dipekalong sudah banyak mohon tuk perijinan mendirikan hotel diperketat	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Merupakan ranah DPMPTSP untuk ijin mendirikan hotel					2021	bidang Pendapatan, Penetapan data dan Informasi
5	Masa pandemi sebagian karyawan di rumahkan	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Pemerintah sudah banyak memebrikan bantuan sosial ke masyarakat dan UMKM					2021	bidang Pendapatan, Penetapan data dan Informasi
6	Dimasa pandemi tempat hiburan tutup jadi pemasukan berkurang	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	sudah sesuai dengan petunjuk surat edaran walikota terkait himbauan PPKM darurat					2021	bidang Pendapatan, Penetapan data dan Informasi