

LAPORAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN *STAKEHOLDERS*

Pada KPPN Muara Bungo

disusun oleh:

Elfirman Yusuf Sebayang/NIP 198206152002121002

A. Pendahuluan

Sebagaimana undang undang tentang Pelayanan Publik, setiap institusi penyelenggara negara dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan atas barang/jasa/pelayanan adminsitratif yang disediakan oleh penyelenggara negara.

Dalam rangka mendapatkan penyelenggara negara yang mampu melayani masyarakat dan mampu meletakkan pondasi yang diperlukan bangsa untuk memenangkan persaingan global, diperlukan birokrasi yang agile, efisien, dan efektif, yaitu yang fleksibel, lincah dan cepat dalam merespon perubahan, serta mampu menggunakan sumber daya yang tersedia dengan seminimal mungkin untuk mendapatkan target/output yang telah ditetapkan secara optimal.

Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan kepada *stakeholder* KPPN Muara Bungo Tahun 2021, KPPN Muara Bungo melaksanakan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) KPPN Muara Bungo. Pelaksanaan SKPL tersebut merupakan perwujudan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kegiatan tersebut dilakukan melalui evaluasi tingkat kepuasan para pengguna terhadap 5 (Lima) layanan KPPN Muara Bungo yakni Kinerja Layanan Pencairan Dana, Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi, Kinerja Layanan Konfirmasi Surat Setoran, Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan Keuangan dan Sarana dan Prasarana.

B. Pelaksanaan Kegiatan

Survei Kepuasan Pengguna Layanan KPPN Muara Bungo dilaksanakan berdasarkan Surat Kepala KPPN Muara Bungo nomor S-132/WPB.06/KP.04/2021 tanggal 15 Juni 2021 hal Survei Kepuasan Pengguna Layanan KPPN Muara Bungo Tahun 2021 dengan waktu pelaksanaan pengumpulan jawaban responden mulai tanggal 15 Juni 2021 s.d. 22 Juni 2021.

Objek SKPL tersebut adalah pengguna layanan KPPN yakni satuan kerja lingkup KPPN Muara Bungo yang melaksanakan penatausahaan DIPA Tahun Anggaran 2021. Pengumpulan respon pengguna layanan dilaksanakan secara *online* menggunakan aplikasi google form pada alamat <http://bit.ly/IKM-Smt-I-2021>.

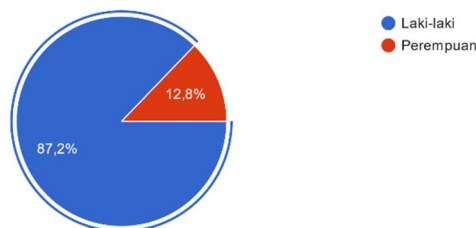
Sampai dengan tenggat akhir pelaksanaan survei, didapatkan 39 jawaban dari responden yang melakukan pengisian survei.

C. Pengolahan Data

1. **Karakteristik sebaran responden** Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) KPPN Muara Bungo Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

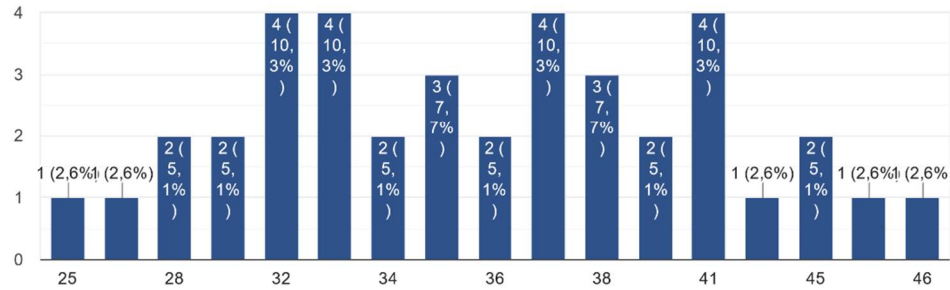
- a. Jumlah responden sebanyak 39 responden;
- b. Jenis kelamin: 34 Laki-Laki (87,2%) dan 5 Wanita (12,8);

1. Jenis Kelamin
39 jawaban



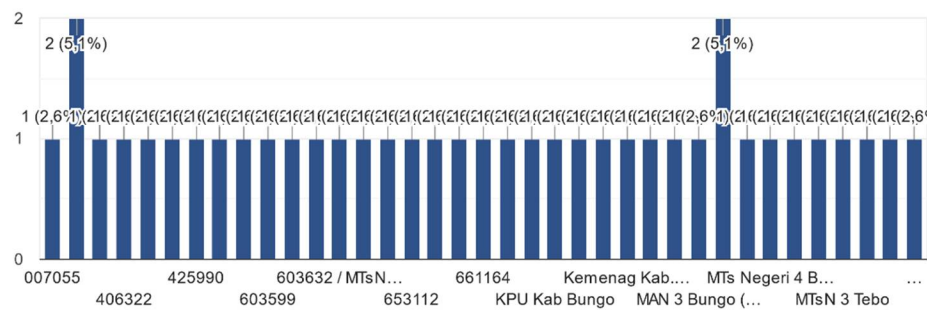
c. Usia Responden antara umur 25 tahun s.d. 46 tahun

2. Usia
39 jawaban



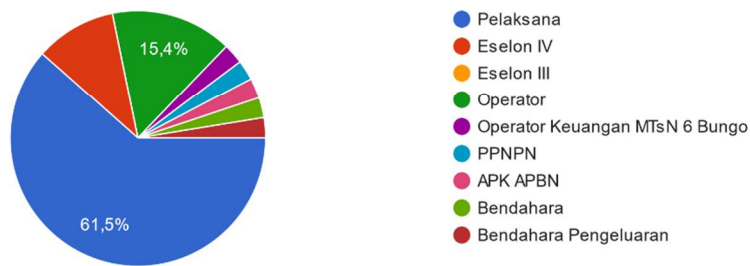
d. Asal responden: Seluruh responden berasal dari satker lingkup KPPN Muara Bungo. Terdapat 2 satker yang memiliki 2 responden dan sisanya 1 responden/satker.

3. Instansi (Unit Kerja dan/atau Kode Satker)
39 jawaban



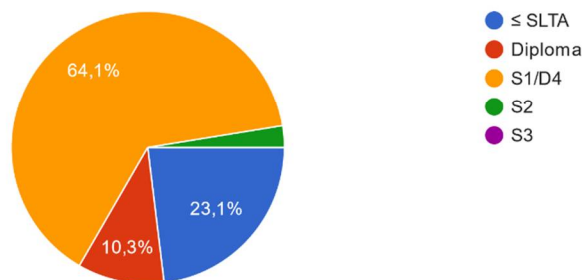
e. Terdapat 8 jenis jabatan responden pada satker yang melakukan pengisian survey. Jabatan pelaksana merupakan responden mayoritas (57,1%).

4. Jabatan
39 jawaban



f. Tingkat Pendidikan responden mayoritas berada pada jenjang S1/D4 sebanyak 64,1%.

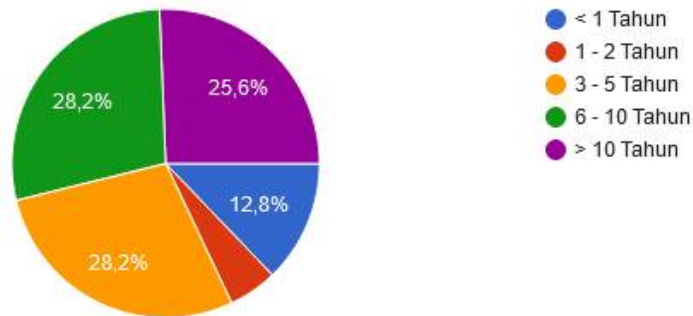
5. Tingkat Pendidikan
39 jawaban



g. Lama menggunakan layanan: Pengalaman responden yang mengisi kuesioner dalam rangka penggunaan layanan KPPN cukup berimbang dalam rentang waktu 1 sampai 10 tahun, sesuai tabel berikut:

4. Lama menggunakan layanan

39 jawaban



2. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) KPPN Muara Bungo Tahun 2021 adalah sebagai berikut:
Dari perhitungan pengisian Survei Kepuasan Pengguna Layanan dimaksud didapatkan hasil sebagai berikut:

**HASIL PERHITUNGAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)/PENGGUNA LAYANAN
KPPN MUARA BUNGO**

No.	Layanan	Weight Total (WT)	Customer Satisfaction Index (CSI)	Nilai	Keterangan
1	Kinerja Layanan Pencairan Dana	487.60	97.52	4.88	Sangat Memuaskan
2	Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi	490.74	98.15	4.91	Sangat Memuaskan
3	Kinerja Layanan Konfirmasi Surat Setoran	489.50	97.90	4.89	Sangat Memuaskan
4	Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan Keuangan	488.58	97.72	4.89	Sangat Memuaskan
5	Sarana dan Prasarana	490.17	98.03	4.90	Sangat Memuaskan
Total		2,446.59	489.32	24.47	
Rata-rata		489.32	97.86	4.89	Sangat Memuaskan

Hasil perhitungan per Kinerja Layanan terlampir.

D. Analisis

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan KPPN Muara Bungo Tahun 2021 menggunakan kuesioner yang disediakan oleh Kantor Pusat Ditjen Perbendaharaan yang menjadi lampiran template manual IKU KPPN Three. Disebarkan kepada pengguna layanan yang berinteraksi langsung dan dianggap menggunakan layanan KPPN Muara Bungo secara berulang dan dalam waktu yang berdekatan. Responden yang dianggap cocok dengan kriteria diatas adalah perwakilan satker lingkup KPPN Muara Bungo. Dalam kuesioner yang dibagikan juga mengakomodir penilaian layanan KPPN Muara Bungo secara daring/*online* yang menilai mutu layanan selama penerapan *social distancing* dalam rangka mengantisipasi penyebaran *Covid-19*.

Perhitungan hasil survei yang dilaksanakan menggunakan analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap hasil

kinerja pelayanan KPPN per jenis pelayanan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa tersebut.

Dari hasil perhitungan survei menggunakan metode CSI terhadap Survei Kepuasan Pengguna Layanan KPPN Muara Bungo Tahun 2021 didapatkan bahwa seluruh layanan KPPN Muara Bungo mendapatkan penilaian CSI sebesar 95,77 ("Sangat Memuaskan") dengan Indeks nilai 4,79 (dalam skala maksimal 5). Kinerja Layanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi dengan indeks 4,80 besaran nilai 96.02 (Sangat Memuaskan) dan peringkat terendah adalah Kinerja Layanan Pencairan Dana dengan indeks nilai 4,76 dengan nilai 95.24 (Sangat Memuaskan).

Menunjuk pada target Indikator Kinerja Utama (IKU) Indeks kepuasan satker terhadap layanan KPPN Tahun 2021 pada tingkat Kemenkeu *Three* (Pejabat Administrator) dan Kemenkeu *Four* (Pejabat Pengawas) pada keempat Subbagian/Seksi pada KPPN adalah sebesar 4,64 (skala 5). Terdapat kenaikan dibanding target IKU Tahun 2020 sebesar 4.55 (naik sebesar 0,9). Dan dari perhitungan hasil survei didapatkan bahwa nilai indeks yang didapatkan sebagai berikut:

No.	Layanan	Weight Total (WT)	Costumer Satisfaction Index (CSI)	Nilai	Keterangan
1	Kinerja Layanan Pencairan Dana	487.60	97.52	4.88	Sangat Memuaskan
2	Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi	490.74	98.15	4.91	Sangat Memuaskan
3	Kinerja Layanan Konfirmasi Surat Setoran	489.50	97.90	4.89	Sangat Memuaskan
4	Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan Keuangan	488.58	97.72	4.89	Sangat Memuaskan
5	Sarana dan Prasarana	490.17	98.03	4.90	Sangat Memuaskan
Total		2,446.59	489.32	24.47	
Rata-rata		489.32	97.86	4.89	Sangat Memuaskan

Dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan KPPN Muara Bungo Tahun 2021 telah memenuhi bahkan melampaui target IKU Tahun 2021. Namun apabila dibandingkan dengan capaian Indeks Kepuasan Layanan KPPN Muara Bungo Tahun 2020 (Kemenkeu *Three*) yang mencapai nilai 4,89 dapat disimpulkan bahwa mutu layanan KPPN Muara Bungo dapat mempertahankan persepsi responden bahwa kinerja pelayanan yang diberikan tetap pada penilaian Sangat Memuaskan.

Mulai bulan Maret 2020 akibat terjadinya Pandemi Covid-19 diseluruh dunia termasuk Kabupaten Bungo dan Tebo, pelayanan KPPN Muara Bungo mengalami perubahan yang signifikan karena adanya pergantian sistem pelayanan tatap muka menjadi pelayanan non tatap muka (berbasis online) diseluruh jenis layanan. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap persepsi *stakeholder*/satker yang menggunakan jasa layanan KPPN. Kendala jaringan dan pemahaman petugas satker dalam penggunaan sistem/aplikasi yang digunakan dan kecepatan layanan menjadi tantangan bersama antara KPPN dan *stakeholder*. Kebiasaan hubungan layanan yang biasanya tatap muka menjadi non tatap muka juga menjadi kondisi yang harus diadaptasi oleh *stakeholder* dan petugas KPPN. Beberapa hal diatas diindikasikan akan sangat mempengaruhi persepsi responden dalam pengisian survei.

Dari beberapa hal tersebut dirasa perlu untuk diantisipasi dan ditindaklanjuti dalam rangka perbaikan layanan sebagai bagian dari penerapan kepastian mutu layanan KPPN Muara Bungo kedepannya kepada *stakeholder* yakni dengan Langkah sebagai berikut:

1. Melaksanakan sosialisasi secara massif memanfaatkan seluruh media komunikasi yang ada terkait pelayanan KPPN kepada *stakeholder* khususnya satuan kerja lingkup KPPN Muara Bungo;
2. Menerapkan dan meningkatkan inovasi-inovasi pelayanan kepada *stakeholder* dalam rangka pelaksanaan pelayanan terbaik yang memberi kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna layanan KPPN;

3. Memberikan edukasi dan pemahaman tentang capaian-capaian kinerja dan prestasi KPPN Muara Bungo serta fasilitas pelayanan yang telah disediakan baik secara layanan tatap muka maupun layanan non tatap muka sehingga dapat meningkatkan persepsi *stakeholder* terhadap mutu layanan yang mereka dapatkan.

Lampiran:

1. Dokumen pertanyaan survey secara *online* menggunakan aplikasi google form pada alamat <http://bit.ly/IKM-Smt-I-2021>;
2. Cetakan google form hasil pengisian survei responden;
3. Daftar Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Pengguna Anggaran Tahun 2021;

**REKAPITULASI HASIL PERHITUNGAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2021
KPPN MUARA BUNGO**

No.	Layanan	Weight Total (WT)	Customer Satisfaction Index (CSI)	Nilai	Keterangan
1	Kinerja Layanan Pencairan Dana	487.60	97.52	4.88	Sangat Memuaskan
2	Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi	490.74	98.15	4.91	Sangat Memuaskan
3	Kinerja Layanan Konfirmasi Surat Setoran	489.50	97.90	4.89	Sangat Memuaskan
4	Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan Keuangan	488.58	97.72	4.89	Sangat Memuaskan
5	Sarana dan Prasarana	490.17	98.03	4.90	Sangat Memuaskan
TOTAL		2,446.59	489.32	24.47	
RATA-RATA		489.32	97.86	4.89	Sangat Memuaskan

**HASIL PERHITUNGAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2021**

Layanan : Kinerja Layanan Konfirmasi Surat Setoran

No.	Pertanyaan	MIS/Kepentingan					Nilai Rata-rata	MSS/Kepuasan					Weight Factors (WF)	Weight Score (WS)	
		Jumlah Responden Per Pilihan Nilai Jawaban						Jumlah Responden Per Pilihan Nilai Jawaban							
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1			
1	1. Akses informasi tentang prosedur layanan konfirmasi surat setoran mudah diperoleh secara jelas [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.90
2	2. Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka [Kepentingan]	35	4				4.90	35	4				4.90	3.21	15.73
3	3. Akses informasi mengenai standar waktu proses/penyelesaian layanan disampaikan secara terbuka dan jelas. [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.90
4	4. Telah tersedia sistem/akses informasi mengenai monitoring proses/hasil layanan yang disampaikan secara terbuka [Kepentingan]	35	4				4.90	35	4				4.90	3.21	15.73
5	5. Telah tersedia Akses komunikasi bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan (complaint). [Kepentingan]	35	4				4.90	34	5				4.87	3.21	15.65
6	6. Informasi memuat secara jelas tentang semua persyaratan administrasi yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan konfirmasi surat setoran. [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.90
7	7. Informasi layanan memuat semua petunjuk pengisian dokumen layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.90
8	8. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar waktu proses layanan. [Kepentingan]	34	5				4.87	34	5				4.87	3.20	15.57
9	9. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar hasil layanan. [Kepentingan]	34	5				4.87	34	5				4.87	3.20	15.57
10	10. Informasi layanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pengguna layanan [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.90
11	11. Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ketentuan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
12	12. Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.23	15.73
13	13. Pelayanan diberikan sesuai dengan prosedur SOP yang ditetapkan [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
14	14. Pegawai bersedia membantu pengguna layanan sesuai tugas yang diatur dalam ketentuan yang resmi [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.23	15.73
15	15. Petugas bersikap sopan kepada pengguna layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
16	16. Petugas mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
17	17. Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
18	18. Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
19	19. Petugas berpenampilan profesional/rapi [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
20	20. Petugas dapat diandalkan dalam memberikan layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
21	21. Pegawai cekatan dalam memberikan layanan [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
22	22. Petugas memiliki keahlian yang baik dalam memberikan pelayanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.23	15.73
23	23. Petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
24	24. Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik. [Kepentingan]	37	2				4.95	36	3				4.92	3.25	15.98
25	25. Waktu/jam operasional layanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
26	26. Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misal via surat, telepon, tatap muka, online dan lain-lain). [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.23	15.73
27	27. Proses/tahapan penyelesaian layanan dapat dipantau oleh pengguna layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
28	28. Kualitas akses online terhadap layanan disediakan dengan baik (kecepatan, ramah bagi pengguna, dll.). [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.23	15.73
29	29. Terdapat sistem/aplikasi untuk memonitor tahapan/proses penyelesaian layanan [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
30	32. Jadwal waktu pelayanan yang pasti [Kepentingan]	35	4				4.90	34	5				4.87	3.21	15.65
31	33. Layanan diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.82
TOTAL							152.44						151.74	100.00	489.50

Weight Total (WT)	489.50	
Customer Satisfaction Index (CSI)	97.90	Sangat Memuaskan
Nilai	4.89	

**HASIL PERHITUNGAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2021**

Layanan : Kinerja Layanan Bimbingan dan Konsultasi

No.	Pertanyaan	MIS/Kepentingan					Nilai Rata-rata	MSS/Kepuasan					Nilai Rata-rata	Weight Factors (WF)	Weight Score (WS)
		Jumlah Responden Per Pilihan Nilai Jawaban						Jumlah Responden Per Pilihan Nilai Jawaban							
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1			
1	1. Akses informasi layanan KPPN (bagan prosedur/alur layanan) dapat diperoleh dengan mudah [Kepentingan]	37	2				4.95	36	3				4.92	3.24	15.96
2	2. Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan bimbingan dan konsultasi disampaikan secara terbuka. [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.88
3	3. Akses informasi mengenai standar waktu proses/penyelesaian layanan bimbingan dan konsultasi disampaikan secara terbuka dan jelas. [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.88
4	4. Akses komunikasi bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan (complaint). [Kepentingan]	35	4				4.90	33	6				4.85	3.21	15.55
5	5. Informasi memuat secara jelas tentang semua persyaratan administrasi yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan bimbingan dan konsultasi. [Kepentingan]	35	4				4.90	33	6				4.85	3.21	15.55
6	6. Informasi layanan memuat semua petunjuk pengisian dokumen layanan bimbingan dan konsultasi. [Kepentingan]	36	3				4.92	37	2				4.95	3.23	15.96
7	7. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar waktu proses layanan bimbingan dan konsultasi. [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.88
8	8. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar hasil layanan bimbingan dan konsultasi. [Kepentingan]	35	4				4.90	36	3				4.92	3.21	15.80
9	9. Informasi layanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pengguna layanan bimbingan dan konsultasi [Kepentingan]	37	2				4.95	36	3				4.92	3.24	15.96
10	10. Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ketentuan bimbingan dan konsultasi. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.80
11	11. Proses/tahapan atau alur layanan bimbingan dan konsultasi bersifat sederhana. [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.88
12	12. Pelayanan bimbingan dan konsultasi diberikan sesuai dengan prosedur SOP yang ditetapkan [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.88
13	13. Pegawai bersedia membantu pengguna layanan sesuai tugas yang diatur dalam ketentuan yang resmi. [Kepentingan]	35	4				4.90	35	4				4.90	3.21	15.71
14	14. Petugas bersikap sopan kepada pengguna layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.80
15	15. Petugas mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan. [Kepentingan]	37	2				4.95	36	3				4.92	3.24	15.96
16	16. Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan bimbingan dan konsultasi [Kepentingan]	37	2				4.95	36	3				4.92	3.24	15.96
17	17. Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan [Kepentingan]	35	4				4.90	34	5				4.87	3.21	15.63
18	18. Petugas berpenampilan profesional/rapih [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.80
19	19. Petugas dapat diandalkan dalam memberikan layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.88
20	20. Pegawai cekatan dalam memberikan layanan [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.80
21	21. Petugas memiliki keahlian yang baik dalam memberikan pelayanan. [Kepentingan]	37	2				4.95	36	3				4.92	3.24	15.96
22	22. Petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.80
23	23. Fungsi mini Treasury Learning Centre (TLC) dalam membantu penyelesaian permasalahan perbendaharaan Satuan Kerja. [Kepuasan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.23	15.71
24	24. Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik. [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.88
25	25. Waktu/jam operasional layanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.80
26	26. Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misal via surat, telepon, tatap muka, online dan lain-lain). [Kepentingan]	37	2				4.95	36	3				4.92	3.24	15.96
27	27. Proses/tahapan penyelesaian layanan dapat dipantau oleh pengguna layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.80
28	28. Kualitas akses online terhadap layanan disediakan dengan baik (kecepatan, ramah bagi pengguna, dll.). [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.80
29	29. Terdapat sistem/aplikasi untuk memonitor tahapan/proses penyelesaian layanan [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.88
30	32. Jadwal waktu pelayanan yang pasti [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.23	15.88
31	33. Layanan diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.23	15.80
TOTAL							152.64						152.13	100.00	490.74

Weight Total (WT)	490.74	
Customer Satisfaction Index (CSI)	98.15	Sangat Memuaskan
Nilai	4.91	

**HASIL PERHITUNGAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2021
LAYANAN : Kinerja Layanan Pencairan Dana**

No.	Pertanyaan	MIS/Kepentingan					Nilai Rata-rata	MSS/Kepuasan					Nilai Rata-rata	Weight Factors (WF)	Weight Score (WS)
		Jumlah Responden Per Pilihan Nilai Jawaban						Jumlah Responden Per Pilihan Nilai Jawaban							
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1			
1	1. Akses informasi tentang prosedur layanan pencairan dana mudah diperoleh secara jelas. [Kepentingan]	38	1				4.97	36	3				4.92	3.06	15.05
2	2. Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.81
3	3. Akses informasi mengenai standar waktu proses/penyelesaian layanan disampaikan secara terbuka dan jelas. [Kepentingan]	35	4				4.90	33	5	1			4.82	3.01	14.51
4	4. Telah tersedia sistem/akses informasi mengenai monitoring proses/hasil layanan yang disampaikan secara terbuka. [Kepentingan]	36	3				4.92	33	6				4.85	3.03	14.66
5	5. Telah tersedia akses komunikasi bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan (complaint). [Kepentingan]	34	5				4.87	32	7				4.82	2.99	14.43
6	6. Informasi memuat secara jelas tentang semua persyaratan administrasi yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan Pencairan Dana. [Kepentingan]	38	1				4.97	36	3				4.92	3.06	15.05
7	7. Informasi layanan memuat semua petunjuk pengisian dokumen layanan. [Kepentingan]	37	2				4.95	36	3				4.92	3.04	14.97
8	8. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar waktu proses layanan. [Kepentingan]	35	4				4.90	32	7				4.82	3.01	14.51
9	9. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar hasil layanan. [Kepentingan]	35	4				4.90	34	5				4.87	3.01	14.66
10	10. Informasi layanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pengguna layanan [Kepentingan]	37	2				4.95	34	5				4.87	3.04	14.81
11	11. Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ketentuan [Kepentingan]	37	2				4.95	36	3				4.92	3.04	14.97
12	12. Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana. [Kepentingan]	35	2	2			4.85	34	4	1			4.85	2.98	14.43
13	13. Pelayanan diberikan sesuai dengan prosedur SOP yang ditetapkan [Kepentingan]	37	2				4.95	37	2				4.95	3.04	15.05
14	14. Pegawai bersedia membantu pengguna layanan sesuai tugas yang diatur dalam ketentuan yang resmi [Kepentingan]	37	2				4.95	35	4				4.90	3.04	14.89
15	15. Petugas bersikap sopan kepada pengguna layanan. [Kepentingan]	38	1				4.97	36	3				4.92	3.06	15.05
16	16. Petugas mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan. [Kepentingan]	37	2				4.95	36	3				4.92	3.04	14.97
17	17. Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan. [Kepentingan]	38	1				4.97	34	5				4.87	3.06	14.89
18	18. Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan [Kepentingan]	37	2				4.95	35	4				4.90	3.04	14.89
19	19. Petugas berpenampilan profesional/rahip. [Kepentingan]	38	1				4.97	37	2				4.95	3.06	15.13
20	20. Petugas dapat diandalkan dalam memberikan layanan. [Kepentingan]	37	2				4.95	34	5				4.87	3.04	14.81
21	21. Pegawai cekatan dalam memberikan layanan [Kepentingan]	37	2				4.95	33	6				4.85	3.04	14.74
22	22. Petugas memiliki keahlian yang baik dalam memberikan pelayanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.03	14.74
23	23. Petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan. [Kepentingan]	38	1				4.97	36	3				4.92	3.06	15.05
24	24. Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik. [Kepentingan]	37	2				4.95	34	5				4.87	3.04	14.81
25	25. Waktu/jam operasional layanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. [Kepentingan]	38	1				4.97	35	3	1			4.87	3.06	14.89
26	26. Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misal via surat, telepon, tatap muka, online dan lain-lain). [Kepentingan]	38	1				4.97	34	5				4.87	3.06	14.89
27	27. Proses/tahapan penyelesaian layanan dapat dipantau oleh pengguna layanan. [Kepentingan]	38	1				4.97	35	4				4.90	3.06	14.97
28	28. Kualitas akses online terhadap layanan disediakan dengan baik (kecepatan, ramah bagi pengguna, dll.). [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.81
29	29. Terdapat sistem/aplikasi untuk memonitor tahapan/proses penyelesaian layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.03	14.74
30	32. Jadwal waktu pelayanan yang pasti [Kepentingan]	34	5				4.87	34	5				4.87	2.99	14.58
31	33. Layanan diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan [Kepentingan]	35	4				4.90	32	7				4.82	3.01	14.51
32	39. Tersedia mekanisme untuk mengajukan keberatan/banding dan/atau dispensasi terhadap sanksi yang diberikan [Kepentingan]	32	6	1			4.79	28	10	1			4.69	2.95	13.82
33	40. Aturan mengenai sanksi dikomunikasikan secara transparan. [Kepentingan]	35	4				4.90	32	7				4.82	3.01	14.51
TOTAL							162.74						160.90	100.00	487.60

Weight Total (WT)	487.60	
Customer Satisfaction Index (CSI)	97.52	Sangat Memuaskan
Nilai	4.88	

**HASIL PERHITUNGAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2021**

Layanan : Kinerja Layanan Rekonsiliasi Laporan Keuangan

No.	Pertanyaan	MIS/Kepentingan					Nilai Rata-rata	MSS/Kepuasan					Nilai Rata-rata	Weight Factors (WF)	Weight Score (WS)
		Jumlah Responden Per Pilihan Nilai Jawaban						Jumlah Responden Per Pilihan Nilai Jawaban							
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1			
1	1. Akses informasi tentang prosedur layanan rekonsiliasi laporan keuangan mudah diperoleh secara jelas [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
2	2. Akses informasi mengenai ada/tidaknya biaya atas layanan disampaikan secara terbuka. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
3	3. Akses informasi mengenai standar waktu proses/penyelesaian layanan disampaikan secara terbuka dan jelas. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
4	4. Telah tersedia sistem/akses informasi mengenai monitoring proses/hasil layanan yang disampaikan secara terbuka. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
5	5. Telah tersedia Akses komunikasi bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan (complaint). [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
6	6. Informasi memuat secara jelas tentang semua persyaratan administrasi yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan rekonsiliasi laporan keuangan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
7	7. Informasi layanan memuat semua petunjuk pengisian dokumen layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
8	8. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar waktu proses layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
9	9. Informasi layanan memuat semua informasi terkait standar hasil layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
10	10. Informasi layanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami pengguna layanan [Kepentingan]	35	4				4.90	35	4				4.90	3.02	14.78
11	11. Pelayanan diberikan secara adil sesuai dengan prosedur/ketentuan. [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.03	14.78
12	12. Proses/tahapan atau alur layanan bersifat sederhana [Kepentingan]	35	4				4.90	35	4				4.90	3.02	14.78
13	13. Pelayanan diberikan sesuai dengan prosedur SOP yang ditetapkan [Kepentingan]	35	4				4.90	34	5				4.87	3.02	14.70
14	14. Pegawai bersedia membantu pengguna layanan sesuai tugas yang diatur dalam ketentuan yang resmi [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.03	14.78
15	15. Petugas bersikap sopan kepada pengguna layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
16	16. Petugas mau mendengarkan dengan baik informasi dari pengguna layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.03	14.78
17	17. Petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
18	18. Pegawai siap melayani pada waktu dan tempat yang sesuai dengan ketentuan [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
19	19. Petugas berpenampilan profesional/rapi [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
20	20. Petugas dapat diandalkan dalam memberikan layanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
21	21. Pegawai cekatan dalam memberikan layanan [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
22	22. Petugas memiliki keahlian yang baik dalam memberikan pelayanan. [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.03	14.78
23	23. Petugas memiliki pemahaman yang baik terhadap substansi/peraturan terkait layanan [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.03	14.78
24	24. Layanan memiliki sistem teknologi informasi yang baik. [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.03	14.78
25	25. Waktu/jam operasional layanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.03	14.78
26	26. Layanan mudah diakses dengan berbagai cara sesuai ketentuan (misal via surat, telepon, tatap muka, online dan lain-lain). [Kepentingan]	36	3				4.92	34	5				4.87	3.03	14.78
27	27. Proses/tahapan penyelesaian layanan dapat dipantau oleh pengguna layanan. [Kepentingan]	35	4				4.90	34	5				4.87	3.02	14.70
28	28. Kualitas akses online terhadap layanan disediakan dengan baik (kecepatan, ramah bagi pengguna, dll.). [Kepentingan]	35	4				4.90	34	5				4.87	3.02	14.70
29	29. Terdapat sistem/aplikasi untuk memonitor tahapan/proses penyelesaian layanan [Kepentingan]	35	4				4.90	34	5				4.87	3.02	14.70
30	32. Jadwal waktu pelayanan yang pasti [Kepentingan]	35	4				4.90	34	5				4.87	3.02	14.70
31	33. Layanan diberikan secara tepat waktu sesuai standar waktu yang ditetapkan [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	3.03	14.86
32	39. Tersedia mekanisme untuk mengajukan keberatan/banding dan/atau dispensasi terhadap sanksi yang diberikan. [Kepentingan]	35	4				4.90	32	7				4.82	3.02	14.55
33	40. Aturan mengenai sanksi dikomunikasikan secara transparan. [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	3.03	14.94
TOTAL							162.26						161.23	100.00	488.58

Weight Total (WT)	488.58	
Customer Satisfaction Index (CSI)	97.72	Sangat Memuaskan
Nilai	4.89	

**HASIL PERHITUNGAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2021
Layanan : Sarana dan Prasarana**

No.	Pertanyaan	MIS/Kepentingan					Nilai Rata-rata	MSS/Kepuasan					Nilai Rata-rata	Weight Factors (WF)	Weight Score (WS)
		Jumlah Responden Per Pilihan Nilai Jawaban						Jumlah Responden Per Pilihan Nilai Jawaban							
		5	4	3	2	1		5	4	3	2	1			
1	1. Layanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	16.67	81.62
2	2. Layanan didukung desain tata ruang tempat layanan yang baik [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	16.67	81.62
3	3. Layanan berada di lingkungan yang nyaman [Kepentingan]	36	3				4.92	36	3				4.92	16.67	82.05
4	4. Layanan dapat diperoleh di lokasi/tempat yang mudah dijangkau oleh penggunanya [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	16.67	81.62
5	5. Kantor layanan memiliki lingkungan yang aman [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	16.67	81.62
6	6. Kantor layanan memiliki petugas satuan keamanan yang baik [Kepentingan]	36	3				4.92	35	4				4.90	16.67	81.62
TOTAL							29.54						29.41	100.00	490.17

Weight Total (WT)	490.17	
Customer Satisfaction Index (CSI)	98.03	Sangat Memuaskan
Nilai	4.90	