

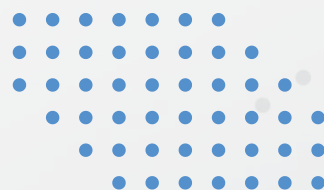


BADAN KEUANGAN & ASET DAERAH
BKAD
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I 2025 BKAD KAB. KOTIM



**Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) Pada Unit Layanan BKAD
Kabupaten Kotawaringin Timur**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kabupaten Kotawaringin Timur Semester I Tahun 2025 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik secara objektif dari masyarakat sebagai pengguna layanan, dalam rangka mengukur tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BKAD Kabupaten Kotawaringin Timur.

Pelaksanaan SKM ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta sebagai bentuk komitmen kami dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan akuntabel. Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi pelaksanaan survei maupun penyusunan laporan. Oleh karena itu, kami sangat terbuka terhadap kritik dan saran konstruktif yang dapat menjadi masukan berharga dalam meningkatkan kualitas pelayanan ke depan.

Kami menyampaikan terima kasih dan apresiasi kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran yang objektif terhadap kinerja pelayanan publik, serta menjadi dasar perbaikan dan inovasi layanan di masa yang akan datang.

Sampit, 1 Agustus 2025

Plt. Kepala Badan Keuangan dan Aset
Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur



RAMADANSYAH, S.E., M.Ec.Dev.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197409021994031003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
2.6 Bentuk Jawaban	8
2.7 Teknik Pengolahan Data	8
2.8 Kategori Mutu Pelayanan	9
BAB III	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1 Jumlah Responden SKM	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	14
BAB IV.....	20
ANALISIS HASIL SKM.....	20
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	20
4.2 Rencana Tindak Lanjut	21
BAB V	22
KESIMPULAN	22
LAMPIRAN	23
1. Surat Keputusan Penetapan Tim Penyusunan SKM	24
2. Kuesioner	28
3. Hasil Pengolahan Data.....	35
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	43

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 sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Keuangan dan Aset Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Kotawaringin Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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.

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 administrasi yang telah diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik 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

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat semester I di Lingkungan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2025 dilakukan secara Online dengan menggunakan kuesioner online berbasis aplikasi *Google Form* Link Akses : <https://s.id/skm-bkad-kotim> . Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik Simple Randomsampling, penggunaan Kuesioner dengan menggunakan *Google Form* cenderung mudah digunakan oleh responden dan hasil pengukuran dapat diperoleh secara langsung/realtime. Selain itu penggunaan dengan cara kuesioner online ini sangat bagus dalam hal mengurangi limbah kertas fisik. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, hanya memilih antara 4 (empat) pilihan jawaban 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 Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur 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 lokasi masing-masing unit bidang pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan secara daring/online melalui Basis Data *Google Form Spreadsheet* yang disimpan pada email : surveyikmbkadtktim@gmail.com . 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 per semester (2 kali dalam 1 tahun). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	01 Januari – 12 Februari 2025	27
2.	Pengumpulan Data	01 Maret – 31 Juli 2025	93
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	21 Juli – 28 Juli 2025	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	29 Juli – 31 Juli 2025	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam proses penentuan jumlah responden yang akan digunakan dalam survei ini, langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan jumlah populasi penerima layanan, yaitu jumlah pemohon yang mengakses berbagai jenis pelayanan di lingkungan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur. Penentuan jumlah populasi pada survei semester 1 ini, untuk pertama kalinya pelaksanaan survei ditahun 2025, Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur menetapkan target sebanyak 100 orang populasi.

Setelah jumlah populasi ditentukan, tahap berikutnya adalah melakukan pemilihan responden secara acak dari setiap jenis layanan yang tersedia. Pemilihan ini dilakukan dengan mempertimbangkan proporsi setiap jenis layanan agar dapat

mencerminkan kondisi populasi secara lebih representatif. Besaran sampel dan populasi yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada tabel sampel dari Krejcie dan Morgan, yang merupakan pedoman umum dalam penentuan ukuran sampel berdasarkan jumlah populasi tertentu.

Berdasarkan pedoman dalam Tabel Krejcie dan Morgan, dengan jumlah populasi sebanyak 100 orang, maka jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebanyak 80 (delapan puluh) orang. Dengan jumlah ini, diharapkan hasil survei dapat mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat secara lebih akurat dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas layanan di lingkungan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur.

Tabel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

2.6 Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari tidak baik sampai dengan sangat baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1 (satu), kurang baik diberi nilai persepsi 2 (dua), baik diberi nilai persepsi 3 (tiga), sangat baik diberi nilai persepsi 4. Contoh Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan sebagai berikut :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2.7 Teknik Pengolahan Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan, dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku. Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai survei adalah “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\sum \text{bobot}}{\sum \text{unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dapat dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{NILAI KONVERSI PER UNSUR} = \text{NILAI INDEKS PER UNSUR} \times 25$$

2.8 Kategori Mutu Pelayanan

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan kedalam empat interval sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk penyelenggara layanan publik memiliki standar untuk hasil penilaian, yaitu sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,60	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

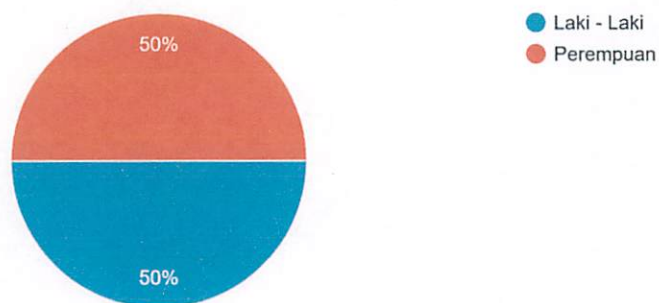
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 82 orang responden sampel, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	41	50%
		PEREMPUAN	41	50%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	23	28%
		DIII	0	0%
		SI	57	69,5%
		S2	1	1,25%
		S3	1	1,25%
3	PEKERJAAN	PNS	46	56,1%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	5	6,1%
		WIRAUSAHA	2	2,4%
		PPPK	4	4,9%
		TENAGA KONTRAK	23	28%
		MAHASISWA	1	1,2%
		SISWA	1	1,2%

4	JENIS LAYANAN	SEKRETARIAT	17	21,25%
		BIDANG PERENCANAAN ANGGARAN DAERAH	2	2,5%
		BIDANG AKUNTANSI DAN PELAPORAN KEUANGAN DAERAH	19	23,75%
		BIDANG PENGELOLAAN BARANG MILIK DAERAH	14	17,5%
		BIDANG PERBENDAHARAAN DAERAH	28	35%

Grafik 3.1.
Data Responden Menurut Jenis Kelamin

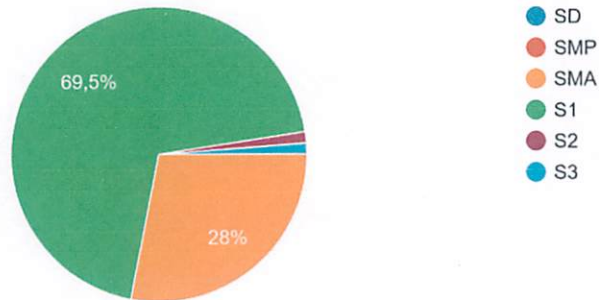
Jenis Kelamin
82 jawaban



Sumber : Google Form SKM BKAD Kab. Kotim Semester I Tahun 2025

Grafik 3.2.
Data Responden Menurut Pendidikan

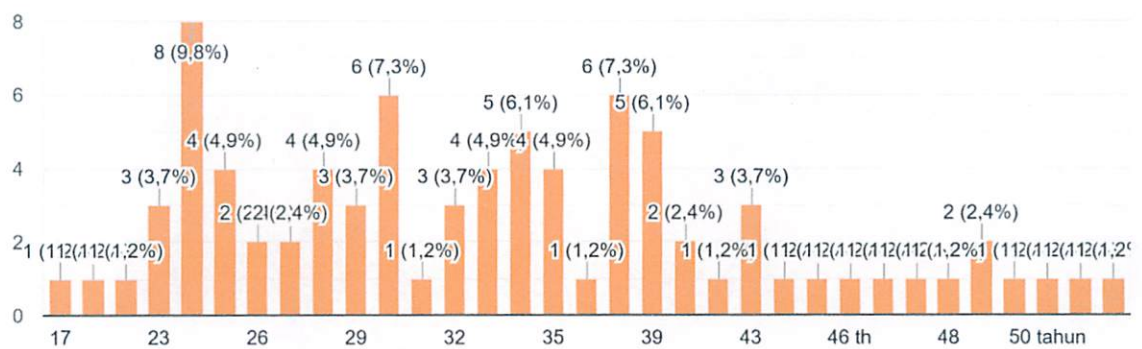
Pendidikan
82 jawaban



Sumber : *Google Form SKM BKAD Kab. Kotim Semester I Tahun 2025*

Grafik 3.3.
Data Responden Menurut Usia

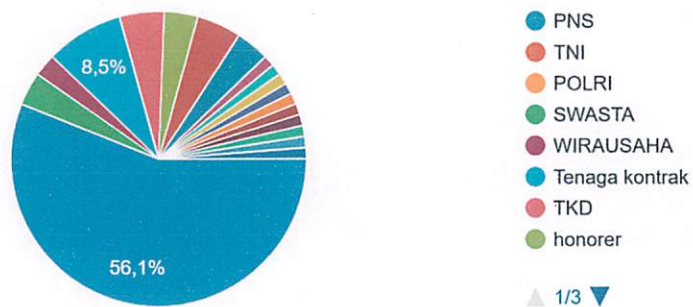
Usia (Hanya Angka)
82 jawaban



Sumber : *Google Form SKM BKAD Kab. Kotim Semester I Tahun 2025*

Grafik 3.4.
Data Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan
82 jawaban



Sumber : Google Form SKM BKAD Kab. Kotim Semester I Tahun 2025

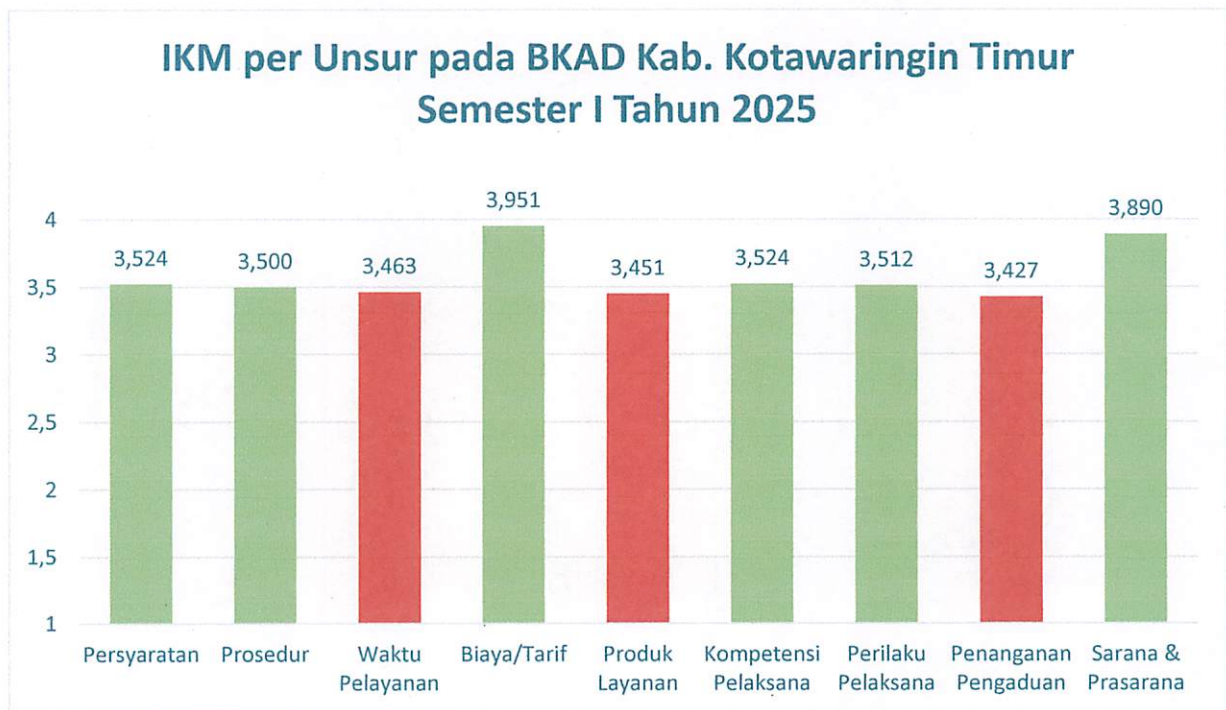
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan basis data *Google Spreadsheet* yang dibuat secara otomatis menggunakan rumus (data terlampir di halaman lampiran). Berikut hasil ringkasan sederhana excel template olah data SKM yang diperoleh :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,524	3,500	3,463	3,951	3,451	3,524	3,512	3,427	3,890
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	89,57 (A atau Sangat Baik)								

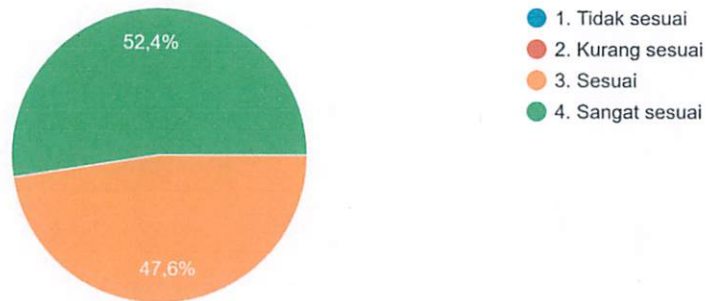
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Grafik 3.5.
Data U1. Persyaratan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

82 jawaban

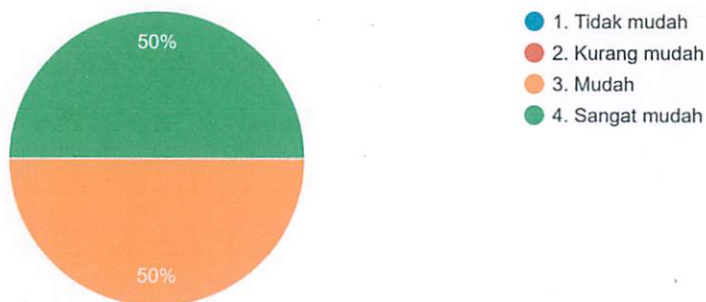


Sumber : *Google Form SKM BKAD Kab. Kotim Semester I Tahun 2025*

Grafik 3.6.
Data U2. Prosedur

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

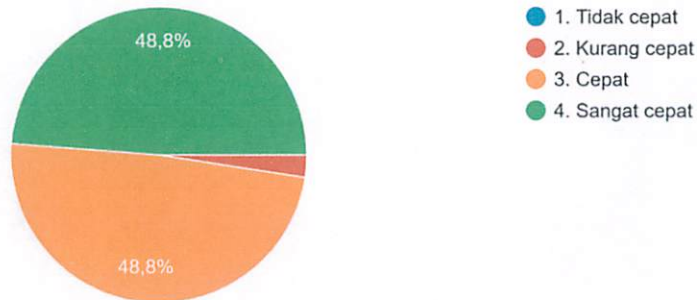
82 jawaban



Sumber : *Google Form SKM BKAD Kab. Kotim Semester I Tahun 2025*

Grafik 3.7.
Data U3. Waktu Pelayanan

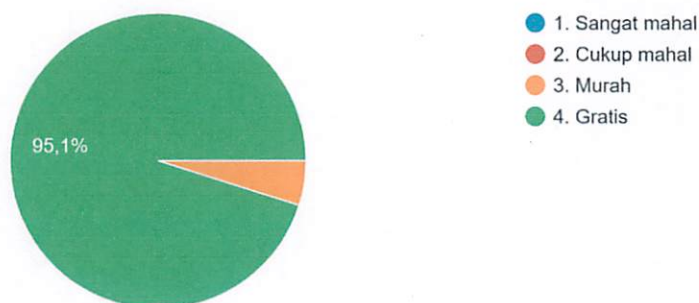
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
82 jawaban



Sumber : *Google Form SKM BKAD Kab. Kotim Semester I Tahun 2025*

Grafik 3.8.
Data U4. Biaya/Tarif

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
82 jawaban

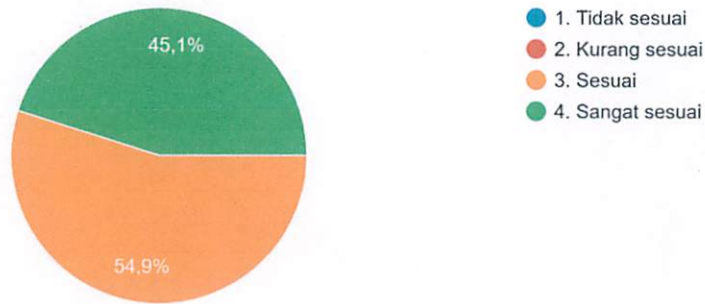


Sumber : *Google Form SKM BKAD Kab. Kotim Semester I Tahun 2025*

Grafik 3.9.
Data U5. Produk Layanan

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

82 jawaban

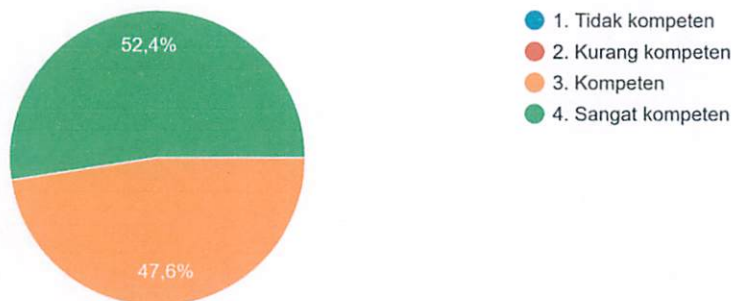


Sumber : *Google Form SKM BKAD Kab. Kotim Semester I Tahun 2025*

Grafik 3.10.
Data U6. Kompetensi Pelaksana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

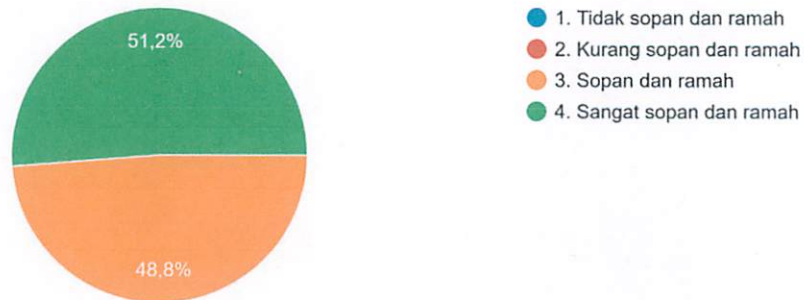
82 jawaban



Sumber : *Google Form SKM BKAD Kab. Kotim Semester I Tahun 2025*

Grafik 3.11.
Data U7. Prilaku Pelaksana

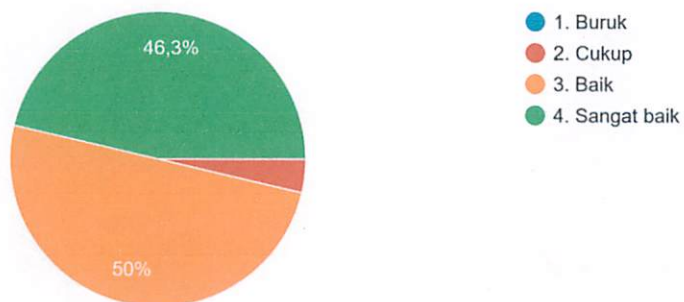
Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
82 jawaban



Sumber : *Google Form SKM BKAD Kab. Kotim Semester I Tahun 2025*

Grafik 3.12.
Data U8. Sarana dan Prasarana

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
82 jawaban

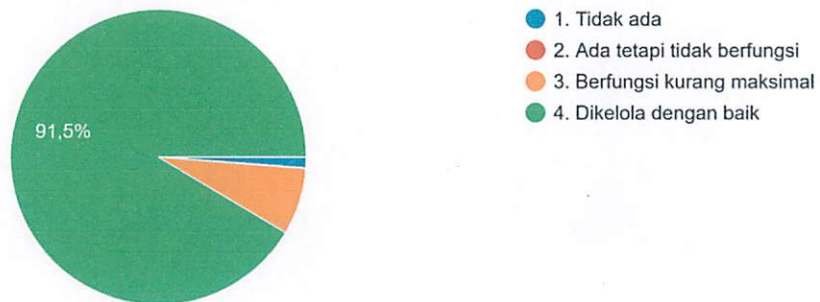


Sumber : *Google Form SKM BKAD Kab. Kotim Semester I Tahun 2025*

Grafik 3.13.
Data U9. Penanganan Pengaduan

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

82 jawaban



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,427 Selanjutnya Unsur Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,451 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Unsur Waktu Pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,951 dari unsur layanan, Unsur Sarana & Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,890, serta Persyaratan dan Unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya sama nilai yaitu 3,524.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Perbaiki dalam proses waktu pelayanan yang dirasa masih kurang optimal”.
- “Belum tersedianya jabatan Resepsionis pelayanan khusus pemberi informasi pada meja front office lobby utama”.
- “Belum tersedianya kotak saran/pengaduan secara fisik di lobby utama”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat atau pegawai dari organisasi perangkat daerah lain. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

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 kedepan untuk laporan SKM Semester II kedepan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui tim kerja Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			SM I	SM II	
1	Penanganan Pengaduan	Menyediakan Kotak Saran/Pengaduan secara Fisik pada Lobby Utama	√		Bagian Sekretariat
2	Produk Layanan	Optimalisasi Standar Pelayanan	√		Bagian Sekretariat
3	Waktu Pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> serta penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.	√		Bagian Sekretariat

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Maret hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur untuk pertama kalinya pelaksanaan SKM, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 89,57.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Produk Layanan serta Waktu Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,951 dari unsur layanan, Sarana & Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,890, serta Persyaratan dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya sama nilai yaitu 3,524.

Sampit, 01 Agustus 2025

Plt. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Kotawaringin Timur



RAMADANSYAH, S.E., M.Ec.Dev.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197409021994031003

LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Penetapan Tim Penyusunan SKM



PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR
BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Jalan Jenderal Ahmad Yani Nomor 14, Sampit, Kalimantan Tengah 74322,
Telepon (0531) 21302, Faksimile (0531) 30393,
Laman <https://bkad.kotimkab.go.id>, Pos-el bkad@kotimkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR
NOMOR : 500.14.3/317/BKAD.1/2025
TENTANG
PENETAPAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

KEPALA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur, perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan;
- b. bahwa untuk menjamin pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara efektif, efisien, dan akuntabel, diperlukan tim yang memiliki kompetensi dan tanggung jawab dalam penyusunan, pelaksanaan, serta pelaporan hasil survei;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur tentang penetapan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2016 Nomor 9), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 1 Tahun 2023 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur (Lembar Daerah

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



- Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2023 Nomor 1);
5. Peraturan Bupati Kotawaringin Timur Nomor 14 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur (Berita Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2020 Nomor 14), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Bupati Kotawaringin Timur Nomor 46 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur (Berita Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Tahun 2022 Nomor 46).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR.
- KESATU : Menetapkan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan;
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Merencanakan dan mempersiapkan langkah-langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
 2. Menyusun kuesioner sebagai alat dan bahan pengumpulan data;
 3. Menetapkan jumlah responden, lokasi dan waktu pelaksanaan;
 4. Melakukan pengolahan data;
 5. Membuat Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 6. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan penilaian Survei Kepuasan Masyarakat;
 7. Menyusun Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat.
- KETIGA : Semua biaya akibat dikeluarkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA-SKPD) Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur;
- KEEMPAT : Salinan keputusan ini disampaikan kepada masing-masing yang bersangkutan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini untuk diketahui dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab;



KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan berakhirnya kegiatan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini maka akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Sampit
pada tanggal 3 Januari 2025

Plt. Kepala Badan,



RAMADANSYAH, S.E., M.Ec.Dev.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197409021994031003

Salinan Keputusan ini disampaikan Kepada Yth :

1. Bupati Kotawaringin Timur di Sampit;
2. Inspektur Inspektorat Kabupaten Kotawaringin Timur.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN
KOTAWARINGIN TIMUR

NOMOR : 500.14.3/317/BKAD.1/2025

TANGGAL : 1 JANUARI 2025

TENTANG : TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

**SUSUNAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

NO.	JABATAN KEDINASAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1.	Kepala Badan	Penanggungjawab
2.	Sekretaris	Ketua
3.	Perencana Ahli Muda	Sekretaris
4.	Kepala Bidang Perencanaan Anggaran Daerah	Koordinator I
5.	Kepala Bidang Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Daerah	Koordinator II
6.	Kepala Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah	Koordinator III
7.	Kepala Bidang Perbendaharaan Daerah	Koordinator IV
8.	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Anggota
9.	Kasubbag Keuangan	Anggota
10.	Seluruh Pejabat Fungsional Ahli Muda	Anggota

Ditetapkan di Sampit
pada tanggal 3 Januari 2025

Plt. Kepala Badan,



RAMADANSYAH, S.E., M.Ec.Dev.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197409021994031003

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



2. Kuesioner



BADAN KEUANGAN & ASET DAERAH
BKAD
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SCAN



Atau ↓



Jawaban anda, membuat kami lebih baik

 [bkad_kabkotim](#)  [BKAD Kab. Kotim](#)  bkad@kotimkab.go.id  <https://bkad.kotimkab.go.id>



Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Unit Layanan BKAD Kabupaten Kotawaringin Timur

Survei ini dibuat 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](#)

surveyikmbkadkotim@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tanggal Survei *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Jam Survei *

☐ 08.00 - 12.00

☐ 13.00 - 17.00

Berikutnya

Halaman 1 dari 2

[Kosongkan formulir](#)

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada Unit Layanan BKAD Kabupaten Kotawaringin Timur

surveyikmbkadtktim@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PROFIL

*Jenis Kelamin **

- ☐ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

*Pendidikan **

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia *

Jawaban Anda _____

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUSAHA
- ☐ Yang lain: _____

Jenis Layanan yang diterima *

Jawaban Anda _____

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

- ☐ 1. Tidak sesuai
- ☐ 2. Kurang sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat sesuai

**Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit *
ini?**

- ☐ 1. Tidak mudah
- ☐ 2. Kurang mudah
- ☐ 3. Mudah
- ☐ 4. Sangat mudah

**Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan *
pelayanan?**

- ☐ 1. Tidak cepat
- ☐ 2. Kurang cepat
- ☐ 3. Cepat
- ☐ 4. Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- ☐ 1. Sangat mahal
- ☐ 2. Cukup mahal
- ☐ 3. Murah
- ☐ 4. Gratis

**Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang *
tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**

- ☐ 1. Tidak sesuai
- ☐ 2. Kurang sesuai
- ☐ 3. Sesuai
- ☐ 4. Sangat sesuai

**Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam *
pelayanan?**

- ☐ 1. Tidak kompeten
- ☐ 2. Kurang kompeten
- ☐ 3. Kompeten
- ☐ 4. Sangat kompeten

**Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait *
kesopanan dan keramahan?**

- ☐ 1. Tidak sopan dan ramah
- ☐ 2. Kurang sopan dan ramah
- ☐ 3. Sopan dan ramah
- ☐ 4. Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ 1. Buruk
- ☐ 2. Cukup
- ☐ 3. Baik
- ☐ 4. Sangat baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- ☐ 1. Tidak ada
- ☐ 2. Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ 3. Berfungsi kurang maksimal
- ☐ 4. Dikelola dengan baik

Kembali

Kirim

Halaman 2 dari 2

Kosongkan
formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Does this form look suspicious? [Laporkan](#)

Google Formulir

3. Hasil Pengolahan Data

[illegible]

[illegible]

DATA RESPONDEN IKM SEMESTER I BKAD KAB. KOTIM PERIODE MARET - JULI 2025

NO	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	UMUR (TAHUN)	PEKERJAAN
1	2	3	4	5
1	Akses SKPD dan APBD melalui website BKAD Kotim	Laki - Laki	20	MAHASISWA
2	Tanda tangan	Perempuan	29	TENAGA KONTRAK
3	Penyampaian Berkas usulan SPD	Perempuan	24	TENAGA KONTRAK
4	Mengantar DPA	Perempuan	24	TENAGA KONTRAK
5	Konsultasi dan koordinasi	Perempuan	30	PNS
6	Konsultasi dan koordinasi	Perempuan	30	PNS
7	Mengantar DPA 2025	Perempuan	24	TENAGA KONTRAK
8	Mengambil berkas DPPA 2025	Laki - Laki	28	PNS
9	Mengantar berkas billing deposit untuk kelengkapan pengajuan sp2d	Perempuan	32	PPPK
10	Pengantaran DPA Dinas Perhubungan	Perempuan	24	PNS
11	Konsultasi	Perempuan	43	PNS
12	Pengambilan DDPA	Laki - Laki	28	PNS
13	penyampaian berkas LS BOKB NF dan LPJ Bendahara ub. Maret 2025	Laki - Laki	39	PNS
14	Mengantar SPM	Perempuan	32	TENAGA KONTRAK
15	Penerimaan dppa 2025	Laki - Laki	30	PNS
16	Pengajuan berkas	Laki - Laki	28	TENAGA KONTRAK
17	Mengantar berkas tpp	Laki - Laki	28	TENAGA KONTRAK
18	Pengantaran TPP THR ASN	Laki - Laki	37	PNS
19	Meantar spm	Perempuan	25	PNS
20	Mengantar DPA	Laki - Laki	43	PNS
21	Ngantar SPM	Laki - Laki	24	TENAGA KONTRAK
22	Pengesahan BOS	Laki - Laki	43	TENAGA KONTRAK
23	Pengantaran DPA pergeseran dan SPM Gaji Asn	Perempuan	22	TENAGA KONTRAK
24	Baik	Perempuan	25	TENAGA KONTRAK
25	menyerahkan SPM	Perempuan	38	TENAGA KONTRAK
26	Administrasi	Laki - Laki	39	PNS
27	Konsultais SIPD RI	Laki - Laki	44	PNS
28	Pengajuan dokumen LS	Laki - Laki	25	PNS
29	SPM Gaji	Perempuan	39	PNS
30	penyerahan SPM	Perempuan	38	TENAGA KONTRAK
31	STS	Laki - Laki	46	PNS
32	Ba Rekonsiliasi aset dan persediaan ub. Maret 2025	Laki - Laki	49	PNS
33	SPM	Perempuan	42	PNS
34	Tpp PNS dan P3K Ub. Maret 2025 dn Billing PPh 21 Gaji Mei 2025	Laki - Laki	50	PNS
35	Permintaan blanko STS	Perempuan	45	PNS
36	penyerahan SPM	Perempuan	38	TENAGA KONTRAK
37	BAR Aset dan Persediaan	Laki - Laki	31	PNS
38	Sts	Laki - Laki	33	PNS
39	Konsultasi BAR Aset dan Keuangan	Laki - Laki	27	PNS
40	Pemeriksaan Berita acara Rekonsiliasi	Laki - Laki	34	PNS
41	STS	Laki - Laki	33	PNS
42	Konsultasi STS	Perempuan	25	TENAGA KONTRAK
43	Rekonsiliasi	Laki - Laki	35	TENAGA KONTRAK
44	Baik	Laki - Laki	34	TENAGA KONTRAK
45	Sts	Laki - Laki	51	PNS
46	Sts	Perempuan	49	PNS
47	Umum	Laki - Laki	35	WIRUSAHA
48	Rekon	Perempuan	30	PNS
49	Pinjam tempat aula koordinasi	Laki - Laki	56	PNS
50	INFORMASI ASN	Laki - Laki	47	PNS
51	Pengisian STS	Perempuan	40	PNS
52	Konsultasi	Laki - Laki	30	PNS
53	pengajuan SPM	Perempuan	38	TENAGA KONTRAK
54	Konsultasi dan koordinasi dibidang akuntansi	Perempuan	35	PNS
55	Pengecekan BA Rekonsiliasi	Perempuan	23	PNS
56	Rekonsiliasi aset	Laki - Laki	34	PNS

57	Rekonsiliasi Persediaan dan Barang	Perempuan	29	PPPK
58	Pengisian STS	Laki - Laki	39	WIRAUUSAHA
59	penyerahan laporan bulanan	Laki - Laki	38	PPPK
60	Kepegawaian	Laki - Laki	39	TENAGA KONTRAK
61	Pengurusan rekon	Perempuan	48	PNS
62	No STS	Laki - Laki	34	PNS
63	Konsultasi ttg Perubahan anggaran pada DAK non fisik 2025	Perempuan	49	PNS
64	Pelayanan	Laki - Laki	33	TENAGA KONTRAK
65	Pelayanan Publik	Perempuan	33	PPPK
66	Konsultasi terkait KP-4 pada Bidang Perbendaharaan Daerah	Perempuan	27	PNS
67	Pelayanan publik	Perempuan	30	TENAGA KONTRAK
68	Publik	Perempuan	40	PNS
69	Pelayanan publik	Perempuan	35	TENAGA KONTRAK
70	Konsultasi terkait penggajian CPNS kotim	Laki - Laki	26	PNS
71	SEKRETARIAT	Laki - Laki	29	TENAGA KONTRAK
72	Layanan anggaran	Perempuan	17	SISWA
73	Permohonan pelayanan pembuatan skpp	Perempuan	28	PNS
74	permohonan pelayanan pembuatan SKPP	Perempuan	34	PNS
75	Permohonan pelayanan pembuatan SKPP	Perempuan	32	PNS
76	Pelayanan BKAD	Perempuan	24	SWASTA
77	Layanan BKAD	Laki - Laki	24	SWASTA
78	Layanan BKAD	Laki - Laki	23	PNS
79	layanan bkad	Perempuan	23	SWASTA
80	Pelayana bkad	Laki - Laki	24	SWASTA
81	penomoran STS	Perempuan	38	PNS
82	Rekon aset dan keuangan	Laki - Laki	46	SWASTA

A. Jenis Kelamin

Laki - Laki	41
Perempuan	41
Jumlah	82

B. Pekerjaan

PNS	46
TNI	0
POLRI	0
SWASTA	5
WIRAUUSAHA	2
PPPK	4
TENAGA KONTRAK	23
MAHASISWA	1
SISWA	1
Jumlah	82

C. Pendidikan

SD	0
SMP	0
SMA	23
S1	57
S2	1
S3	1
Jumlah	82

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
12	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
14	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
33	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
43	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	4	3	3	3	2	3	

47	4	3	4	4	3	3	3	2	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	4	3	3	4	3	3	4	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	4	3	4	3	3	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	4	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	3	3	3	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	4	4	3	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	4	4	4	3	4
Σ Nilai /Unsur	289	287	284	324	283	289	288	281	319
NRR/ Unsur	3,524	3,500	3,463	3,951	3,451	3,524	3,512	3,427	3,890
NRR tertbg/ unsur	0,392	0,389	0,385	0,439	0,383	0,392	0,390	0,381	0,432
IKM Unit Pelayanan									89,566

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,524
U2	Prosedur	3,500
U3	Waktu Pelayanan	3,463
U4	Biaya/Tarif	3,951
U5	Produk layanan	3,451

Per = Jumlah nilai per unsur dibagi
 Unsur Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR
 tertimbang = NRR per unsur x 0,111
 per unsur

U6	Kompetensi Pelaksana	3,524
U7	Perilaku Pelaksana	3,512
U8	Penanganan Pengaduan	3,427
U9	Sarana dan Prasarana	3,890

IKM UNIT PELAYANAN : 89,57

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



PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR
BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Jalan Jenderal Ahmad Yani Nomor 14, Sampit, Kalimantan Tengah 74322,
Telepon (0531) 21302, Faksimile (0531) 30393,

Laman <https://bkad.kotimkab.go.id>, Pos-el bkad@kotimkab.go.id

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR
BULAN MARET S.D. JULI SEMESTER 1 (SATU) TAHUN 2025

NILAI IKM

89,57

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH	:	82	Orang
JENIS KELAMIN	: L = 41	Orang / P = 41	Orang
PENDIDIKAN	: SD = 0	Orang	
	SMP = 0	Orang	
	SMA = 23	Orang	
	S1 = 57	Orang	
	S2 = 1	Orang	
	S3 = 1	Orang	

Periode Survei = 01 Maret 2025 s/d 31 Juli 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

Sampit, 01 Agustus 2025

Plt. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Kotawaringin Timur



RAMADANSYAH, S.E., M.Ec.Dev.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP 197409021994031003

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Sumber : Lobby Sekretariat BKAD Kab. Kotim



Sumber : Bidang Perencanaan Anggaran Daerah BKAD Kab. Kotim



Sumber : Bidang Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Daerah BKAD Kab. Kotim



Sumber : Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah BKAD Kab. Kotim



Sumber : Bidang Perbendaharaan Daerah BKAD Kab. Kotim