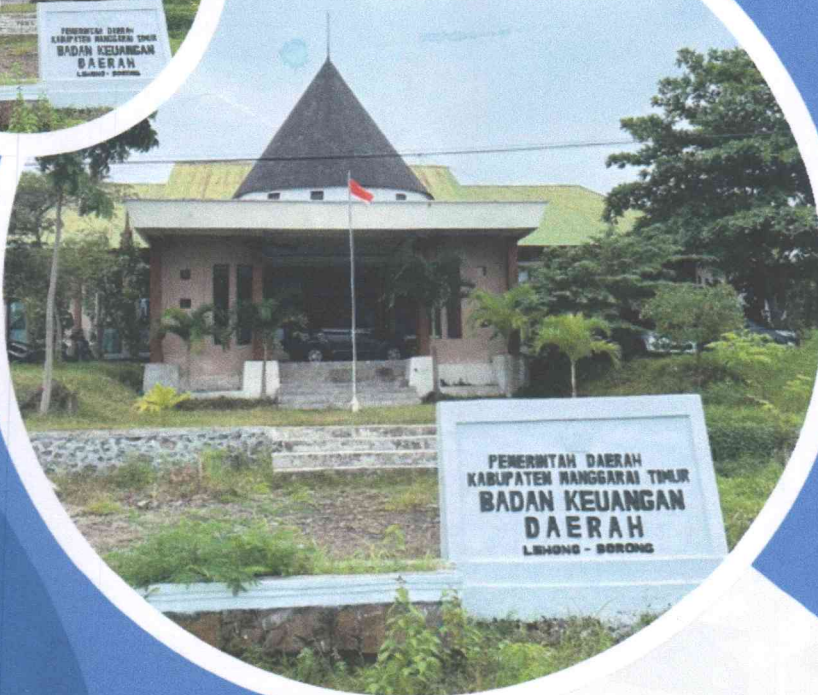


LAPORAN



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2026



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Gaji, Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), dan Alokasi Dana Desa (ADD) di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta sebagai upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan para pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi dan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPKAD, khususnya pada layanan pengelolaan gaji, penerbitan SP2D, dan penyaluran Alokasi Dana Desa. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan, efektivitas kinerja, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan pelayanan di masa yang akan datang.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini, serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan. Masukan dan penilaian Anda sangat berarti bagi kami dalam membangun pelayanan public yang lebih baik dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi dasar bagi Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Borong, 31 Juli 2026

Mengetahui,

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Manggarai Timur



Drs. Abdullah

Pembina Utama Muda

NIP. 19681003 198903 1 007

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Tujuan SKM.....	2
1.3 Metode	3
1.4 Tim SKM	4
1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM.....	5
BAB II ANALISIS	6
2.1 Data Kuesioner	6
2.1.1 Kuesioner	6
2.1.2 Lokasi & Waktu Pengumpulan Data.....	8
2.2 Perhitungan.....	9
2.2.1 Pengolahan Data.....	9
2.3 Deskripsi Hasil Analisis	11
2.3.1 Karakteristik Penerima Layanan	12
2.3.2 Indeks Setiap Unsur Pelayanan.....	15
A. Pelayanan ADD.....	15
B. Pelayanan Gaji.....	22
C. Pelayanan Penerbitan SP2D	29
2.3.3 Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur	35
2.3.4 Perbandingan Hasil IKM dengan Tahun Sebelumnya.....	40
2.3.5 Hasil Tindak Lanjut Perbaikan Laporan SKM Tahun Sebelumnya.....	41
2.3.6 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Tahun 2026.....	42

BAB III PENUTUP

3.1 Kesimpulan	43
3.2 Saran	43
Keluhan, Saran dan Masukan Responden Untuk Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	44
Lampiran.....	48

DAFTAR TABEL

1.1	Jadwal Pelaksanaan SKM	5
2.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan & Kinerja Unit Pelayanan.....	10
2.2	Karakteristik Penerima Layanan	13
2.3	Rekap NRR dan NIK Pelayanan ADD.....	20
2.4	Rekap NRR dan NIK Pelayanan Gaji.....	26
2.5	Rekap NRR dan NIK Pelayanan SP2D	33
2.6	Nilai Unsur Pelayanan Keseluruhan Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	35
2.7	Rekap NRR dan NIK Pelayanan Keseluruhan Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah	38
2.8	Perbandingan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Tahun Sebelumnya.....	40
2.9	Hasil Tindak Lanjut Perbaikan Laporan SKM Tahun Sebelumnya (Tahun 2025)	41
2.10	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Tahun 2026	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karakteristik Penerima Layanan	14
Gambar 2.2 Nilai Interval Konversi (NIK) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur.....	39

menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan program peningkatan kualitas pelayanan.

Dengan adanya Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan Gaji, SP2D dan ADD, BPKAD dapat memperoleh masukan yang konstruktif dari pengguna layanan. Informasi tersebut selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2 Tujuan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, memperoleh masukan dari masyarakat sebagai bahan evaluasi, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Manggarai Timur adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Kabupaten Manggarai Timur.
2. Mengetahui harapan, kebutuhan, dan penilaian masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BPKAD.
3. Mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan pelayanan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.
4. Meningkatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

5. Menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan publik berdasarkan hasil survei sehingga pelayanan yang diberikan semakin efektif dan efisien.
6. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.3 Metode

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur adalah metode survei kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey dan dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan public. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Survey ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survey dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survey dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan public dan melihat kecenderungan layanan public yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari pelayanan public.

a. Karakteristik Populasi

Survei kepuasan masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2026 dilakukan kepada para pengguna layanan yaitu para aparatur sipil negara baik PNS maupun PPPK lingkup Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur yang menerima layanan dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur.

b. Keterwakilan Anggota Sampel

Survey kepuasan masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2026 dilakukan kepada para pengguna layanan yaitu perangkat desa dan para Aparatur Sipil Negara (PNS dan PPPK) dan tenaga non ASN Lingkup Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur.

c. Jumlah Responden

Survey Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2026 dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden secara online, dengan jumlah responden tiap unit pelayanan adalah sebagai berikut:

Pelayanan Keuangan Daerah:

Pelayanan Penerbitan SP2D : 24

Pelayanan Perubahan Gaji : 28

Pelayanan Penyaluran Alokasi Dana Desa : 48

1.4 Tim SKM

Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tim yang dibentuk oleh instansi pemerintah untuk merencanakan, melaksanakan, mengolah, menganalisis, dan melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Survey Kepuasan Masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2026 dilaksanakan dengan membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari beberapa pegawai, dengan susunan Tim terdiri atas:

1. Pengarah yaitu Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur.
2. Pelaksana, terdiri dari:
 - a. Ketua yaitu Sekretaris Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur
 - b. Anggota yaitu pejabat eselon III yang mewakili masing – masing bidang.
3. Sekretariat yaitu PNS pada Sub Bagian Kepegawaian dan Umum dan Jabatan Fungsional Perencana.

1.5 Jadwal Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan SKM dilakukan dalam kurun waktu kurang lebih dua bulan terhitung mulai tanggal 1 Juni sampai dengan 31 Juli 2026.

Tabel 1.1
Jadwal Pelaksanaan SKM

No	Uraian	Pelaksanaan Kegiatan									
		Juni				Juli					
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	V	
1	Persiapan										
2	Penyusunan Laporan Pendahuluan										
3	Pengumpulan Data										
4	Analisis Data										
5	Penyusunan Laporan Akhir										

BAB II ANALISIS

2.1 Data Kuesioner

2.1.1 Kuesioner

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun berdasarkan unsur-unsur pelayanan sebagaimana diatur dalam pedoman penyelenggaraan SKM. Setiap pertanyaan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD).

Adapun pertanyaan dalam kuesioner meliputi sembilan unsur pelayanan, yaitu:

1) Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah ketentuan administratif maupun teknis yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk memperoleh suatu jenis pelayanan. Unsur ini menilai apakah persyaratan yang ditetapkan mudah dipahami, jelas, dan tidak memberatkan masyarakat.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Unsur ini mengukur kemudahan alur pelayanan, mulai dari pengajuan permohonan hingga pelayanan selesai. Sistem dan prosedur yang baik ditandai dengan tahapan yang sederhana, jelas, mudah dipahami, dan mudah diikuti oleh masyarakat.

3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang dibutuhkan sejak permohonan pelayanan diterima hingga pelayanan selesai diberikan. Unsur ini menilai ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

4) Biaya/Tarif Pelayanan

Unsur ini menilai kesesuaian biaya atau tarif yang dikenakan kepada masyarakat dengan ketentuan yang berlaku. Apabila pelayanan tidak dipungut biaya, maka masyarakat menilai kejelasan informasi mengenai pelayanan yang diberikan secara gratis.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil akhir yang diterima oleh masyarakat setelah memperoleh pelayanan. Unsur ini menilai kesesuaian hasil pelayanan dengan kebutuhan, ketentuan, dan standar yang telah ditetapkan.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, meliputi pengetahuan, keterampilan,

masuk. Kedua jenis data tersebut dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan pelayanan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban angka 1 sampai dengan 4. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/sangat sesuai sampai dengan tidak baik/tidak sesuai. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4 (empat).

Menunjukkan bahwa responden merasa pelayanan atau aspek yang dinilai telah memenuhi harapan dengan sangat baik. Kualitas pelayanan dianggap sangat memuaskan, cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan.

2. Baik, diberi nilai 3 (tiga).

Menunjukkan bahwa pelayanan sudah berjalan dengan baik dan cukup memuaskan. Meskipun masih terdapat kekurangan kecil, secara umum pelayanan telah memenuhi harapan responden.

3. Kurang Baik, diberi nilai 2 (dua).

Menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan responden. Masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

4. Tidak Baik, diberi nilai 1 (satu).

Menunjukkan bahwa pelayanan dinilai tidak memuaskan dan jauh dari harapan responden. Aspek yang dinilai memerlukan perbaikan secara menyeluruh agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.1.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Wilayah Kabupaten Manggarai Timur pada dengan sasaran responden yaitu perangkat desa dan seluruh ASN perangkat daerah di lingkup Pemerintah Kabupaten Manggarai Timur. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan mengisi kuesioner online pada link berikut:

<https://forms.gle/p3ojbDysxPBjtDHd9> (kuesioner pelayanan Gaji)

<https://forms.gle/4izRchXBdCiQG8PD8> (kuesioner pelayanan penerbitan SP2D)

<https://forms.gle/WEu3GMgnYdzmC9KRA> (kuesioner pelayanan Alokasi Dana Desa)

2.2 Perhitungan

2.2.1 Pengolahan Data

Pengolahan data masing – masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

Skala Likert merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi responden terhadap suatu objek. Setiap alternatif jawaban diberi skor tertentu sehingga data yang diperoleh dapat diolah secara kuantitatif. Semakin tinggi skor yang diperoleh, semakin positif penilaian responden terhadap pernyataan yang diberikan. Dalam pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat ini, dihitung dengan “nilai rata-rata tertimbang” yang sama untuk masing-masing unsur pelayanan. Nilai Penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 2.1

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survey kepuasan masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2026 dilakukan secara manual dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan tahapan sebagai berikut:

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9), tapi dalam kuesioner ini (U4) Tarif/Biaya tidak dimasukkan ke dalam daftar pertanyaan karena dalam pelayanan tidak dipungut biaya apapun/gratis.

2. Menghitung nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dikalikan 0,125 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 8 unsur (tidak termasuk unsur biaya/tarif karena pelayanan gratis).

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, Pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2.3 Deskripsi Hasil Analisis

Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan berdasarkan pengolahan data kuesioner yang telah diisi oleh responden terhadap seluruh unsur pelayanan. Analisis bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan serta mengidentifikasi unsur pelayanan yang memerlukan perbaikan.

Setiap unsur pelayanan dianalisis berdasarkan Nilai Rata-Rata (NRR), kemudian dihitung Nilai Indeks SKM dan dikonversi ke dalam Nilai Interval Konversi (NIK) dengan skala 25–100. Hasil

konversi tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sesuai dengan kategori yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi sebagai indikator pelayanan yang telah berjalan dengan baik, serta unsur-unsur yang memperoleh nilai lebih rendah sebagai prioritas untuk dilakukan perbaikan. Hasil analisis ini menjadi dasar bagi unit pelayanan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

2.3.1 Karakteristik Penerima Layanan

Survey kepuasan masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur dilakukan kepada sejumlah responden berikut:

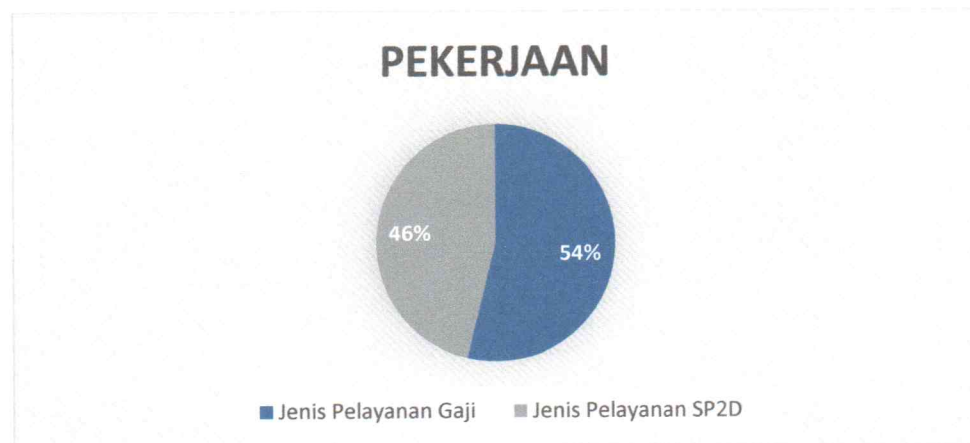
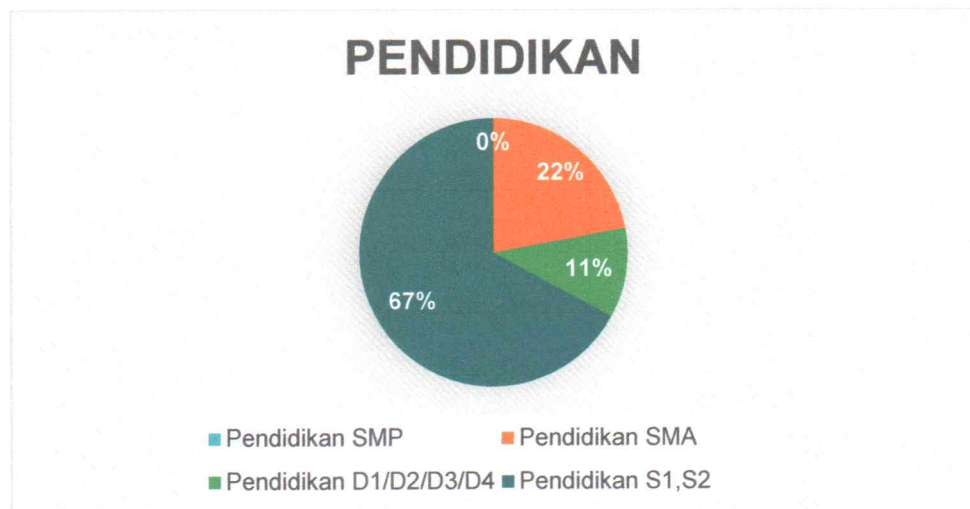
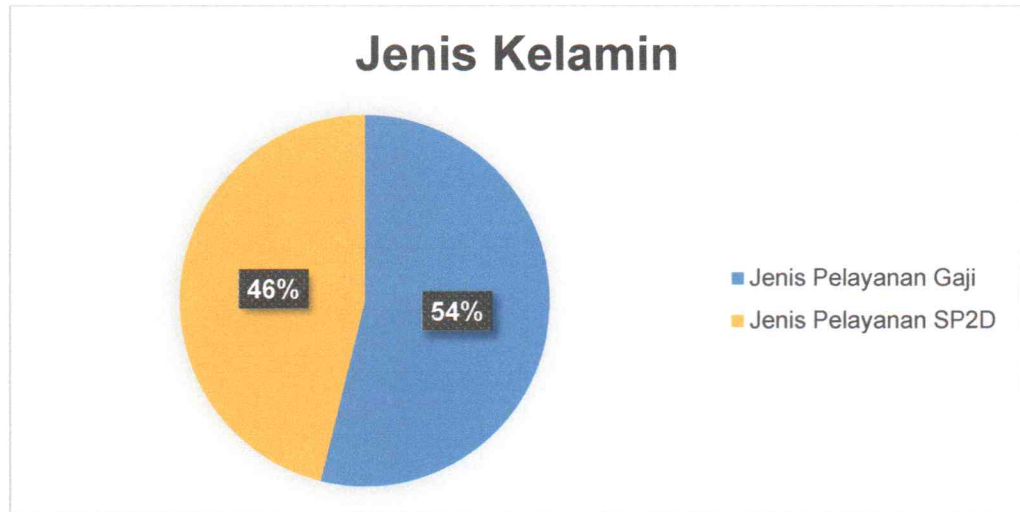
- a. 48 responden pelayanan penyaluran Alokasi Dana Desa
- b. 28 responden pelayanan Gaji
- c. 24 responden pelayanan penerbitan SP2D

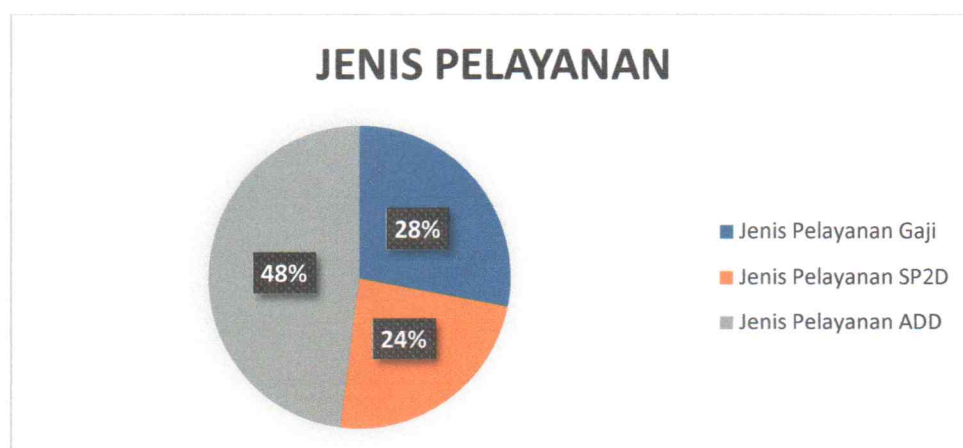
Dengan karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 2.2
Karakteristik Penerima Layanan

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	%	Keterangan
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	74	74	
		Perempuan	26	26	
		Jumlah	100	100	
2	Pendidikan	SMP	0	0	
		SMA	22	22	
		D1/D2/D3/D4	11	11	
		S1,S2	67	67	
		Jumlah	100	100	
3	Pekerjaan	ASN (PNS dan PPPK)	54	54	
		Lainnya (Perangkat Desa, Kepala Desa, Pegawai Swasta dan THL)	46	46	
		Jumlah	100	100	
4	Jenis Pelayanan	Perubahan Gaji	28	28	
		Penerbitan SP2D	24	24	
		ADD	48	48	
		Jumlah	100	100	

Gambar 2.1
Karakteristik Penerima Layanan





2.3.2 Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat untuk masing – masing unsur SKM adalah sebagai berikut:

A. Pelayanan ADD

1. Persyaratan

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	10,42
Sesuai	77,08
Sangat Sesuai	12,50
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur persyaratan dari 48 responden, sebagian besar responden yaitu sebesar 77,08% menyatakan bahwa persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis pelayanannya, sebesar 10,42% responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan cukup sesuai dengan jenis pelayanannya dan sebesar 12,50% responden menyatakan sangat sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	2,08
Cukup Sesuai	10,42
Sesuai	72,92
Sangat Sesuai	14,58
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur system, mekanisme dan prosedur dari 48 responden, sebagian besar responden atau sebesar 72,92% menyatakan bahwa prosedur pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur sudah sesuai, sebesar 14,58% menyatakan sangat sesuai, 10,42% responden menyatakan cukup sesuai, dan 2,08% responden menyatakan tidak sesuai.

3. Waktu Penyelesaian

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	10,42
Sesuai	72,92
Sangat Sesuai	16,67
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur waktu penyelesaian dari 48 responden, sebagian besar responden atau sebesar 72,92% menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai, sebesar 16,67% responden menyatakan sangat sesuai, sebesar 10,42% responden menyatakan cukup sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa pelayanan tidak sesuai.

4. Biaya/Tarif

Pelayanan penyaluran Alokasi Dana Desa (ADD) pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur tidak dikenakan biaya/gratis.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	12,5
Sesuai	72,92
Sangat Sesuai	14,58
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dari 48 responden, sebagian besar responden atau sebesar 72,92% menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan sudah sesuai, sebesar 14,58% responden menyatakan sangat sesuai, sebesar 12,5% responden menyatakan cukup sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa pelayanan produk spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	4,17
Sesuai	75
Sangat Sesuai	20,83
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur kompetensi pelaksana dari 48 responden, sebagian besar responden atau sebesar 75% menyatakan bahwa kompetensi pelaksana sudah sesuai, sebesar 20,83% responden menyatakan sangat sesuai, sebesar 4,17% responden

menyatakan cukup sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa kompetensi pelaksana tidak sesuai.

7. Perilaku Pelaksana

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	2,08
Cukup Sesuai	4,17
Sesuai	75
Sangat Sesuai	18,75
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur perilaku pelaksana dari 48 responden, sebagian besar responden atau sebesar 75% menyatakan bahwa perilaku pelaksana sudah sesuai, sebesar 18,75% responden menyatakan sangat sesuai, sebesar 4,17% responden menyatakan cukup sesuai dan sebesar 2,08% responden menyatakan bahwa perilaku pelaksana tidak sesuai.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	2,08
Cukup Sesuai	8,33
Sesuai	75
Sangat Sesuai	14,58
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari 48 responden, sebagian besar responden atau sebesar 75% menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah sesuai, sebesar 14,58% responden menyatakan sangat sesuai, sebesar 8,33% responden menyatakan cukup sesuai dan sebesar 2,08% responden menyatakan

bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan tidak sesuai.

9. Sarana dan Prasarana

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Memadai	2,08
Cukup Memadai	8,33
Memadai	70,83
Sangat Memadai	18,75
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur sarana dan prasarana dari 48 responden, sebagian besar responden atau sebesar 70,83% menyatakan bahwa sarana dan prasarana sudah memadai, sebesar 18,75% responden menyatakan sangat memadai, sebesar 8,33% responden menyatakan cukup memadai dan sebesar 2,08% responden menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur tidak memadai.

Sedangkan nilai rata-rata unsur masing-masing unit pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.3

Rekap NRR (Nilai rata-rata tertimbang) dan NIK (Nilai Interval Konversi) Pelayanan Penyaluran Alokasi Dana Desa

No	Item	NRR (Nilai Rata-rata)	NRR Tertimbang
A	Persyaratan	3,02	0,38
B	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,00	0,38
C	Waktu Penyelesaian	3,06	0,38
D	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02	0,38
E	Kompetensi Pelaksana	3,17	0,40
F	Perilaku pelaksana	3,10	0,39
G	Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,02	0,38
H	Sarana dan Prasarana	3,06	0,38
		3,06	3,06
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)			76,43
			C
			(KURANG BAIK)

Dengan demikian nilai survey untuk pelayanan penyaluran alokasi dana desa adalah sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar

$$= 3,06 \times 25 = 76,43$$
- Mutu Pelayanan C (Nilai Interval 2,60 – 3,06)
- Kinerja Pelayanan penyaluran alokasi dana desa Kurang Baik (Konversi IKM 65,00 – 76,60)

Berdasarkan perhitungan di atas, unsur pelayanan yang bernilai 1 (satu) atau 2 (dua) masih terdapat pada kedelapan

unsur pelayanan. Hal tersebut akan dijadikan bahan evaluasi dalam rangka tindakan perbaikan atas pelayanan yang diberikan.

PUBLIKASI HASIL IKM LAYANAN PENYALURAN ALOKASI DANA DESA

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR TAHUN 2026

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PENYALURAN ADD					
76,43	RESPONDEN					
	JUMLAH 48					
	JENIS KELAMIN L : 43 P : 5					
	PENDIDIKAN					
	<table> <tr> <td>SMA</td><td>16</td></tr> <tr> <td>D1/D2/D3/D4</td><td>4</td></tr> <tr> <td>S1/S2</td><td>28</td></tr> </table>	SMA	16	D1/D2/D3/D4	4	S1/S2
SMA	16					
D1/D2/D3/D4	4					
S1/S2	28					
	Periode Survei 1 April - 30 Juni 2026					

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

B. Pelayanan Gaji

1. Persyaratan

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	0
Sesuai	50
Sangat Sesuai	50
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur persyaratan dari 28 responden, sebesar 50% menyatakan bahwa persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis pelayanannya, sebesar 50% responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanannya dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa persyaratan tidak sesuai atau cukup sesuai dilihat dari presentasenya sebesar 0%.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	0
Sesuai	42,86
Sangat Sesuai	57,14
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur system, mekanisme dan prosedur dari 28 responden, sebagian besar responden atau sebesar 57,14% menyatakan bahwa prosedur pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur untuk pelayanan gaji sangat sesuai, sebesar 42,86% menyatakan sudah sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan

bahwa system, mekanisme dan prosedur tidak sesuai atau cukup sesuai dilihat dari persentasenya sebesar 0%.

3. Waktu Penyelesaian

Kesesuaian Pelayanan	Persentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	0
Sesuai	46,43
Sangat Sesuai	53,57
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur waktu penyelesaian dari 28 responden, sebagian besar responden atau sebesar 53,57% menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan sangat sesuai, sebesar 46,43% responden menyatakan sudah sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian tidak sesuai atau cukup sesuai dilihat dari persentasenya sebesar 0%.

4. Biaya/Tarif

Pelayanan Gaji pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur tidak dikenakan biaya/gratis.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kesesuaian Pelayanan	Persentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	0
Sesuai	46,43
Sangat Sesuai	53,57
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dari 28 responden, sebagian besar responden atau sebesar 53,57% menyatakan bahwa

produk spesifikasi jenis pelayanan sangat sesuai, sebesar 46,43% responden menyatakan sudah sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai atau cukup sesuai dilihat dari persentasenya sebesar 0%.

6. Kompetensi Pelaksana

Kesesuaian Pelayanan	Persentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	0
Sesuai	35,71
Sangat Sesuai	64,29
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur kompetensi pelaksana dari 28 responden, sebagian besar responden atau sebesar 64,29% menyatakan bahwa kompetensi pelaksana sangat sesuai, sebesar 35,71% responden menyatakan sudah sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan gaji tidak sesuai atau cukup sesuai dilihat dari persentasenya sebesar 0%.

7. Perilaku Pelaksana

Kesesuaian Pelayanan	Persentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	0
Sesuai	39,29
Sangat Sesuai	60,71
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur perilaku pelaksana dari 28 responden, sebagian besar responden atau sebesar 60,71% menyatakan bahwa perilaku pelaksana sangat sesuai, sebesar 39,29% responden menyatakan sudah sesuai dan tidak ada responden yang

menyatakan bahwa perilaku pelaksana pelayanan gaji tidak sesuai atau cukup sesuai.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	0
Sesuai	50
Sangat Sesuai	50
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari 28 responden, sebesar 50% menyatakan bahwa perilaku pelaksana sangat sesuai, sebesar 50% responden menyatakan sudah sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan gaji tidak sesuai atau cukup sesuai.

9. Sarana dan Prasarana

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Memadai	0
Cukup Memadai	0
Memadai	42,86
Sangat Memadai	57,14
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur sarana dan prasarana dari 28 responden, sebesar 57,14% menyatakan bahwa sarana dan prasarana sangat memadai, sebesar 42,86% responden menyatakan sudah memadai dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur tidak memadai atau cukup memadai.

Sedangkan nilai rata – rata unsur masing – masing unit pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.4

Rekap NRR (Nilai rata-rata tertimbang) dan NIK (Nilai Interval Konversi) Pelayanan Gaji

No	Item	NRR (Nilai Rata-rata)	NRR Tertimbang
A	Persyaratan	3,50	0,44
B	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,57	0,45
C	Waktu Penyelesaian	3,54	0,44
D	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,54	0,44
E	Kompetensi Pelaksana	3,64	0,46
F	Perilaku pelaksana	3,61	0,45
G	Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,50	0,44
H	Sarana dan Prasarana	3,57	0,45
		3,56	3,56
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)			88,95
			A
			(SANGAT BAIK)

Dengan demikian nilai survei untuk pelayanan gaji adalah sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar
= 3,56 x 25 = 88,95
- Mutu Pelayanan A (Nilai Interval 88,31 – 100,00)
- Kinerja Pelayanan Gaji Sangat Baik (Konversi IKM 3,53 – 4,00)

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan gaji, tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori nilai 1 (tidak baik/sangat tidak puas) maupun 2 (kurang baik/kurang puas) pada seluruh unsur pelayanan yang dinilai. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden menilai kualitas pelayanan gaji pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur telah memenuhi harapan, dengan penilaian berada pada kategori 3 (baik/puas) dan 4 (sangat baik/sangat puas).

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan gaji yang diberikan telah berjalan dengan baik, baik dari aspek persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, kompetensi petugas, sikap petugas, maupun unsur pelayanan lainnya. Meskipun demikian, unit penyelenggara pelayanan tetap perlu mempertahankan kinerja yang telah dicapai serta terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar tingkat kepuasan masyarakat tetap terjaga dan semakin meningkat

PUBLIKASI HASIL IKM LAYANAN PERUBAHAN GAJI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
 BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
 KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
 TAHUN 2026

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : GAJI
88,95	RESPONDEN
	JUMLAH : 28
	JENIS KELAMIN L : 17 P : 11
	PENDIDIKAN :
	SMA : 2
	D1/D2/D3/D4 : 5
	S1 : 21
	Periode Survei 1 April – 30 Juni 2026

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

C. Pelayanan Penerbitan SP2D

1. Persyaratan

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	4,17
Sesuai	45,83
Sangat Sesuai	50
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur persyaratan dari 24 responden, sebagian besar responden yaitu sebesar 50% menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanannya, sebesar 45,83% responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanannya, sebesar 4,17% responden menyatakan cukup sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan dan tidak ada responden yang menyatakan bawa persyaratan tidak sesuai.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	0
Sesuai	54,17
Sangat Sesuai	45,83
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur sistem, mekanisme dan prosedur dari 24 responden, sebagian besar responden atau sebesar 54,17% menyatakan bahwa prosedur pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur sudah sesuai, sebesar 45,83% menyatakan sangat sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa sistem,

mekanisme dan prosedur pada pelayanan penerbitan SP2D tidak sesuai atau cukup sesuai.

3. Waktu Penyelesaian

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	0
Sesuai	54,17
Sangat Sesuai	45,83
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur waktu penyelesaian dari 24 responden, sebagian besar responden atau sebesar 54,17% menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai, sebesar 45,83% responden menyatakan sangat sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian tidak sesuai atau cukup sesuai dilihat dari presentasinya sebesar 0%.

4. Biaya/Tarif

Pelayanan penerbitan SP2D pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur tidak dikenakan biaya/gratis

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	4,17
Sesuai	54,17
Sangat Sesuai	41,67
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dari 24 responden, sebagian besar responden atau sebesar 54,17% menyatakan bahwa

produk spesifikasi jenis pelayanan sudah sesuai, sebesar 41,67% responden menyatakan sangat sesuai, sebesar 4,17% responden menyatakan cukup sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa pelayanan produk spesifikasi jenis pelayanan tidak sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	0
Sesuai	62,5
Sangat Sesuai	37,5
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur kompetensi pelaksana dari 24 responden, sebagian besar responden atau sebesar 62,5% menyatakan bahwa kompetensi pelaksana sudah sesuai, sebesar 37,5% responden menyatakan sangat sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa kompetensi pelaksana tidak sesuai ataupun cukup sesuai.

7. Perilaku Pelaksana

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	0
Sesuai	50
Sangat Sesuai	50
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur perilaku pelaksana dari 24 responden, sebesar 50% responden menyatakan bahwa perilaku pelaksana sudah sesuai, sebesar 50% responden menyatakan sangat sesuai, dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa perilaku

pelaksana tidak baik atau tidak sesuai ataupun cukup baik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	4,17
Sesuai	54,17
Sangat Sesuai	41,67
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dari 24 responden, sebagian besar responden atau sebesar 54,17% menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah sesuai, sebesar 41,67% responden menyatakan sangat sesuai, sebesar 4,17% responden menyatakan cukup sesuai dan tidak ada responden yang mengatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan tidak sesuai.

9. Sarana dan Prasarana

Kesesuaian Pelayanan	Presentase (%)
Tidak Sesuai	0
Cukup Sesuai	4,17
Sesuai	58,33
Sangat Sesuai	37,5
Jumlah	100

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur sarana dan prasarana dari 24 responden, sebagian besar responden atau sebesar 58,33% menyatakan bahwa sarana dan prasarana sudah memadai, sebesar 37,5% responden menyatakan sangat memadai, sebesar 4,17% responden menyatakan cukup memadai dan tidak ada responden

yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur tidak memadai.

Sedangkan nilai rata – rata unsur masing – masing unit pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2.5

Rekap NRR (Nilai rata-rata tertimbang) dan NIK (Nilai Interval Konversi) Pelayanan SP2D

No	Item	NRR (Nilai Rata-Rata)	NRR Tertimbang
A	Persyaratan	3,46	0,43
B	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,46	0,43
C	Waktu Penyelesaian	3,46	0,43
D	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	0,42
E	Kompetensi Pelaksana	3,38	0,42
F	Perilaku pelaksana	3,50	0,44
G	Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,38	0,42
H	Sarana dan Prasarana	3,33	0,42
		3,42	3,42
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)			85,42
			B
			(BAIK)

Dengan demikian nilai survei untuk Pelayanan Penerbitan SP2D adalah sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar
 $= 3,42 \times 25 = 85,42$
- Mutu Pelayanan B (Nilai Interval 3,06 – 3,53)
- Kinerja Pelayanan Penerbitan SP2D Baik (Konversi IKM 76,61 – 88,30)

Berdasarkan perhitungan diatas terdapat beberapa unsur yang bernilai 2 (dua) yaitu unsur Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dan Sarana dan Prasarana.

Meskipun jumlahnya sangat sedikit namun demikian hal tersebut akan dijadikan bahan evaluasi dalam rangka tindakan perbaikan atas pelayanan yang diberikan.

PUBLIKASI HASIL IKM LAYANAN PENERBITAN SP2D

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR TAHUN 2026																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="padding: 5px;">NILAI IKM</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold; padding: 20px;">85,42</td> </tr> </table>	NILAI IKM	85,42	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="padding: 5px;">NAMA LAYANAN : PENERBITAN SP2D</th> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;">RESPONDEN</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JUMLAH</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">: 24</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JENIS KELAMIN</td> <td style="text-align: right; padding: 5px;">L : 14 P : 10</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">PENDIDIKAN</td> <td style="padding: 5px;"> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: right;">SMA</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">D1/D2/D3/D4</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">S1</td> <td style="text-align: right;">18</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">Periode Survei 1 April – 30 Juni 2026</td> </tr> </table>	NAMA LAYANAN : PENERBITAN SP2D		RESPONDEN		JUMLAH	: 24	JENIS KELAMIN	L : 14 P : 10	PENDIDIKAN	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: right;">SMA</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">D1/D2/D3/D4</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">S1</td> <td style="text-align: right;">18</td> </tr> </table>	SMA	4	D1/D2/D3/D4	2	S1	18	Periode Survei 1 April – 30 Juni 2026	
NILAI IKM																					
85,42																					
NAMA LAYANAN : PENERBITAN SP2D																					
RESPONDEN																					
JUMLAH	: 24																				
JENIS KELAMIN	L : 14 P : 10																				
PENDIDIKAN	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: right;">SMA</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">D1/D2/D3/D4</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">S1</td> <td style="text-align: right;">18</td> </tr> </table>	SMA	4	D1/D2/D3/D4	2	S1	18														
SMA	4																				
D1/D2/D3/D4	2																				
S1	18																				
Periode Survei 1 April – 30 Juni 2026																					
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT																					

2.3.3 Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur

Tabel 2.6
Nilai Unsur Pelayanan Keseluruhan Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	2	3	4		5	6	7	8	9	SP2D
1	3	4	4		4	4	4	4	4	
2	3	4	3		2	3	3	2	3	
3	3	3	3		3	3	3	3	3	
4	4	4	4		4	3	4	4	4	
5	3	3	3		3	3	4	3	3	
6	4	3	4		3	4	4	3	3	
7	3	3	3		3	3	3	3	3	
8	4	4	4		4	4	4	4	4	
9	3	3	3		4	3	3	3	3	
10	4	4	4		4	4	4	4	4	
11	3	3	3		3	3	3	3	3	
12	4	4	4		4	4	4	4	4	
13	2	3	3		3	3	3	3	2	
14	4	4	4		4	4	4	4	4	
15	3	3	3		3	3	3	3	3	
16	4	4	4		3	3	3	3	3	
17	3	3	3		3	3	3	3	3	
18	4	3	4		4	3	4	4	3	
19	4	4	4		4	4	4	4	4	
20	4	4	3		3	4	4	3	4	
21	4	3	3		3	3	3	4	3	
22	3	3	3		3	3	3	3	3	
23	4	4	4		4	4	4	4	4	
24	3	3	3		3	3	3	3	3	SP2D
25	4	4	4		4	4	4	4	4	ADD
26	4	4	4		4	4	4	4	4	
27	3	3	3		3	3	3	3	3	
28	3	3	3		3	3	3	3	3	
29	4	4	4		4	4	3	3	3	
30	3	3	3		3	3	3	3	3	
31	3	3	3		3	3	3	3	3	
32	3	3	3		3	3	3	3	3	
33	3	3	3		3	3	3	3	3	
34	3	3	3		3	3	3	3	3	
35	3	3	3		3	3	3	3	2	
36	3	3	3		3	4	4	3	4	
37	4	4	4		4	4	4	4	4	
38	3	3	3		3	4	2	3	3	
39	3	3	3		3	3	3	3	3	
40	3	3	3		3	3	3	2	3	
41	3	3	3		3	3	3	3	3	
42	3	3	3		3	3	3	3	3	
43	3	3	4		4	4	4	3	4	

44	3	3	3		3	4	3	3	3	
45	3	3	3		3	3	3	3	3	
46	3	3	3		2	3	3	3	3	
47	3	3	3		4	4	4	4	4	
48	2	1	2		2	2	1	1	1	
49	3	3	3		3	3	3	3	3	
50	3	3	3		3	3	3	3	3	
51	3	2	3		3	3	3	3	2	
52	3	3	3		3	3	3	4	4	
53	4	4	3		3	3	3	4	4	
54	3	3	3		3	3	3	3	3	
55	2	2	2		2	3	3	2	3	
56	3	4	4		4	4	4	4	3	
57	3	3	3		3	3	3	3	3	
58	3	3	3		3	3	3	3	3	
59	3	3	3		3	3	3	3	3	
60	4	3	2		3	3	3	3	3	
61	3	3	4		3	3	3	3	4	
62	2	2	2		2	2	2	2	2	
63	2	2	3		3	3	4	3	3	
64	3	3	4		3	3	3	3	3	
65	3	3	3		3	3	4	3	3	
66	3	3	3		3	3	3	3	3	
67	3	3	3		3	3	3	3	3	
68	3	4	3		3	3	3	3	3	
69	3	3	3		2	3	3	3	3	
70	3	2	2		3	3	3	2	2	
71	2	3	3		2	3	3	3	3	
72	3	3	3		3	3	3	3	3	
73	4	4	4		4	4	4	4	4	ADD
74	3	4	4		3	4	3	3	3	GAJI
75	3	3	3		3	3	3	3	3	
76	4	4	4		4	4	4	4	4	
77	3	4	3		3	3	3	3	4	
78	4	4	4		4	4	4	4	4	
79	4	4	4		4	4	4	4	4	
80	3	3	3		4	4	4	3	3	
81	4	4	4		4	4	4	4	4	
82	4	4	4		4	4	4	4	4	
83	3	3	3		3	3	3	3	3	
84	4	4	4		4	4	4	4	4	
85	3	3	3		3	3	3	3	3	
86	4	4	4		4	4	4	4	4	
87	4	4	4		4	4	4	4	4	
88	4	4	4		4	4	4	4	4	
89	3	3	3		3	3	3	3	3	
90	3	3	3		3	3	4	3	4	
91	3	3	3		3	3	3	3	4	
92	3	3	3		3	3	3	3	3	
93	3	3	3		3	3	3	3	3	
94	3	4	4		3	4	4	4	3	
95	4	3	3		4	4	4	4	4	
96	3	3	4		3	4	3	3	3	
97	4	4	3		4	4	4	3	3	
98	4	4	4		4	4	4	4	4	

99	4	4	4		4	4	4	4	4	GAJI
100	3	3	3		3	3	3	3	3	
Z Nilai/Unsur	326	327	329	0	325	335	334	324	327	
NRR/ Unsur	3,26	3,27	3,29	0,00	3,25	3,35	3,34	3,24	3,27	
NRR Terbagi unsur	0,41	0,41	0,41	0,00	0,41	0,42	0,42	0,41	0,41	
IKM Unit Pelayanan									82,09	

Keterangan:

U1 – U9 : Unsur – unsur pelayanan

NRR : Nilai rata - rata

NRR Per Unsur : Jumlah Nilai per unsur di bagi jumlah responden

NRR Tertimbang : NRR per unsur X 0,125 per unsur

IKM Unit Pelayanan : Jumlah NRR Tertimbang x 25

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 – 4,99

Tabel 2.7

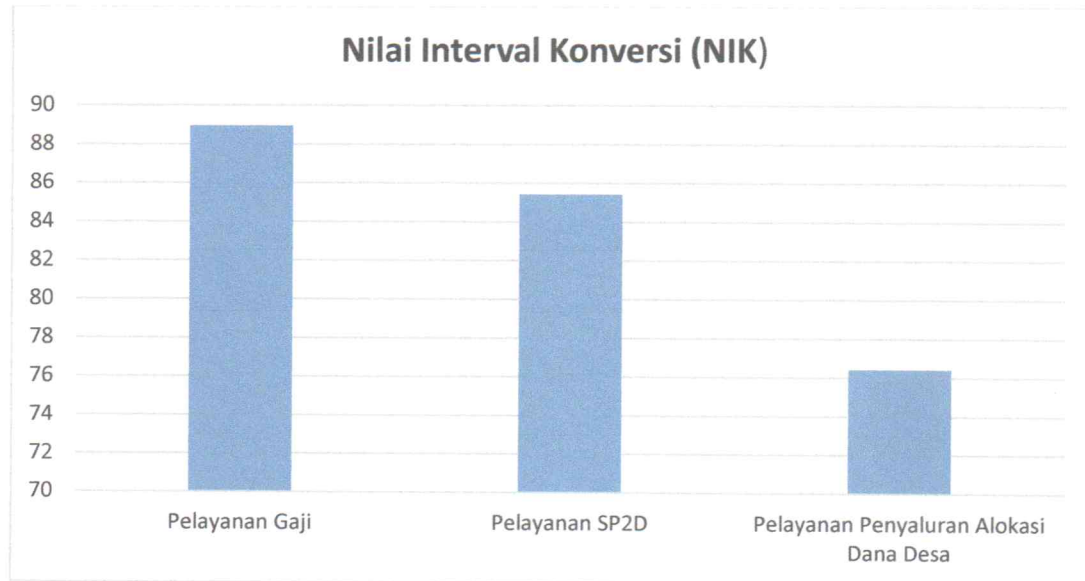
Rekap NRR (Nilai rata-rata tertimbang) dan NIK (Nilai Interval Konversi)
Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Manggarai Timur

No	Item	NRR (Nilai Rata-Rata)	NRR Tertimbang
A	Persyaratan	3,26	0,41
B	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,27	0,41
C	Waktu Penyelesaian	3,29	0,41
D	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	0,41
E	Kompetensi Pelaksana	3,35	0,42
F	Perilaku pelaksana	3,34	0,42
G	Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,24	0,41
H	Sarana dan Prasarana	3,27	0,41
		3,28	3,28
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)			82,09
			B
			(BAIK)

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah mendapat nilai kepuasan masyarakat sebesar 3,28, jika dikonversikan pada Nilai Interval Konversi (NIK) adalah sebesar 82,09 termasuk dalam mutu pelayanan Baik atau “B”.

Gambar 2.2

NIK (Nilai Interval Konversi) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Manggarai Timur



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
TAHUN 2026**

NILAI IKM	Nama Pelayanan : Gaji, Penerbitan SP2D, dan Penyaluran ADD					
82,09	RESPONDEN					
	JUMLAH : 100					
	JENIS KELAMIN : L = 74 P = 26					
	PENDIDIKAN :					
	<table> <tr> <td>SMA</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>D1/D2/D3/D4</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>67</td> </tr> </table>	SMA	22	D1/D2/D3/D4	11	S1
SMA	22					
D1/D2/D3/D4	11					
S1	67					
Periode Survei 1 April - 30 Juni 2026						

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

Tabel 2.8

Perbandingan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dengan tahun sebelumnya									
No	Jenis Pelayanan	2025			2026			Penurunan (%)	
		Nilai Interval Konversi (NIK)	Kinerja	Mutu Pelayanan	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kinerja	Mutu Pelayanan		
1	Pelayanan Gaji	86,47	B	Baik	88,95	A	Sangat Baik	2,87	↑
2	Pelayanan Penerbitan SP2D	80,12	B	Baik	85,42	B	Baik	6,62	↑
4	Pelayanan Penyaluran Alokasi Dana Desa	79,50	B	Baik	76,43	C	Kurang Baik	-3,86	↓
	Pelayanan Keseluruhan	83,24	B	Baik	82,09	B	Baik	-1,38	↓

Hasil perbandingan SKM menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Gaji dan Penerbitan SP2D mengalami peningkatan, sedangkan Pelayanan Penyaluran Alokasi Dana Desa (ADD) mengalami penurunan yang cukup signifikan hingga turun ke kategori Kurang Baik. Terjadi penurunan sebesar 3,86% mengindikasikan adanya beberapa aspek pelayanan yang belum memenuhi harapan masyarakat sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan.

Oleh karena itu, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah meningkat sekaligus memprioritaskan evaluasi dan perbaikan pada pelayanan ADD agar nilai SKM secara keseluruhan dapat meningkat pada periode berikutnya.

Tabel 2.9
Hasil Tindak Lanjut Perbaikan Laporan SKM Tahun sebelumnya (Tahun 2025)

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan (Rencana Tindak Lanjut)	Capaian seharusnya	Realisasi Capaian
1	Unsur sarana dan prasarana (U9)	1. Akan mewacanakan kepada pemangku kepentingan untuk menyediakan tempat parkir yang memadai bagi pengguna layanan	20%	0%
		2. Akan terus meningkatkan kebersihan toilet	20%	20%
		3. Menyediakan air yang cukup di toilet	20%	20%
		4. Berusaha menyediakan ruang tunggu yang memadai dengan memanfaatkan kursi yang baik dan layak.	20%	15%
		5. Selalu menjaga kebersihan kantor secara terus - menerus	20%	20%
		Realisasi capaian U9		75%
2	Unsur waktu penyelesaian (U3)	1. Memasang jadwal pelayanan di tempat yang mudah dilihat	50%	50%
		2. Kedatangan petugas pelayanan sesuai jadwal	50%	50%
		Realisasi capaian U3		100%
3	Unsur produk spesifikasi jenis layanan (U5)	1. Melakukan sosialisasi standar pelayanan	50%	50%
		2. Memasang standar pelayanan di tempat yang mudah dilihat	50%	50%
		Realisasi capaian U5		100%
% Hasil Tindak lanjut SKM Tahun 2025				92%

Tabel 2.10

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM Tahun 2026

No	Prioritas Unsur	Program (Rencana Lanjut)	Kegiatan Tindak Waktu	Penanggungjawab
1	Unsur Persyaratan (U1)	1.Menyederhanakan dan memperjelas persyaratan pelayanan 2.Meningkatkan sosialisasi agar mudah dipahami oleh masyarakat	1 Tahun	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
2	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan(U4)	1. Menyusun Standar Operasional (SOP) dan standar pelayanan untuk setiap jenis layanan. 2. Meningkatkan koordinasi antarbidang agar hasil pelayanan tepat dan sesuai kebutuhan pengguna layanan.	1 Tahun	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan(U7)	1.Mengoptimalkan sistem pengelolaan pengaduan, mempercepat tindak lanjut, dan melakukan evaluasi berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	1 Tahun	Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur pada tahun 2026 (Menurut standar PerMENPAN RB No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik) mendapat nilai kepuasan masyarakat sebesar 3,28, jika dikonversikan pada Nilai Interval Konversi (NIK) adalah sebesar 82,09 termasuk dalam mutu pelayanan Baik atau “B”, dengan nilai tiap jenis pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Perubahan Gaji dengan capaian 88,95 termasuk dalam mutu pelayanan Sangat Baik atau “A”.
- b. Pelayanan Penerbitan SP2D dengan capaian 85,42 termasuk dalam mutu pelayanan Baik atau “B”.
- c. Pelayanan Penyaluran Alokasi Dana Desa (ADD) dengan capaian 76,43 termasuk dalam mutu pelayanan Kurang Baik atau “C”.

3.2 Saran

1. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan internal guna memastikan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan berjalan efektif serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Meningkatkan koordinasi dan sosialisasi kepada pemerintah desa terkait hak dan kewajiban dalam pelaksanaan penagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) untuk menyamakan persepsi dan meningkatkan kepatuhan.
3. Mengoptimalkan pelaksanaan verifikasi dokumen agar lebih akurat, efektif, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berikut adalah keluhan, saran dan masukan dari responden untuk Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur:

A. Saran dan masukan dari responden untuk pelayanan Alokasi Dana Desa (ADD)

1. Terima Kasih, Semoga pelayanannya tetap dipertahankan.
2. Perlu di tingkatkan lagi
3. Upayakan pelayanan yg prima dan humanis
4. Tingkat pelayanan, sabar dan efektif
5. Tetap menjadi pelayan yg baik
6. Semoga kedepan bisa lebih baik lagi
7. Semoga kedepannya urusan semakin lancar
8. Selalu setia melayani dengan baik dan penuh tanggung jawab
9. Sangat Senang, tanggal permohonan penyaluran dari desa, selang beberapa hari, langsung masuk ke rekening Desa
10. Lebih responsif dalam menangani kendala yang di hadapi oleh perangkat desa dan bisa lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaan
11. Pertahankan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan menuju Manggarai Timur yang sejahtera
12. Peningkatan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan yang lebih baik
13. Semoga kedepannya pelayanan dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah bisa lebih baik lagi
14. Luar biasa
15. Harapan kami dalam proses penyaluran ADD jangan terlalu lama
16. Semoga kedepannya pelayanan di BPKAD kabupaten Manggarai Timur terus berkembang lebih baik.
17. Tetap mempertahankan pelayanan seperti biasanya
18. Pelayanan lebih baik lagi
19. Tingkatkan
20. Diperbaiki

21. Penyampaian dan Informasi serta pelayanan harus di tegakkan disiplin serta di tingkatkan
 22. 1.Optimalisasi pendapatan asli daerah (PAD), 2. Pengintegrasian program dan anggaran, 3. Peningkatan kualitas SDM pengelola keuangan
 23. Semoga pelayanannya tetap baik dan cepat dalam pelayanan ADD pada Badan pengelolaan Keuangan dan aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur
 24. Tingkatkan pelayanan dalam membangun Manggarai Timur yang lebih maju
 25. Pertahankan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan.
 26. Masukan : jika terdapat kekurangan persyaratan dokumen agar di beri solusi, tidak mempersulit sebab jika sulit maka mempengaruhi seluruh sektor pelayanan public
 27. Menurut saya pencairan ADD yg di kaitkan dgn PBB itu harus di benah ulang. karena tunggakan PBB yang selama ini di tagih oleh Desa kepada masyarakat dan apabila masyarakat tidak membayar tunggakan PBB, maka itu menjadi utang Desa, mohon penjelasannya terkait hal ini.
 28. Saran dari kami, apa bisa untuk kedepannya terkait permohonan dan pernyataan yang dari Desa itu bisa tempel juga di depan papan informasi sesuai contohnya yang dari keuangan atau dinas terkait, agar kami perangkat Desa tidak terkesan bolak balik.
- B. Saran dan masukan dari responden untuk Pelayanan Gaji
1. Sesuai
 2. Tetap pertahankan pelayanan dan harus didukung oleh sarana yang menunjang dalam pelayanan
 3. Memberikan pelayanan tetap berpegang teguh pada nilai ASN
 4. Pertahankan kualitas pelayanan yang ada
 5. Tingkatkan lagi pelayanannya
 6. Pelayanan yang bagus
 7. Pelayanan sangat bagus

8. Tingkatkan terus kualitas pelayanan
9. Tingkatkan kualitas pelayanan. Terimakasih. 🙏
10. Tingkat pelayanan
11. Tingkatkan kualitas pelayanan yang ada
12. Tetap menjaga kerjasama yang baik dalam pelayanan
13. Terima kasih, tetap pertahankan mutu pelayanannya.
14. Sangat memuaskan
15. Terus tingkatkan pelayanan
16. Semakin perluas informasi
17. Pelayanan Sangat Baik sekali
18. Mohon agar bisa adakan bimtek keuangan
19. Terimakasih untuk pelayanan terbaiknya ❤️
20. Semuanya sudah sesuai
21. Tidak ada
22. Saran saya di lobby harus ada pegawai yang membantu mengarahkan tamu.
23. Tidak ada
24. Pertahankan
25. Pelayanan sudah sangat baik, pertahankan kinerja.
26. Terima Kasih, tetap dipertahankan pelayanannya 🙏
27. Perlu meningkatkan mutu pelayanan

C. Saran dan masukan dari responden untuk pelayanan SP2D

1. Tidak ada. Terima kasih 🙏
2. Tidak ada
3. Untuk sementara sudah agak baik namun perlu di tingkatkan sesuai dgn perkembangan teknologi saat ini
4. Pelayanan SP2D sudah dilakukan dengan baik dan mudah di akses, serta penanganan terkait pengaduan juga sudah di tanggapi dengan baik
5. Pelayanan SP2D sudah cukup memuaskan
6. Memberikan pelayanan sesuai dengan kode etik ASN
7. Pelayanannya dan prosedurnya mudah

8. Diharapkan ada format checklist kekurangan berkas yang jelas atau dicetak secara otomatis, sehingga jika ada berkas yang dikembalikan, verifikator bisa langsung menandai semua bagian yang harus diperbaiki dalam satu kali pemberitahuan.
9. Penanganan pengaduan sangat baik
10. Tingkatkan terus kualitas pelayanan yang ada
11. Terima Kasih, semoga pelayanannya tetap dipertahankan.
12. Tingkatkan
13. Perlu di tingkatkan lagi
14. Sudah baik
15. Terus tingkatkan mutu pelayanan yang baik
16. Mohon menempatkan pegawai di lobby untuk membantu mengarahkan tamu yang datang
17. Terima Kasih 🙏
18. Tingkatkan pelayanan prima

LAMPIRAN



BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani**



PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
 DAN ASET DAERAH**

JL. Jenderal Sudirman Lehong Borong, Manggarai Timur, Nusa Tenggara Timur 86811
 Email: bpkad@manggaraitimurkab.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH
 KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
 NOMOR: BPKAD.900/580/V/2026**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
 KABUPATEN MANGGARAI TIMUR TAHUN 2026
 KEPALA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
 KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka untuk mengetahui keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengenai pelayanan administrasi di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur, maka dipandang perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2026.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2007 tentang Pembentukan Kabupaten Manggarai Timur di Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4752);
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Penjelasan Atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik);

3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 2015);
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 11 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik.
8. Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Timur Nomor 7 Tahun 2025 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Manggarai Timur (Lembaran Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2025 Nomor 7);
9. Peraturan Bupati Manggarai Timur Nomor 117 Tahun 2025 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur.

Menetapkan :

MEMUTUSKAN :

- KESATU : Membentuk Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2026, dengan Daftar Nama Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum pada Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu bertugas:
1. Menyusun, menyiapkan dan membagikan link survey kepada responden;
 2. Mengolah, memverifikasi hasil isian kuesioner dari responden;
 3. Membuat laporan pengukuran indeks kepuasan pelayanan;
 4. Melaporkan hasil pelaksanaan penyusunan survey kepuasan masyarakat kepada Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku Tahun Anggaran 2026, dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapa kekeliruan dalam penetapannya.

Borong, 31 Mei 2026

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

Kabupaten Manggarai Timur



Drs. Abdullah

Pembina Utama Muda

NIP. 19681003 198903 1007

Lampiran I

Keputusan Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Manggarai Timur

Nomor : BPKAD.900/580/V/2026

Tentang : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan
Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten
Manggarai Timur Tahun 2026

Tanggal : 31 Mei 2026

No	Jabatan Dalam TIM	Nama	Jabatan Dalam Kedinasan
I	Pengarah	Drs. Abdullah	Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur
II	Pelaksana a. Ketua	Cepriarius A Resno, SE.Ak.,CA	Sekretaris Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur
	b. Anggota	1. Regina P. Umen, SE 2. Yanti Regolinda Samoy, SE 3. Fransiska Lembunai, SE 4. Agustinus Reynaldus Kabut, SE	Kabid Perencanaan Anggaran Daerah Kabid Akuntansi dan Pelaporan Kabid Perbendaharaan Kabid Pengelolaan Barang Milik Daerah
III	Sekretariat	1. Sophia L.I. Tasoo, S.AB 2. Agustinus Makung, S.I.P 3. Alfonsia Klofilda Suryati, SE	Kasubbag Kepegawaian & Umum JF. Perencana Muda JF. Perencana Ahli Pertama

Borong, 31 Mei 2026

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Manggarai Timur



Drs. Abdullah

Pembina Utama Muda

NIP. 19681003 198903 1007

LAMPIRAN



LAYANAN PERUBAHAN GAJI

**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani**

RESPONDEN GAJI 2026

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
1	Benediktus Rezeki Savari	Laki-laki	34	S1	ASN
2	Yanuaris Moa Reo	Laki-laki	30	S1	ASN
3	Martina Herlina Santi	Perempuan	25	S1	LAINNYA
4	Engel Goani Galus	Laki-laki	27	S1	ASN
5	Katarina Androsari	Perempuan	28	S1 Manajemen	ASN
6	Hermi Kiong	Perempuan	-	S1	ASN
7	Maria Irna Jelahul	Perempuan	29	D3	ASN
8	Tesalonius Saputra	Laki-laki	27	S-1	ASN
9	Edison Nggawang	Laki-laki	35	S1	ASN
10	Gregorius Padu	Laki-laki	49	D-III	ASN
11	Meliana Redemta Lilis Paulina Hanat	Perempuan	29	S1	ASN
12	Primus Theodatus Jemarus	Laki-laki	49	S1	ASN
13	Kondradus Lua	Laki-laki	35	D3	ASN
14	Fransisko Rusmanto Lagut	Laki-laki	30	S-1 Peternakan	ASN
15	Adrianus Adur	Laki-laki	31	Strata 1	ASN
16	Oktavianus castro indra jalus	Laki-laki	30	S1	ASN
17	Setiyo Wahyu Ningsih	Perempuan	43	D3	ASN
18	serlina Lay	Perempuan	44	SMK	ASN
19	Rofina M. pampur	Perempuan	43	S1	ASN
20	Setiyo Wahyu Ningsih	Perempuan	43	D3	ASN
21	Arni Rodriguez	Perempuan	46	S1 Pertanian	ASN
22	Donatus deni	Laki-laki	34	SMA	ASN
23	Patrisius Agustinus Sarman Wangkur, S. Ars	Laki-laki	26	S1	ASN
24	Rikardus walus	Laki-laki	31	S1	ASN
25	Remelinda Lusika	Perempuan	26	S1	ASN
26	Bonaventura A. Nestordam	Laki-laki	28	S1	ASN

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
27	Fransisko Rusmanto Lagut	Laki-laki	30	S-1 Peternakan	ASN
28	Oktavianus hasiman Saik	Laki-laki	44	Sarjana	ASN



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN GAJI PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat

** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

Nama *

Jawaban Anda

Tanggal Survei *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Jam Survei *

Waktu

Jenis Kelamin *

☐ Perempuan

☐ Laki-laki

Usia *

Jawaban Anda

Pekerjaan *

☐ ASN

☐ Pensiunan

☐ Lainnya

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

☐ IYA

☐ TIDAK

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Sensorik

PERTANYAAN

1 = Tidak Baik
2 = Kurang Baik
3 = Baik
4 = Sangat Baik

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan?

1 2 3 4

Tidak Baik Sangat Baik

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan informasi yang diberikan? *

1 2 3 4

Tidak Baik ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Kritik dan Saran *

Jawaban Anda

[Dapatkan link](#)

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persetujuan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Apakah formulir ini sempat mempersulit? [Laporkan](#)

Google Formulir

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Baik ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Baik ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Baik ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

1 2 3 4

Tidak Baik ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diformasikan/dipublikasikan? *

1 2 3 4

Tidak Baik ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? *

1 2 3 4

☐ ☐ ☐ ☐

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pelayanan Gaji

No	Item	1		2		3		4		Jumlah		NRR (Nilai Rata-Rata)	NRR Tertimbang
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
A	Persyaratan (U1)												
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan prosedur pelayanan	0	0	0	0	14	50,00	14	50,00	28	100	3,50	0,44
B	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)												
1	Kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan	0	0	0	0	12	42,86	16	57,14	28	100	3,57	0,45
C	Waktu Penyelesaian (U3)												
1	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan informasi yang diberikan	0	0	0	0	13	46,43	15	53,57	28	100	3,54	0,44
D	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)												
1	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan	0	0	0	0	13	46,43	15	53,57	28	100	3,54	0,44
E	Kompetensi Pelaksana (U6)												
1	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	0	0	0	0	10	35,71	18	64,29	28	100	3,64	0,46
F	Perilaku pelaksana (U7)												
1	Perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan	0	0	0	0	11	39,29	17	60,71	28	100	3,61	0,45
G	Penanganan pengaduan, saran, masukan (U8)												
1	Penanganan pengaduan pengguna layanan	0	0	0	0	14	50,00	14	50,00	28	100	3,50	0,44
H	Sarana dan Prasarana (U9)												
1	Ketersediaan saran dan prasarana	0	0	0	0	12	42,86	16	57,14	28	100	3,57	0,45
	TOTAL NRR TERTIMBANG												3,56
	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)												88,95

**Rekap NRR (Nilai rata-rata tertimbang) dan NIK (Nilai Interval Konversi)
Pelayanan Gaji**

No	Item	NRR (Nilai Rata-rata)	NRR Tertimbang
A	Persyaratan	3,50	0,44
B	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,57	0,45
C	Waktu Penyelesaian	3,54	0,44
D	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,54	0,44
E	Kompetensi Pelaksana	3,64	0,46
F	Perilaku pelaksana	3,61	0,45
G	Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,50	0,44
H	Sarana dan Prasarana	3,57	0,45
		3,56	3,56
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)			88,95
			A
			(SANGAT BAIK)

Borong, 31 Juli 2026

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan
dan Aset Daerah

Kabupaten Manggarai Timur

Drs. Abdullah

Pembina Utama Muda

NIP. 19681003 198903 1007

LAMPIRAN



LAYANAN PENERBITAN SP2D

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

RESPONDEN PELAYANAN PENERBITAN SP2D 2026

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Alfianus Hamin	Laki-laki	28	S1	ASN
2	Rikardus Walus	Laki-laki	31	S1	ASN
3	Alexander Pous	Laki-laki	33	S1	LAINNYA
4	Kurniawati Cricella Maria Dhiu Pala	Perempuan	24	Strata-1	ASN
5	Irawati	Perempuan	35	SLTA	ASN
6	Hilaria Heldiana Door	Perempuan	28	S1 Akuntansi	ASN
7	Martina Herlina Santo	Perempuan	25	S1	LAINNYA
8	Hermiina Kiong	Perempuan	-	S1	ASN
9	Emilianus Sardin,S.T	Laki-laki	30	Sarjana I	ASN
10	Tesalonius Saputra	Laki-laki	27	S-1	ASN
11	Meliana R.L.P.Hanat	Perempuan	29	S1	ASN
12	Fransisko Rusmanto Lagut	Laki-laki	30	S1-Peternakan	ASN
13	Yohanes Palmatus	Laki-laki	36	S1	ASN
14	Indra jalus	Laki-laki	30	S1	ASN
15	Setiyo Wahyu Ningsih	Perempuan	43	D3	ASN
16	serlina lay	Perempuan	44	SMK	ASN
17	Setiyo Wahyu Ningsih	Perempuan	43	D3	ASN
18	Valdi Panar	Laki-laki	38	Sarjana	ASN
19	Donatus deni	Laki-laki	34	Sma	ASN
20	Remelinda Lusika	Perempuan	26	S1	ASN
21	Patrisius Agustinus Sarman Wangkur, S. Ars	Laki-laki	26	S1	ASN
22	Hironimus Nakam	Laki-laki	43	SMA	ASN
23	Fransisko Rusmanto Lagut	Laki-laki	30	S1-Peternakan	ASN
24	Oktavianus hasiman saik	Laki-laki	44	s1	ASN

KUESIONER PENERBITAN SP2D TAHUN 2026



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN SP2D PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat

• Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jabatan Anda

Tanggal Survei *

Tanggal

dd/mm/yyyy

Jam Survei *

Waktu

Jenis Kelamin *

☐ Perempuan

☐ Laki-laki

Pekerjaan *

☐ ASN

☐ Pensiunan

☐ Lainnya

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

☐ IYA

☐ TIDAK

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Sensorik

PERTANYAAN

1 = Tidak Baik

2 = Kurang Baik

3 = Baik

4 = Sangat Baik

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan?

1 2 3 4

Tidak Baik ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

G	Penanganan pengaduan, saran, masukan (U8)												
1	Penanganan pengaduan pengguna layanan	0	0	1	4,17	13	54,17	10	41,67	24	100	3,38	0,42
H	Sarana dan Prasarana (U9)												
1	Ketersediaan saran dan prasarana	0	0	1	4,17	14	58,33	9	37,50	24	100	3,33	0,42
TOTAL NRR TERTIMBANG							3,42						
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)							85,42						

**Rekap NRR (Nilai rata-rata tertimbang) dan NIK (Nilai Interval Konversi)
Pelayanan SP2D**

No	Item	NRR (Nilai Rata-Rata)	NRR Tertimbang
A	Persyaratan	3,46	0,43
B	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,46	0,43
C	Waktu Penyelesaian	3,46	0,43
D	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,38	0,42
E	Kompetensi Pelaksana	3,38	0,42
F	Perilaku pelaksana	3,50	0,44
G	Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,38	0,42
H	Sarana dan Prasarana	3,33	0,42
		3,42	3,42
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)			85,42
			B
			(BAIK)

Borong, 31 Juli 2026

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan
dan Aset Daerah

Kabupaten Manggarai Timur



Drs. Abdullah

Pembina Utama Muda

NIP. 19681003 198903 1007

LAMPIRAN



LAYANAN PENYALURAN ADD

BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
banasa**

Responden Pelayanan Penyaluran ADD 2025

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	Fransisko Rusmanto Lagut	Laki-laki	30	S1-Peternakan	ASN
2	Indra jalus	Laki-laki	30	S1	ASN
3	Setiyo Wahyu Ningsih	Perempuan	43	D3	ASN
4	serlina lay	Perempuan	44	SMK	ASN
5	Vinsensius Gasang	Laki-laki	33	S-1	LAINNYA
6	Angelinus Aman	Laki-laki	44	S1	LAINNYA
7	Agustinus Nasion	Laki-laki	41	SMA	LAINNYA
8	Paulus junda	Laki-laki	42	S1	LAINNYA
9	Desidratus Egman Gildoris	Laki-laki	35	S1	LAINNYA
10	Patrisius Boy	Laki-laki	33	SMA	LAINNYA
11	Risaltdus Harbin	Laki-laki	33	S-1	LAINNYA
12	Alfonsius Fareno Endo	Laki-laki	27	D-IV	LAINNYA
13	Engelbertus Dale Rahes	Laki-laki	27	S ¹	LAINNYA
14	Marselinus Jarot	Laki-laki	34	SMA	LAINNYA
15	Yohanes Hibur	Laki-laki	43	Sma	LAINNYA
16	Servasius Rivan Agung	Laki-laki	33	S1	LAINNYA
17	Yohanes Kevin G. Sonda	Laki-laki	26	S1	LAINNYA
18	Arsoni Gusdi	Laki-laki	31	S1	LAINNYA
19	Krispianus Sunarno Hadin	Laki-laki	41	SMA	LAINNYA
20	Yohanes Duna	Laki-laki	29	S1	LAINNYA
21	Maria Afina Setia	Perempuan	25	S1	LAINNYA
22	Yohanes Bosco Kurniawan	Laki-laki	39	SMA	LAINNYA
23	Vitalis Bone	Laki-laki	34	SMA	LAINNYA
24	Yohanes Karjon	Laki-laki	31	SLTA	LAINNYA
25	Paulinus Dahi	Laki-laki	39	S1	LAINNYA
26	Aleksius Fantus	Laki-laki	28	S1	LAINNYA

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
27	Edwin surayon	Laki-laki	35	SMK	LAINNYA
28	Thomas Tahir	Laki-laki	50	Diploma	LAINNYA
29	Nikolaus Lambus	Laki-laki	34	S1	LAINNYA
30	Konstan Jeramat	Laki-laki	50	SLTA	ASN
31	Dionisius P.Jeradu	Laki-laki	34	S1	LAINNYA
32	Gregorius Rampung	Laki-laki	41	SMA	LAINNYA
33	Felinus Ngamal	Laki-laki	33	SMA	LAINNYA
34	vinsensius Mores	Laki-laki	43	S1	LAINNYA
35	Paulus mahing	Laki-laki	30	SMA	LAINNYA
36	Robertus Danggus	Laki-laki	30	D3 akuntansi	LAINNYA
37	Marianus putra	Laki-laki	25	SMA/SMK	LAINNYA
38	Faldus Cen	Laki-laki	36	S1	LAINNYA
39	Ignasius Ferdinandus Jo	Laki-laki	41	S1	LAINNYA
40	Emanuel Magut	Laki-laki	33	S1	LAINNYA
41	Yuliana Tiuk	Perempuan	31	S1	LAINNYA
42	Yohanes nelo	Laki-laki	39	S1	LAINNYA
43	Kasius Tajak	Laki-laki	28	S1	LAINNYA
44	Syahjudin	Laki-laki	37	S1	LAINNYA
45	Florianus Feldi	Laki-laki	37	SLTA	LAINNYA
46	Wilfridus Hendra Bangkur	Laki-laki	34	S 1	LAINNYA
47	Merlina Rembung	Perempuan	34	S1	LAINNYA
48	Yohanes Satu	Laki-laki	38	SI	LAINNYA

KUESIONER PELAYANAN PENYALURAN ALOKASI DANA DESA TAHUN 202

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN ADD PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat

• Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- ☐ Perempuan
☐ Laki-laki

Usia *

Jawaban Anda

Pendidikan Terakhir *

Jawaban Anda

Pekerjaan *

- ☐ ASN
☐ Pensiunan
☐ Lainnya

Pekerjaan *

- ☐ ASN
☐ Pensiunan
☐ Lainnya

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ IYA
☐ TIDAK

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- ☐ Disabilitas Fisik
☐ Disabilitas Intelektual
☐ Disabilitas Mental
☐ Disabilitas Sensorik

PERTANYAAN

- 1 = Tidak Baik
2 = Kurang Baik
3 = Baik
4 = Sangat Baik

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan?

- | | | | | |
|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Tidak Baik | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| | | | | Sangat Baik |

Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? Tidak Baik 1 2 3 4 Sangat Baik ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan informasi yang diberikan? Tidak Baik 1 2 3 4 Sangat Baik ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan? Tidak Baik 1 2 3 4 Sangat Baik ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan? Tidak Baik 1 2 3 4 Sangat Baik ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? Tidak Baik 1 2 3 4 Sangat Baik ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? Tidak Baik 1 2 3 4 Sangat Baik ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	
Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? 1 2 3 4 ☐ ☐ ☐ ☐	Kritik dan Saran * Jawaban Anda

Dapatkan link

Jangan pernah mengirimkan email melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. • [Akses pemilik formulir](#) • [Peringatan Layanan](#) • [Kebijakan Privasi](#)

Apa saja formulir ini tempat menaruh data? Laporan

Google Formulir

Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pelayanan ADD

No	Item	1		2		3		4		Jumlah		NRR (Nilai Rata-Rata)	NRR Tertimbang
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%		
A	Persyaratan (U1)												
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan prosedur pelayanan	0	0,00	5	10,42	37	77,08	6	12,50	48	100	3,02	0,38
B	Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2)												
1	Kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan	1	2,08	5	10,42	35	72,92	7	14,58	48	100	3,00	0,38
C	Waktu Penyelesaian (U3)												
1	Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan informasi yang diberikan	0	0,00	5	10,42	35	72,92	8	16,67	48	100	3,06	0,38
D	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)												
1	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan	0	0,00	6	12,50	35	72,92	7	14,58	48	100	3,02	0,38
E	Kompetensi Pelaksana (U6)												
1	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	0	0,00	2	4,17	36	75,00	10	20,83	48	100	3,17	0,40
F	Perilaku pelaksana (U7)												
1	Perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam pelayanan	1	2,08	2	4,17	36	75,00	9	18,75	48	100	3,10	0,39
G	Penanganan pengaduan, saran, masukan (U8)												
1	Penanganan pengaduan pengguna layanan	1	2,08	4	8,33	36	75,00	7	14,58	48	100	3,02	0,38
H	Sarana dan Prasarana (U9)												
1	Ketersediaan saran dan prasarana	1	2,08	4	8,33	34	70,83	9	18,75	48	100	3,06	0,38
TOTAL NRR TERTIMBANG						3,06							
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)						76,43							

**Rekap NRR (Nilai rata-rata tertimbang) dan NIK (Nilai Interval Konversi)
Pelayanan Penyaluran Alokasi Dana Desa**

No	Item	NRR (Nilai Rata-rata)	NRR Tertimbang
A	Persyaratan	3,02	0,38
B	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,00	0,38
C	Waktu Penyelesaian	3,06	0,38
D	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,02	0,38
E	Kompetensi Pelaksana	3,17	0,40
F	Perilaku pelaksana	3,10	0,39
G	Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,02	0,38
H	Sarana dan Prasarana	3,06	0,38
		3,06	3,06
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)			76,43
			C
			(KURANG BAIK)

Borong, 31 Juli 2026

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan
dan Aset Daerah

/ Kabupaten Manggarai Timur



Drs. Abdullah

Pembina Utama Muda

NIP. 19681003 198903 1007

**Nilai Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan
Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten
Manggarai Timur
Tahun 2026**

No	Jenis Pelayanan	NRR Tertimbang	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kinerja	Mutu Pelayanan
1	Pelayanan Gaji	3,56	88,95	A	Sangat Baik
2	Pelayanan Penerbitan SP2D	3,42	85,42	B	Baik
4	Pelayanan Penyaluran Alokasi Dana Desa	3,06	76,43	C	Kurang Baik
	Pelayanan Keseluruhan	3,28	82,09	B	Baik

Borong, 31 Juli 2026

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan
dan Aset Daerah

Kabupaten Manggarai Timur



Drs. Abdullah

Pembina Utama Muda

NIP. 19681003 198903 1007

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
TAHUN 2026

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PENERBITAN SP2D					
85,42	RESPONDEN					
	JUMLAH 24					
	JENIS KELAMIN L : 14 P : 10					
	PENDIDIKAN					
	<table> <tr> <td>SMA</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>D1/D2/D3/D4</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>18</td> </tr> </table>	SMA	4	D1/D2/D3/D4	2	S1
SMA	4					
D1/D2/D3/D4	2					
S1	18					
Periode Survei 1 April - 30 Juni 2026						

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

Borong, 31 Juli 2026

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan
dan Aset Daerah

Kabupaten Manggarai Timur



Drs. Abdullah

Pembina Utama Muda

NIP. 19681003 198903 1007

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
TAHUN 2026

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : GAJI					
88,95	RESPONDEN					
	JUMLAH 28					
	JENIS KELAMIN L : 17 P : 11					
	PENDIDIKAN					
	<table> <tr> <td>SMA</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>D1/D2/D3/D4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>S1</td> <td>21</td> </tr> </table>	SMA	2	D1/D2/D3/D4	5	S1
SMA	2					
D1/D2/D3/D4	5					
S1	21					
Periode Survei 1 April - 30 Juni 2026						

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

Borong, 31 Juli 2026

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan
dan Aset Daerah

Kabupaten Manggarai Timur



Drs. Abdullah

Pembina Utama Muda

NIP. 19681003 198903 1007

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
TAHUN 2026

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PENYALURAN ADD					
76,43	RESPONDEN					
	JUMLAH 48					
	JENIS KELAMIN L : 43 P : 5					
	PENDIDIKAN					
	<table> <tr> <td>SMA</td><td>16</td></tr> <tr> <td>D1/D2/D3/D4</td><td>4</td></tr> <tr> <td>S1/S2</td><td>28</td></tr> </table>	SMA	16	D1/D2/D3/D4	4	S1/S2
SMA	16					
D1/D2/D3/D4	4					
S1/S2	28					
	Periode Survei 1 April - 30 Juni 2026					

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

Borong, 31 Juli 2026

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan
dan Aset Daerah

Kabupaten Manggarai Timur



Drs. Abdullah

Pembina Utama Muda

NIP. 19681003 198903 1007

Rekap NRR (Nilai rata-rata tertimbang) dan NIK (Nilai Interval Konversi) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Manggarai Timur

No	Item	NRR (Nilai Rata-Rata)	NRR Tertimbang
A	Persyaratan	3,26	0,41
B	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,27	0,41
C	Waktu Penyelesaian	3,29	0,41
D	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25	0,41
E	Kompetensi Pelaksana	3,35	0,42
F	Perilaku pelaksana	3,34	0,42
G	Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,24	0,41
H	Sarana dan Prasarana	3,27	0,41
		3,28	3,28
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)			82,09
			B
			(BAIK)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
TAHUN 2026

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : GAJI, Penerbitan SP2D, dan Penyaluran ADD						
82,09	RESPONDEN JUMLAH : 100 JENIS KELAMIN : L = 74 P = 26 PENDIDIKAN : <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>SMA</td><td>22</td></tr> <tr> <td>D1/D2/D3/D4</td><td>11</td></tr> <tr> <td>S1</td><td>67</td></tr> </table> Periode Survei 1 April - 30 Juni 2026	SMA	22	D1/D2/D3/D4	11	S1	67
SMA	22						
D1/D2/D3/D4	11						
S1	67						

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

Perbandingan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dengan tahun sebelumnya									
No	Jenis Pelayanan	2025			2026			Penurunan (%)	
		Nilai Interval Konversi (NIK)	Kinerja	Mutu Pelayanan	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kinerja	Mutu Pelayanan		
1	Pelayanan Gaji	86,47	B	Baik	88,95	A	Sangat Baik	2,87	↑
2	Pelayanan Penerbitan SP2D	80,12	B	Baik	85,42	B	Baik	6,62	↑
4	Pelayanan Penyaluran Alokasi Dana Desa	79,50	B	Baik	76,43	C	Kurang Baik	-3,86	↓
	Pelayanan Keseluruhan	83,24	B	Baik	82,09	B	Baik	-1,38	↓

Borong, 31 Juli 2026

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

Kabupaten Manggarai Timur



Drs. Abdullah

Pembina Utama Muda

NIP. 19681003 198903 1007



PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI TIMUR
**BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
 DAN ASET DAERAH**

JL. Jenderal Sudirman Lehong Borong, Manggarai Timur, Nusa Tenggara Timur
 86811

Email: bpkad@manggaraitimurkab.go.id

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN
 SEBELUMNYA (TAHUN 2025)
 BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH
 KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

No	Prioritas Unsur	Program Kegiatan (Rencana Tindak Lanjut)	Capaian seharusnya	Realisasi Capaian
1	Unsur sarana dan prasarana (U9)	1. Akan mewacanakan kepada pemangku kepentingan untuk menyediakan tempat parkir yang memadai bagi pengguna layanan	20%	0%
		2. Akan terus meningkatkan kebersihan toilet	20%	20%
		3. Menyediakan air yang cukup di toilet	20%	20%
		4. Berusaha menyediakan ruang tunggu yang memadai dengan memanfaatkan kursi yang baik dan layak.	20%	15%
		5. Selalu menjaga kebersihan kantor secara terus - menerus	20%	20%
		Realisasi capaian U9		75%
2	Unsur waktu penyelesaian (U3)	1. Memasang jadwal pelayanan di tempat yang mudah dilihat	50%	50%
		2. Kedatangan petugas pelayanan sesuai jadwal	50%	50%
		Realisasi capaian U3		100%
3	Unsur produk spesifikasi jenis layanan (U5)	1. Melakukan sosialisasi standar pelayanan	50%	50%
		2. Memasang standar pelayanan di tempat yang mudah dilihat	50%	50%
		Realisasi capaian U5		100%
% Hasil Tindak lanjut SKM Tahun 2025				92%

Borong, 31 Juli 2026

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah

Kabupaten Manggarai Timur



Pembina Utama Muda

NIP. 19681003 198903 1007