

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 4.1. KESIMPULAN

Dari survei yang telah dilaksanakan pada bulan Juni 2021 pada pengguna layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng dan UPTD PAD Kabupaten Buleleng dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Dari survei yang telah dilaksanakan pada bulan Januari s.d Juni 2021 pada pengguna layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng dan UPTD PAD Kabupaten Buleleng dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mayoritas masyarakat pengguna layanan adalah berpendidikan SLTA (62,25%), berusia 41-50 Tahun (32,75%), berjenis Kelami Laki-laki (68%), dan Pegawai Swasta (42%).
2. Persyaratan pelayanan dinilai sesuai oleh pengguna layanan (76%).
3. Prosedur pelayanan dinilai mudah oleh pengguna layanan (73,25%). Sebagian besar masyarakat yang mengisi kuisioner mengartikan biaya yang dimaksud adalah besarnya pajak yang harus di bayar.
4. Kecepatan pelayanan dinilai cepat oleh pengguna layanan (74,75%).
5. Kewajaran biaya pelayanan dinilai gratis oleh pengguna layanan (88%).
6. Kejelasan pelayanan dinilai sesuai oleh pengguna layanan (72,5%).
7. Kemampuan pelayanan dinilai kompeten oleh pengguna layanan (63,75%).
8. Kesopanan dan Keramahan pelayanan dinilai sopan dan ramah oleh pengguna layanan (63,75%).
9. Kenyamanan pelayanan dinilai baik oleh pengguna layanan (62%).
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan dinilai dikelola dengan baik oleh pengguna layanan (80,25%).
11. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 83,97 dengan kategori " Sangat Baik".

### 4.1. REKOMENDASI

Dari kesimpulan survei kepuasan masyarakat Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah diatas, menghasilkan rekomendasi sebagai berikut:

1. Memperbaiki kekurangan dari hasil survey SKM.
2. Mempercepat pelayanan agar lebih memuaskan pengguna layanan.
3. Membuat inovasi agar lebih mempermudah pelayanan.
4. Meningkatkan tanggung jawab dan etika pelayanan.

Singaraja, 30 Juni 2021

KEPALA BADAN PENGELOLAAN  
KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN BULELENG

  
Drs. Gede Sugiat Widiada, M.Si