

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. KESIMPULAN

Dari survei yang telah dilaksanakan pada bulan Desember 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 Juli s.d Desember 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 SMA (43,87%), berusia 21-30 tahun (31,78%), berjenis Kelamin Laki-laki (64,77%), dan Pekerja Lainnya (41,97%).
2. Persyaratan pelayanan dinilai sesuai oleh pengguna layanan (72,88%).
3. Prosedur pelayanan dinilai mudah oleh pengguna layanan (60,45%).
4. Kecepatan pelayanan dinilai cepat oleh pengguna layanan (71,16%).
5. Kewajaran biaya pelayanan dinilai tidak ada oleh pengguna layanan (86,01 %).
6. Kejelasan pelayanan dinilai sesuai oleh pengguna layanan (69,78%).
7. Kemampuan pelayanan dinilai kompeten oleh pengguna layanan (69,26%).
8. Kesopanan dan Keramahan pelayanan dinilai sopan dan ramah oleh pengguna layanan (65,98%).
9. Kenyamanan pelayanan dinilai baik oleh pengguna layanan (61,31%).
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan dinilai dikelola dengan baik oleh pengguna layanan (79,27%).
11. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 84,33 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, 31 Desember 2021

KEPALA BADAN PENGELOLAAN
KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BULELENG

Drs. Gede Sugiarta Widiada, M.Si

NIP. 196703021989011001