

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. KESIMPULAN

Dari survei yang telah dilaksanakan pada bulan Nopember dan Desember 2020 pada pengguna layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Dari survei yang telah dilaksanakan pada bulan Nopember dan Desember 2020 pada pengguna layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mayoritas masyarakat pengguna layanan adalah berpendidikan SLTA (52%), berusia 41-50 Tahun (39%), berjenis Kelami Laki-laki (62%), dan Pegawai Swasta (51%).
2. Persyaratan pelayanan dinilai sesuai oleh pengguna layanan (65%).
3. Prosedur pelayanan dinilai mudah oleh pengguna layanan (57%). 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 (68%).
5. Kewajaran biaya pelayanan dinilai gratis oleh pengguna layanan (78%).
6. Kejelasan pelayanan dinilai sesuai oleh pengguna layanan (78%).
7. Kemampuan pelayanan dinilai kompeten oleh pengguna layanan (65%).
8. Kesopanan dan Keramahan pelayanan dinilai sopan dan ramah oleh pengguna layanan (67%).
9. Kenyamanan pelayanan dinilai baik oleh pengguna layanan (54%).
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan pelayanan dinilai dikelola dengan baik oleh pengguna layanan (71%).
11. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 80,95 dengan kategori " 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 Desember 2020

KEPALA BADAN PENGELOLAAN
KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN BULELENG


Drs. Gede Surajarta Widiada, M.Si ©