



BADAN KEUANGAN DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR



LAPORAN PELAKSANAAN ***SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)***

BADAN KEUANGAN DAERAH
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
TAHUN 2025



[badankeudangandaerahprovntt](#)



[Bkeuda NTT](#)



bakeuda.nttprov.go.id

DAFTAR ISI

Daftar Isi

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	6
2.4 Tren Nilai SKM	7
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV KESIMPULAN	16
LAMPIRAN	

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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.

Badan Keuangan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;

4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Keuangan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara daring (*online*) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Populasi penerima layanan sebanyak 170 orang dan sampel sebanyak 120 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

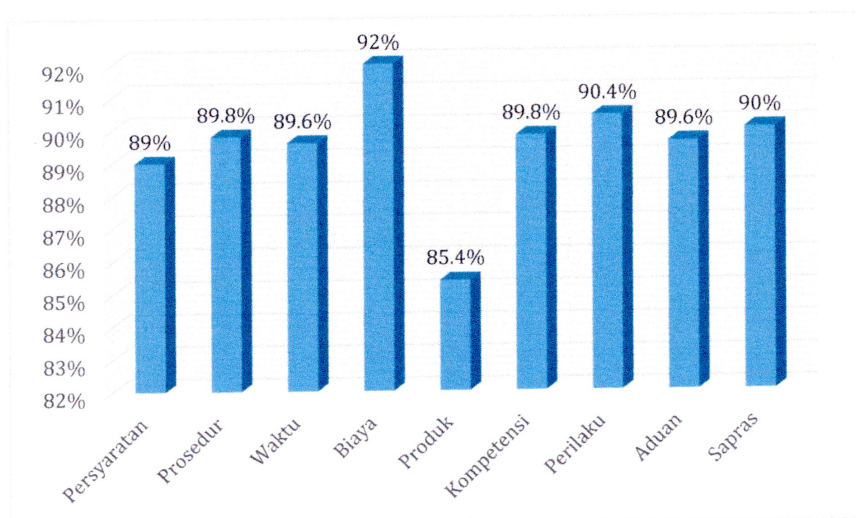
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 120 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	39	32,5%
		Perempuan	81	67,5%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	-	-
		SMP/Sederajat	-	-
		SMA/Sederajat	13	10,8%
		D1/D2/D3	4	3,3%
		D4/S1	72	60%
		S2	31	25,8%
		S3	-	-
3	Pekerjaan	ASN	114	95%
		TNI	-	-
		POLRI	-	-
		Swasta	-	-
		Wirausaha	-	-
		Pelajar/Mahasiswa	5	4,1%
		Pensiunan	-	-
		Lainnya	1	0,8%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	120	100%
		Disabilitas	-	-
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	-	-
		Disabilitas Intelektual	-	-
		Disabilitas Mental	-	-
		Disabilitas Sensorik	-	-

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Konsultasi Penganggaran	24	88	86	88	90	87	89	89	88	90	88.33
2.	Layanan Perbendaharaan	24	88	87	86	94	86	88	87	88	87	87.89
3.	Layanan Akuntansi dan Pelaporan	24	93	93	94	91	85	92	92	91	91	91.33
4.	Layanan Pembinaan Keuangan Kabupaten/Kota	24	88	92	93	92	86	90	92	92	92	90.78
5.	Layanan Kesekretariatan	24	88	91	87	93	83	90	92	89	90	89.22
Rerata IKM Per Unsur			89	89.8	89.6	92	85.4	89.8	90.4	89.6	90	
IKM Unit Layanan			89.51									
Mutu Unit Layanan			A atau Sangat Baik									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan produk merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk mendapatkan nilai terendah yaitu 85,4%. Selanjutnya persyaratan layanan yang mendapatkan nilai 89% adalah nilai terendah kedua.

Atas dasar temuan tersebut, Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, pembaharuan dan kejelasan informasi persyaratan pelayanan, perbaikan kualitas produk layanan, pengendalian mutu produk, serta pendampingan terhadap pengguna layanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

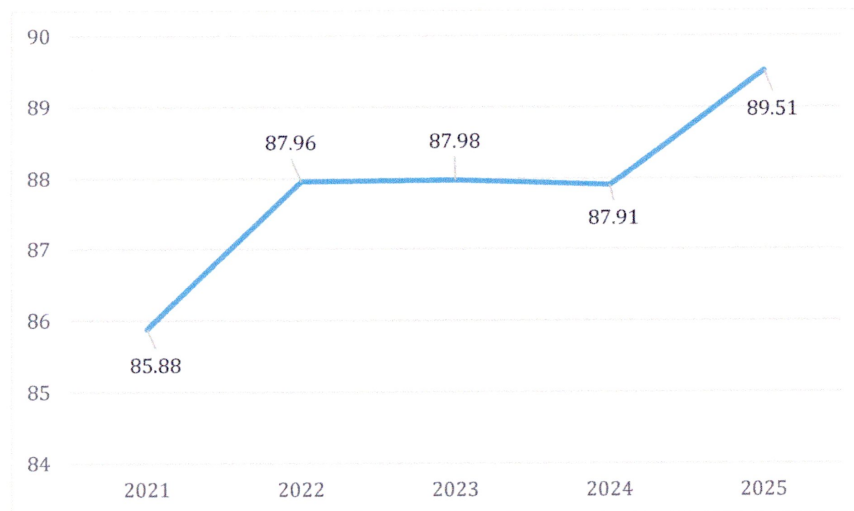
No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung jawab
1.	Persyaratan Layanan	Evaluasi dan penyederhanaan persyaratan layanan	Triwulan I 2026	Sekretaris & Kepala Bidang

		Pembaruan dan kejelasan informasi persyaratan layanan pada seluruh media layanan	Triwulan I 2026	Sekretaris & Kepala Bidang
2.	Produk	Pemanfaatan hasil SKM dan pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas produk layanan	Triwulan I 2026	Sekretaris & Kepala Bidang
		Penerapan pengendalian mutu (quality control) sebelum produk layanan diserahkan	Triwulan I 2026	Sekretaris & Kepala Bidang
		Pendampingan pengguna layanan pada tahap awal pengajuan permohonan	Triwulan I - IV 2026	Petugas Pelayanan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Tren Nilai SKM



Berdasarkan grafik, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

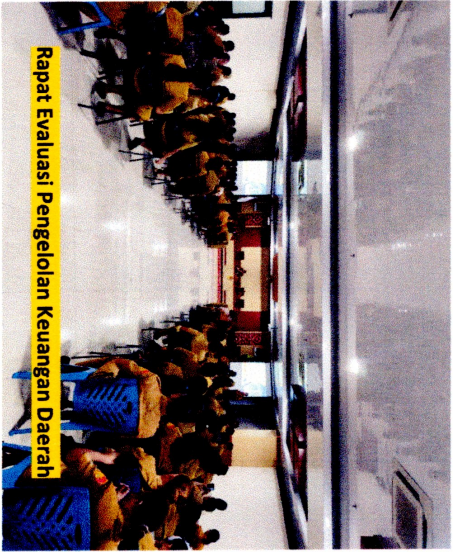
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

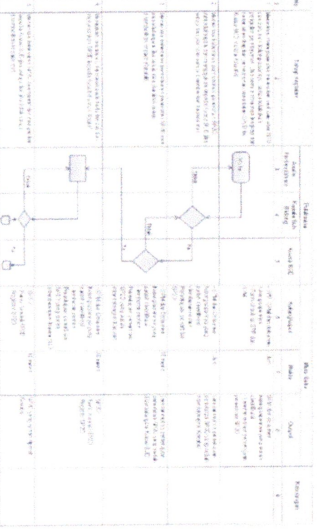
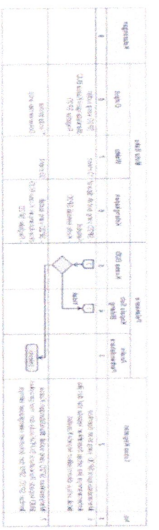
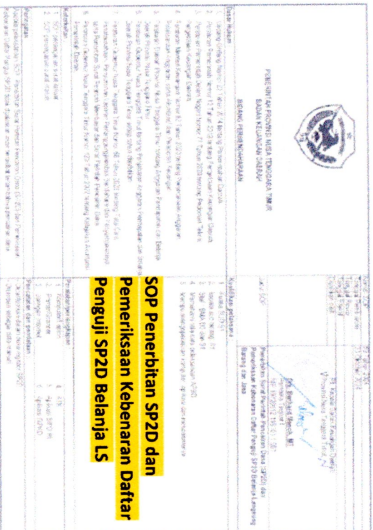
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (sebelumnya)

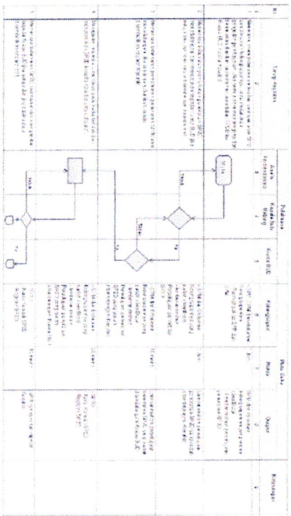
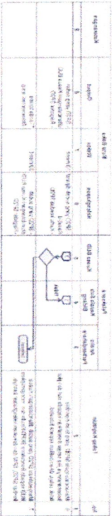
No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,52
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,52
3	Waktu Penyelesaian	3,29
4	Biaya/Tarif	4,00
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,60
6	Kompetensi Pelaksana	3,30
7	Perilaku Pelaksana	3,34
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,64
9	Sarana dan Prasarana	3,45

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	1.1 Penyesuaian dan penegasan penerapan Standar Pelayanan SPP-LS Barang dan Jasa sesuai standar pelayanan publik	Sudah	Telah dilakukan penegasan kepada seluruh pelaksana layanan agar berpedoman pada Standar Pelayanan SPP-LS Barang dan Jasa dalam setiap proses layanan. Sosialisasi internal dilakukan melalui rapat dan penyampaian informasi secara berjenjang. Tantangan yang dihadapi adalah masih adanya perbedaan pemahaman pelaksana terhadap detail tahapan dan waktu layanan.	 PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR BADAN KEUANGAN DAERAH Jalan Raya El Tiha Nomor 22 Kupatungu, Kupu Lombok, NTT, Indonesia. telp: 0381-8400000, faks: 0381-8400001, e-mail: bkd@provinsitntt.go.id NOTULEN RAPAT Rapat : Evaluasi Pelaksanaan Program dan Kegiatan Tahun 2025 serta Rencana Program dan Kegiatan Tahun 2026 di Bidang Perencanaan Tanggal : Rabu, 17 Desember 2025 Waktu Rapat : Pukul 10.30 WIB s.d. Selesai Ruangan : Ruang Rapat Badan Keuangan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur, Lantai Dasar Presiden Rapat : Kepala Bidang Perencanaan Notulen : Staf Bidang Perencanaan Presensi Rapat : 1. Kepala Sisd Baling Perencanaan Bidang Perencanaan dan 2. Kepala Sisd Baling Perencanaan Bidang Perencanaan dan 3. Administrasi Umum Pembangunan : 1. Kepala Sisd Baling Perencanaan Badan Keuangan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Catatan Kegiatan Rapat : Rapat dibuka dan dipimpin oleh Kepala Bidang Perencanaan. Perkiraan rapat yaitu tentang Evaluasi Pelaksanaan Program dan Kegiatan Tahun 2025 serta rencana Program dan Kegiatan Bidang Perencanaan Tahun 2026. 1. Laporan rencana pelaksanaan Anggaran SPPD 19 Miliar, berdasarkan di Tahun Anggaran 2026, maka diperlukan kerjasama Tim yang baik dan kompak di Bidang Perencanaan, serta beberapa hal yang perlu diperhatikan 2. Rukuning Perencanaan Rukunip Daerah a. Dalam waktu dekat akan dilakukan survei kepada Perangkat Daerah Lingsap Perencanaan Provinsi NTT terkait pelaksanaan kegiatan perencanaan tahun 2026, mengenai rencana kegiatan yang akan dilaksanakan tahun 2026, dan bagaimana proses internalisasi perencanaan dengan antara Badan Keuangan Daerah dengan masing-masing Perangkat Daerah. b. Perilaku kegiatan perencanaan, oleh masing-masing Perangkat Daerah, sebelum telah disetujui dan disetujui oleh Badan Nusa Tenggara Timur, dimana secara teknis peraturan perencanaan daerah akan dilakukan secara digitalisasi sesuai dengan prosedurnya. c. Setelah proses perbaikan internal perencanaan Perangkat Daerah, dilakukan kegiatan koordinasi internal akan dilakukan dalam Surat Keputusan Kepala Daerah. d. Setelah Surat Perintah Perencanaan Daerah (SP2D) Ombudsman. e. Setelah SP2D Ombudsman selesai proses SP2D yang menghasilkan sistem SP2D di bidang Baur, kemudian kembali SP2D Ombudsman di Perencanaan Provinsi NTT akan dilakukan di bulan Februari Tahun 2026, hal tersebut Notulen Rapat Evaluasi Pelaksanaan Program dan Kegiatan Tahun 2025, serta Rencana Program dan Kegiatan Tahun 2026 di Bidang Perencanaan

				
	1.2 Pengendalian waktu pelayanan SPP-LS agar diselesaikan paling lama 5 (lima) hari kerja	Sudah	Dilakukan pemantauan waktu penyelesaian layanan SPP-LS sejak berkas diterima sampai dengan penerbitan SP2D. Monitoring dilakukan secara berkala oleh atasan langsung. Hambatan yang ditemui antara lain kelengkapan dokumen dari OPD pengusul yang belum sesuai sehingga memperpanjang waktu proses.	

				
				
	1.3 Percepatan proses layanan LS yang telah diverifikasi maksimal 2 (dua) hari kerja	Sudah	Percepatan proses masih dalam tahap penyesuaian alur kerja internal. Diperlukan penguatan koordinasi antar petugas verifikasi dan pelaksanaan lanjutan agar tidak terjadi penumpukan berkas. Hambatan utama adalah keterbatasan SDM pada periode beban kerja tinggi.	SOP Penerbitan SPZD dan Pemeriksaan Kebenaran Daftar Penunji SPZD Belanja LS 

				 
2.	2.1 Penegasan kewajiban pelaksanaan layanan untuk berpedoman pada Standar Pelayanan Publik SPP-LS Barang dan Jasa	Sudah	Telah dilakukan penegasan melalui arahan pimpinan dan internalisasi standar pelayanan kepada seluruh pelaksana. Pelaksana diingatkan untuk menjadikan standar pelayanan sebagai acuan utama dalam pelaksanaan tugas. Tantangan yang dihadapi adalah perlunya konsistensi penerapan dalam kondisi beban kerja tinggi.	Rapat Internal Bidang Perendahaaran 

	2.3 Peningkatan kapasitas pelaksana melalui pembelajaran mandiri dan update regulasi pengelolaan keuangan daerah	Sudah	Pelaksana layanan didorong untuk secara mandiri mengakses dan mempelajari regulasi terbaru melalui website resmi dan media informasi lainnya. Diskusi informal dan sharing knowledge antar pelaksana juga dilakukan. Tantangan yang dihadapi adalah keterbatasan waktu untuk belajar mandiri di tengah rutinitas pekerjaan.	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 170 orang mengisi SKM pada Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT di tahun 2025 dan 120 orang dijadikan sampel yang menerima layanan pada Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT.
- Pelaksanaan pelayanan publik pada Tahun 2025 di Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,51. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu produk layanan dan persyaratan layanan.
- Secara kuantitatif, dimensi produk layanan memperoleh nilai terendah yaitu 85,4%, yang menunjukkan bahwa kualitas hasil layanan masih perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Dimensi persyaratan layanan memperoleh nilai 89%, menjadi nilai terendah kedua, yang mengindikasikan perlunya penyederhanaan serta peningkatan kejelasan persyaratan pelayanan bagi pengguna layanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Keuangan Daerah Provinsi NTT telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Kupang, Januari 2026

Kepala Badan Keuangan Daerah
Provinsi Nusa Tenggara Timur



Drs. Benhard Menoh, MT
Pembina Utama Muda
NIP. 19720512 199101 1001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BADAN KEUANGAN DAERAH PROVINSI NTT

Layanan yang diterima :

1. Layanan Kesekretariatan
2. Layanan Penganggaran
3. Layanan Perbendaharaan
4. Layanan Akuntansi dan Pelaporan
5. Layanan Pembinaan Keuangan Kabupaten/Kota

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan:

Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan:

- ☐ Tidak sekolah
- ☐ SD/Sederajat
- ☐ SMP/Sederajat
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ D1/D2/D3
- ☐ D4/S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Usia:

- ☐ < 17 tahun
- ☐ 17-25 tahun
- ☐ 26-34 tahun
- ☐ 35-44 tahun
- ☐ 45-54 tahun
- ☐ 55-65 tahun
- ☐ > 65 tahun

Pekerjaan:

- | | | | |
|--------------------------------|---|--|------------------------------------|
| ☐ ASN | ☐ Swasta | ☐ Pelajar/Mahasiswa | ☐ Pensiunan |
| ☐ TNI | ☐ Wirausaha | ☐ Petani/Nelayan | ☐ Lainnya |
| ☐ POLRI | ☐ Ibu Rumah Tangga | ☐ Pekerja Lepas/Freelance | _____ |

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

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

- ☐ Disabilitas Fisik
- ☐ Disabilitas Intelektual

- ☐ Disabilitas Mental
- ☐ Disabilitas Sensorik

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

- | | |
|---|---|
| <p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju <p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuaic. Sesuaid. Sangat sesuai | <p>10. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak cepatb. Tidak cepatc. Cepatd. Sangat cepat <p>11. Petugas melayani saya dengan ramah</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju |
| <p>3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju <p>4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju | <p>12. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju <p>13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju |
| <p>5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju | <p>14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju |

- | | |
|---|--|
| <p>6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak sesuaib. Tidak sesuaic. Sesuaid. Sangat sesuai <p>7. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju <p>8. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju <p>9. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju | <p>15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju <p>16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju <p>17. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan</p> <ul style="list-style-type: none">a. Sangat tidak setujub. Tidak setujuc. Setujud. Sangat setuju |
|---|--|

Kritik dan Saran:

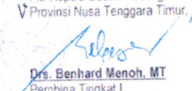
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

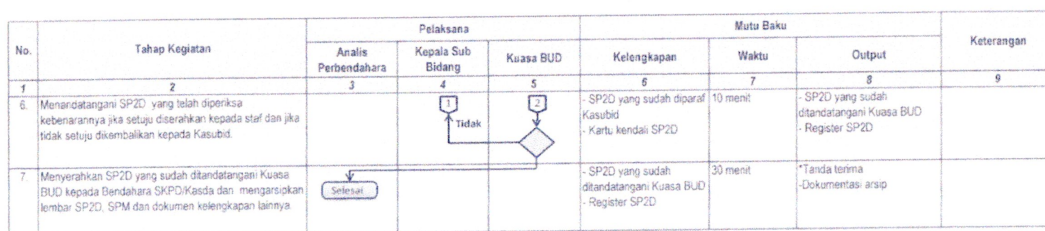
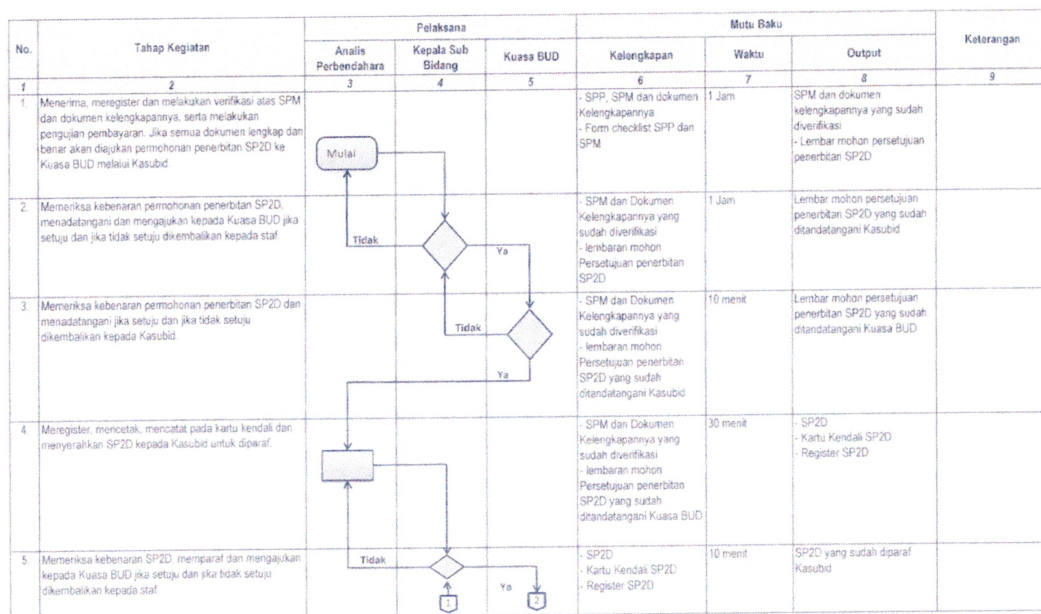


Rapat Evaluasi Pengelolaan Keuangan Daerah

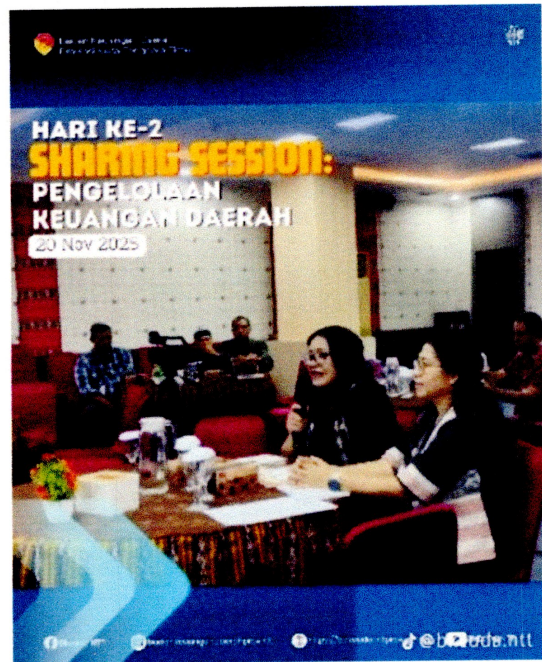


Rapat Internal Bidang Perbendaharaan

 PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR BADAN KEUANGAN DAERAH BIDANG PERBENDAHARAAN	Nomor SOP : 69 Tahun 2024 Tanggal Pembuatan : 23 Oktober 2024 Tanggal Revisi : Tanggal Efektif : Disahkan oleh :  Drs. Benhard Menoh, MT Pembina Tingkat I NIP. 19720512 199101 1 001						
	Judul SOP : Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) dan Pemeriksaan Kebenaran Daftar Penguji SP2D Belanja Langsung Barang dan Jasa						
Dasar Hukum : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah. 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62 Tahun 2023 tentang Perencanaan Anggaran, Pelaksanaan Anggaran, serta Akuntansi dan Pelaporan Keuangan 5. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur 6. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur setiap tahun diterbitkan 7. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 68 Tahun 2023 tentang Tata Cara Penatausahaan, Penyusunan Laporan Pertanggungjawaban Bendahara dan Penyampaiannya serta Penerbitan Surat Perintah Membayar dan Surat Perintah Pencairan Dana 8. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 120 Tahun 2022 tentang Kebijakan Akuntansi Pemerintah Daerah	Kualifikasi pelaksana : 1. Kuasa BUD-S1 2. kepala sub bidang: S1 3. Staf : SMA-D3 dan S1 4. Memahami tata cara pelaksanaan APBD 5. Mampu mengoperasikan komputer, aplikasi dan mekanismenya						
Keterkaitan : 1. SOP penanganan surat keluar. 2. SOP penanganan surat masuk.	Peralatan/perengkapan : <table border="0"> <tr> <td>1. Komputer/Laptop</td> <td>4. ATK</td> </tr> <tr> <td>2. Printer/Scanner</td> <td>5. Aplikasi SIPO RI</td> </tr> <tr> <td>3. Jaringan Internet</td> <td>6. Aplikasi SIPKD</td> </tr> </table>	1. Komputer/Laptop	4. ATK	2. Printer/Scanner	5. Aplikasi SIPO RI	3. Jaringan Internet	6. Aplikasi SIPKD
1. Komputer/Laptop	4. ATK						
2. Printer/Scanner	5. Aplikasi SIPO RI						
3. Jaringan Internet	6. Aplikasi SIPKD						
Peringatan Apabila pelaksanaan SOP Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) dan Pemeriksaan Kebenaran Daftar Penguji SP2D tidak dijalankan akan berakibat terlambatnya pencairan dana	Pencatatan dan pendataan : - Dicantumkan dalam buku register SP2D - Disimpan sebagai data manual						



SOP Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) dan Pemeriksaan Kebenaran Daftar Penguju SP2D Belanja Langsung Barang dan Jasa (Pelayanan SPP-LS)



Peningkatan Kapasitas Pelaksana Layanan melalui Diskusi dan Sharing Session





Fasilitas Penerimaan Tamu