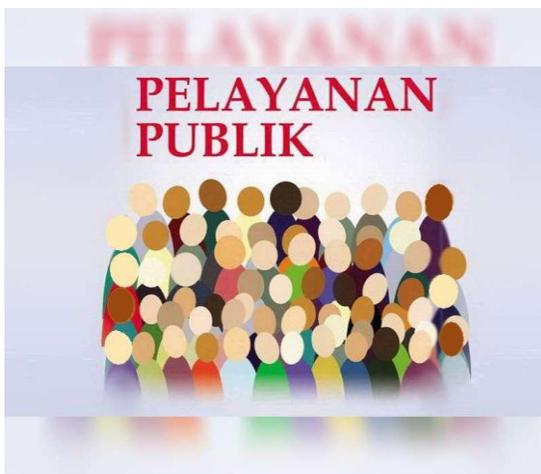


Bab I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang



Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun

2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Ketiga produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja

penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik. SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Masih banyaknya kelemahan dalam hal Pelayanan Publik yang dilakukan oleh *Aparatur Pemerintah* sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah sebagai pemberi layanan. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik, khususnya di Kabupaten Tanah Laut.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat. Sebagai pengejawentahan Kepmen tersebut, pada tahun 2021 ini *Tim Survey dan Pengolah Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut* kembali melakukan pengukuran survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah .

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel

penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.

- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut dimana Survey Kepuasan Masyarakat ini merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

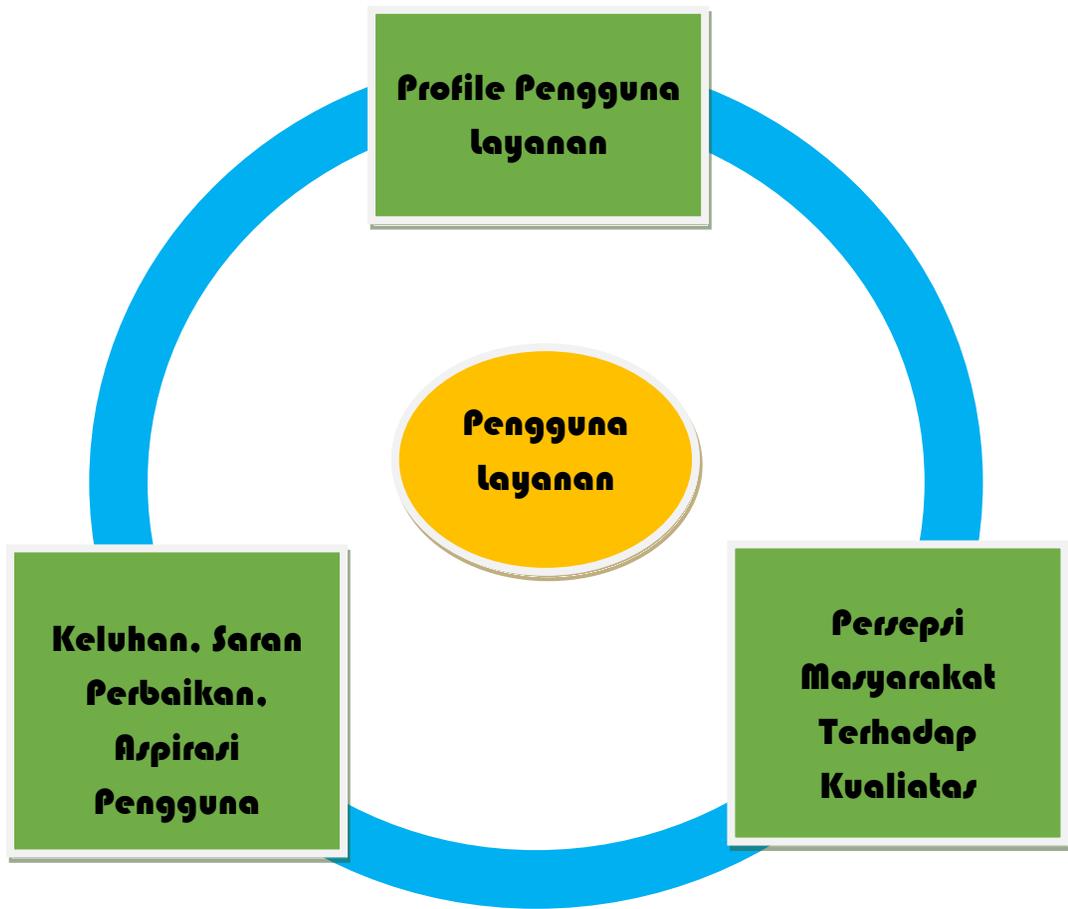
1.5 Manfaat

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

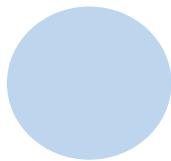
1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic khususnya pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan public pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
9. Diketuainya Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), untuk mengetahui profile pengguna layanan, mengetahui persepsi pengguna layanan serta mengetahui keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.



Gambar 1. Diagram Manfaat SKM



Bab II

Metodologi Pengukuran

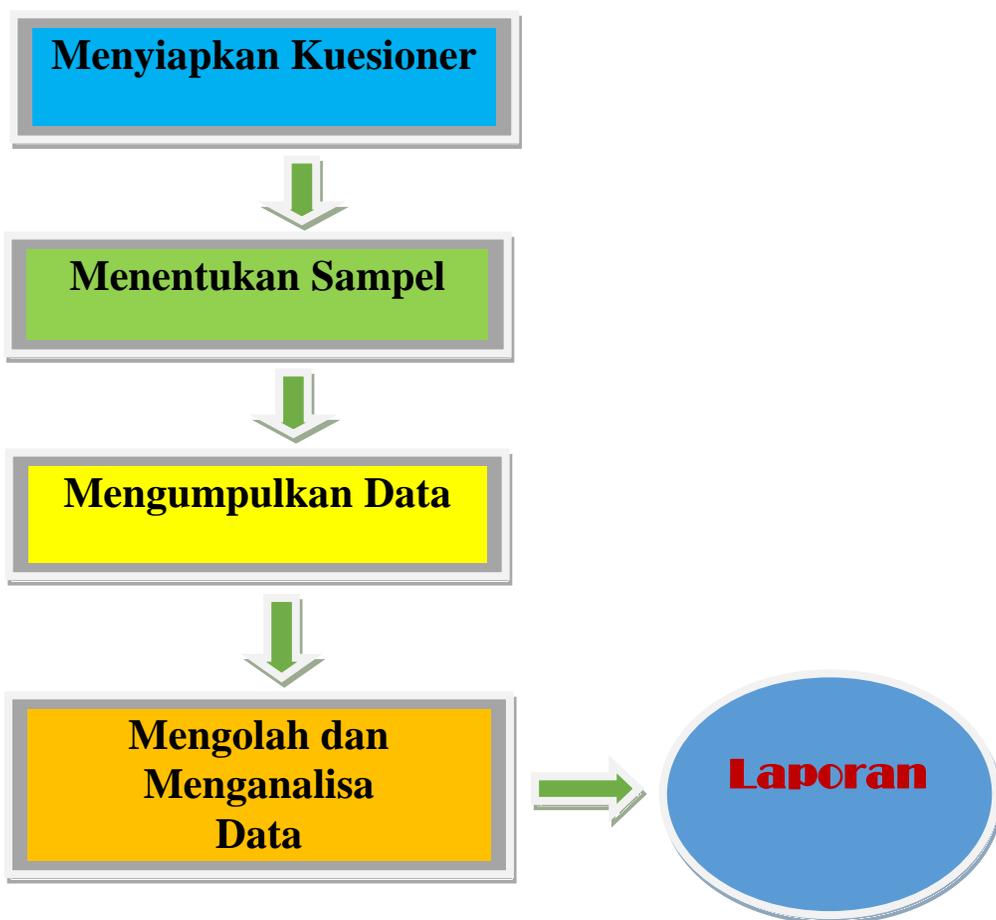
2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut berlangsung pada bulan Januari s.d Juni Tahun 2021 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 150 (Seratus lima puluh) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.



2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 2. Tahapan Survei

2.2.1 Persiapan

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagai atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi Pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *acak* terhadap pemohon yang datang ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 150 (seratus lima puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Januari sampai dengan minggu keempat bulan Juni tahun 2021.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandardisasi secara Nasional. Selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata - rata tertimbang dengan 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 di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
 - b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.
- Kemudian hasil perhitungan tersebut akan dikonversikan ke kedua tabel berikut sehingga akan mendapatkan hasil skor *Survey Kepuasan Masyarakat* dan katagori *Kinerja Unit Pelayanan*.

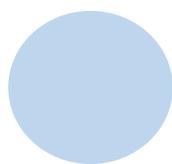
Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks dapat dilihat seperti pada tabel 1 pada lembar berikut.

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

<i>Nilai Interval IKM</i>	<i>Nilai Interval Konversi IKM</i>	<i>Mutu Pelayanan</i>	<i>Kinerja Unit Pelayanan</i>
1,00 - 2,5996	25 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2,6 - 3,064	65 - 76,6	C	KURANG BAIK
3,0644- 3,532	76,61 - 88,3	B	BAIK
3,5324- 4,00	88,31 - 100	A	SANGAT BAIK

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



Bab III

Hasil Pengukuran



Dari keseluruhan 150 kuesioner yang diedarkan, 145 koesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Data Responen

Adapun data responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 2.
Data Responden

DATA RESPONDEN			
UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
27	P	S1	SWASTA
27	L	S1	LAINNYA
25	P	S1	WIRAUUSAHA
26	P	S1	LAINNYA
28	P	S1	PNS
25	P	SMA	SWASTA
47	P	SMP	WIRAUUSAHA
49	L	SD	SWASTA
25	L	SMA	WIRAUUSAHA
52	P	SMA	SWASTA
28	L	D3/D4	SWASTA
20	P	SMA	LAINNYA
56	L	S1	SWASTA
50	P	SMA	SWASTA
43	P	S1	PNS
43	L	S1	LAINNYA
44	P	S1	PNS
43	L	SMA	SWASTA
53	L	SMA	LAINNYA
59	L	SMA	LAINNYA
40	P	S1	PNS
42	L	SMP	SWASTA
48	P	D3/D4	PNS
24	P	SMA	SWASTA
29	P	S1	SWASTA

27	P	S1	LAINNYA
45	L	SMA	PNS
29	P	S1	LAINNYA
40	L	SMA	SWASTA
53	L	S1	WIRAUUSAHA
47	P	SMP	SWASTA
26	P	SMA	LAINNYA
59	L	SMA	LAINNYA
55	L	SMA	LAINNYA
29	P	S1	SWASTA
27	P	SMP	LAINNYA
47	L	SD	LAINNYA
45	P	S1	LAINNYA
19	P	SMA	LAINNYA
36	P	S1	LAINNYA
30	L	S1	WIRAUUSAHA
38	L	S2	PNS
55	L	SMA	SWASTA
53	L	SMA	WIRAUUSAHA
28	L	D3/D4	SWASTA
51	P	D3/D4	SWASTA
39	L	SMA	SWASTA
39	P	S1	PNS
30	P	SMA	LAINNYA
33	P	S2	PNS
54	L	SMA	SWASTA
50	P	D3/D4	LAINNYA
28	L	S1	SWASTA
28	P	SMA	SWASTA
28	P	S1	SWASTA
59	L	S1	PNS
30	L	S1	SWASTA
39	L	SMA	LAINNYA
39	L	D3/D4	PNS
30	L	S1	LAINNYA
30	P	SMA	LAINNYA
30	L	SMP	SWASTA
34	P	S1	LAINNYA
30	L	SMA	SWASTA
61	L	SD	SWASTA
67	L	SMP	LAINNYA
63	L	SMA	SWASTA
36	L	SMA	SWASTA
39	P	SMP	PNS
32	P	SMA	LAINNYA
35	P	S1	PNS
34	P	S1	SWASTA
36	L	S1	POLRI
35	P	SMA	LAINNYA
33	L	S1	PNS
34	L	SMA	TNI
34	P	S1	LAINNYA
45	L	SMA	LAINNYA
43	L	SMA	SWASTA
43	P	S2	PNS
45	L	D3/D4	SWASTA
45	P	S1	PNS
41	P	S1	PNS

41	P	D3/D4	LAINNYA
40	P	S1	LAINNYA
35	P	SMA	LAINNYA
37	P	S1	PNS
39	P	SMP	SWASTA
34	P	D3/D4	LAINNYA
35	P	S1	WIRUSAHA
36	L	SMA	LAINNYA
39	P	D3/D4	LAINNYA
38	P	S1	WIRUSAHA
38	L	S1	PNS
30	P	SMA	LAINNYA
39	L	SMA	WIRUSAHA
26	P	SMA	LAINNYA
53	P	SMA	WIRUSAHA
54	L	SMP	SWASTA
56	L	SMA	SWASTA
54	P	S1	PNS
56	L	S1	PNS
51	L	S1	LAINNYA
52	L	SMA	SWASTA
39	P	S1	SWASTA
37	P	S1	LAINNYA
39	P	SMA	LAINNYA
39	L	SMP	WIRUSAHA
34	L	S1	WIRUSAHA
36	P	S1	LAINNYA
38	L	SMA	SWASTA
33	P	S1	PNS
39	L	S1	LAINNYA
36	P	SMA	LAINNYA
39	P	SMA	SWASTA
36	P	S1	SWASTA
19	P	SMA	LAINNYA
72	L	SMP	LAINNYA
30	L	SMA	LAINNYA
55	P	SMA	PNS
23	P	SMA	LAINNYA
49	P	S1	PNS
46	P	SMP	SWASTA
44	P	S1	LAINNYA
44	P	S1	PNS
49	L	SMA	SWASTA
48	L	S2	LAINNYA
40	P	SMA	SWASTA
44	P	SMA	LAINNYA
43	P	S1	WIRUSAHA
43	P	SMA	SWASTA
41	P	SMA	SWASTA
44	L	SMA	WIRUSAHA
44	L	SMP	WIRUSAHA
49	L	SMP	LAINNYA
40	P	S1	LAINNYA
40	L	SMA	WIRUSAHA
44	P	S1	LAINNYA
41	P	S1	PNS
40	P	S1	SWASTA
49	L	S1	PNS

48	L	S2	PNS
43	P	S1	LAINNYA
28	L	SMA	SWASTA
29	L	S1	PNS

Tabel 3.
Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	65
Perempuan	80
<i>Total</i>	145

Sumber : Hasil Survai

Dari tabel 3, dapat dilihat bahwa responden terbesar adalah berjenis kelamin perempuan, hal ini dapat dapat kita simpulkan bahwa penyetaraan gender dalam pemenuhan kewajiban masyarakat dalam membayar pajak telah dilaksanakan.

Tabel 4.
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah
PNS	30
TNI	1
POLRI	1
SWASTA	53
WIRUSAHA	17
LAINNYA	43
<i>Total</i>	145

Sumber : Hasil Survai

Responden terbesar berdasar jenis pekerjaan seperti terlihat pada tabel 4 diatas adalah swasta, hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat

kesadaran pihak swasta dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak sudah cukup tinggi.

*Tabel 5.
Responden Berdasarkan Umur*

Umur	Jumlah
19 Kebawah	2
20 - 29 tahun	24
30 - 39 tahun	49
40 - 49 tahun	44
50 - 59 tahun	22
60 tahun ke atas	4
Total	145

Sumber : Hasil Survei

*Tabel 6.
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan*

Tingkat Pendidikan	Jumlah
SD	3
SLTP	14
SLTA	55
D3/D4	10
S1	58
S2	5
Total	145

Sumber : Hasil Survei

Dari tabel 5 dan tabel 6 dapat dilihat jika jumlah responden yang paling banyak ada pada rentang usia produktif (antara usia 30 sd 49 tahun) hal ini dapat memberi gambaran jika mayoritas kegiatan dalam masyarakat banyak didominasi oleh rentang usia dan tingkat pendidikan seperti tabel tersebut di atas.

3.2 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Kesesuaian persyaratan
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
- c. Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan
- d. Kewajaran dan kepastian biaya pelayanan
- e. Ketentuan produk dan spesifikasi pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
- h. Kualitas sarana dan prasarana
- i. Penanganan pengaduan

*Tabel 7.
Perhitungan Nilai 9 Unsur Pelayanan*

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	2	3	4	3	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	2	4
12	3	4	3	3	3	4	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	4	3	4
14	3	3	4	4	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	2	4	4	2	2	3	2	3
21	4	4	3	4	3	4	4	3	4
22	4	3	4	3	3	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	4	4	3	3	3	4	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	2	4

28	3	3	4	4	3	4	4	4	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	4	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	2	4	4	4	4
37	3	4	3	4	3	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	4	4	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	2	2	3	3	4
41	3	3	3	2	3	3	3	2	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4
44	4	3	3	4	4	3	3	2	4
45	4	4	4	4	4	3	4	3	4
46	3	3	4	4	3	3	3	3	4
47	4	3	3	3	3	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	4	3	3	3	3	3	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4
52	3	4	3	4	3	4	4	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	4	3	3	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	4	4	3	3	3	2	3
58	3	3	3	4	3	3	3	2	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	2	4	3	3	3	3	2	3
61	3	3	3	3	3	4	4	3	4
62	4	4	3	3	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	3	4	3	3	3	3
65	3	3	3	2	3	3	3	2	1
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	4	4	3	2	3	3	4
68	3	3	4	3	3	2	3	3	3
69	3	3	3	4	3	4	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	2	3
75	3	3	3	2	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	2	3	3	3	4
77	3	3	3	4	3	3	4	4	4
78	3	4	3	4	3	3	4	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	4
80	3	3	3	4	3	3	3	2	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	4	3	3	3	4
83	3	4	3	4	3	4	3	3	4
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4

86	3	4	3	3	3	3	3	3	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	2	3	3	3	2	3
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	4	3	3	3	3	3	3
93	3	2	4	2	3	3	3	2	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	4	4	3	3	3	3	4	3	4
97	3	3	3	4	4	4	4	4	4
98	3	3	4	3	3	3	3	2	3
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	3	3	3	4	3	4	4	3	3
103	3	3	3	4	3	4	3	3	4
104	3	3	3	4	3	4	3	3	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	4	3	4
107	3	3	3	2	2	3	3	3	3
108	3	3	4	2	3	3	3	2	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	3	3	4	4	4
112	3	4	4	4	4	3	4	3	4
113	4	3	3	3	3	3	4	3	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	4
115	3	4	3	4	3	4	4	3	4
116	4	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	2	3	4	3	3	3	3	4
118	4	3	3	4	3	3	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	3	4	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	4
122	3	4	3	3	3	3	3	3	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	3	4
125	3	3	3	4	3	3	3	2	2
126	3	3	3	3	4	4	4	3	4
127	4	3	4	3	4	3	3	3	4
128	3	3	3	4	3	3	4	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	2	4
130	2	3	3	3	3	3	3	2	3
131	3	3	4	4	3	3	3	3	4
132	4	4	4	3	3	4	4	3	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	4	3	3	4	3	4	4	3	4
135	3	3	3	3	3	4	4	3	4
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	3	3	4	3	3	3	3	3	3
138	3	4	3	3	3	4	4	4	4
139	4	4	3	4	3	4	3	4	4
140	3	3	4	4	3	3	3	2	3
141	3	3	3	4	3	4	4	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	4	3	3	4

144	4	4	4	2	4	4	3	3	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nilai /Unsur	454	454	459	502	445	463	473	436	546
NRR / Unsur	3,131	3,131	3,166	3,462	3,069	3,193	3,262	3,007	3,766
NRR tertbg / Unsur	0,348	0,348	0,352	0,385	0,341	0,355	0,362	0,334	0,418
IKM	78,276	78,276	79,138	86,552	76,724	79,828	81,552	75,172	94,138

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan (tabel 7) diperoleh hasil skor *Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)* periode Januari - Juni 2021 dengan angka rata rata *Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)* sebesar 81,073 dari hasil tersebut dapat dilihat jika kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK, karena berada dalam nilai interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat : 76,61 - 88,30 (tabel 1).

Terjadi penurunan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan unit ini dibanding tahun sebelumnya disebabkan karena pada jangka waktu pelayanan (Januari 2021 sd Juni 2021), pandemi Covid19 masih dalam kondisi memuncak dimana ada aturan yang mengharuskan pembatasan aktifitas petugas pelayanan dengan diterapkannya pola WFH dan WFO pada unit layanan ini dan hal ini sangat mempengaruhi optimalisasi pelayanan oleh unit pelayanan.

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM 3,243 atau Baik (B), nilai ini juga mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sehingga perlu kembali ditingkatkan dan mendapat perhatian.

Tabel 8
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Kesesuaian persyaratan	3,131	78,276
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	3,131	78,276
3.	Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan	3,166	79,138
4.	Kewajaran dan kepastian biaya pelayanan	3,462	86,552

5.	Ketentuan produk dan spesifikasi pelayanan	3,069	76,724
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,193	79,828
7.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	3,262	81,552
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,007	75,172
9.	Penanganan pengaduan	3,766	94,138

Sumber : Hasil Perhitungan

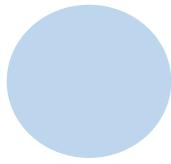
Dari Tabel 8 di atas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata Rata (NRR) tertinggi adalah penanganan pengaduan oleh petugas pelayanan dengan nilai *NRR 3,766 (Sangat Baik = A)*, sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur **Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan nilai *NRR 3,007 (Kurang Baik = C)***.

Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari penanganan pengaduan oleh petugas pelayanan, sedangkan tingkat kepuasan pelayanan terendah ada pada kualitas sarana dan prasarana penunjangnya. Nilai rata-rata semua unsur sudah lebih dari *3,064 (rata-rata 3,243)* hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut pada umumnya baik walau dikondisi yang masih diselimuti pandemi Covid19 yang tentu saja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.

Evaluasi terhadap SOP yang telah ada juga perlu dilakukan dengan nilai *NRR yang baru mencapai 3,131*, begitu pula dengan kecepatan pelayanan dapat lebih ditingkatkan *dengan NRR yang juga baru mencapai 3,166*, namun hal yang sangat penting dilakukan untuk kedepannya adalah *peningkatan fasilitas sarana dan prasarana pada unit pelayanan* karena dari hasil survai unsur inilah yang mempunyai IKM yang paling rendah dengan katagori *Kurang Baik (C) yaitu sebesar 75,172*.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Untuk proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus perlu mendapat perhatian dan perlu ditingkatkan kembali.



Bab IV

Kesimpulan dan Rekomendasi

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut dipersepsikan Baik oleh masyarakat pengguna layanan walau terjadi penurunan dibanding tahun sebelumnya. Hal ini terlihat dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan hasil perolehan skor rata rata Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada rentang 76,61 - 88,30 yaitu dengan nilai rata rata Konversi IKM sebesar 81,073 (Baik = B)
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah penanganan pengaduan oleh petugas pelayanan dengan nilai NRR 3,766 (Sangat Baik = A), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan dengan nilai NRR 3,007 (Kurang Baik = C).
- c. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana sudah sangat perlu diperhatikan mengingat unsur ini sangat erat pengaruhnya terhadap unsur pelayanan lainnya salah satunya terhadap tingkat kecepatan petugas layanan yang mana unsur ini juga baru memperoleh nilai NRR sebesar 3,166 walau sudah masuk dalam katagori Baik (B).

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
- b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- c. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa,

sms, email, dan atau kotak saran.

- d. *Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan dengan cara memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.*
- e. *Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus*



PEMERINTAH KABUPATEN TANAH LAUT
BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. A. Syairani Komplek Perkantoran Gagah Pelaihari 70814

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Responden Yang Terhormat,

Terimakasih atas kepercayaan Saudara kepada kami, yang secara konsisten berusaha memegang komitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan sepenuh hati, dan berupaya terus-menerus melakukan perbaikan kualitas pelayanan kami demi kepuasan Saudara.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami bermaksud melakukan survei kepuasan pelanggan, untuk hal dimaksud kami mohon kepada Saudara agar kiranya dapat meluangkan sedikit waktu untuk menjawab daftar pertanyaan dibawah ini.

Saran/masukan Saudara sangatlah berguna bagi kami dalam meningkatkan kinerja pelayanan sekaligus memenuhi kepuasan dan harapan-harapan Saudara, segala masukan yang Saudara berikan akan kami pertimbangkan dalam meningkatkan pelayanan selanjutnya.

Atas perkenanan dan kepedulian Saudara dalam memberikan saran/masukan kepada pelayanan yang kami berikan, dengan tulus kami ucapkan terimakasih.

Kepala Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Tanah Laut

Drs. H. SURYA ARIFANI, M,Si
NIP. 19650627 199003 1 011

Tanggal Survey : Jam Survey : 08.00 - 12.00
 13.00 - 17.00

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)

Usia : Tahun

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari huruf a,b,c atau d sesuai jawaban Saudara)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	a. Tidak sesuai	c. Sesuai
	b. Kurang sesuai	d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	a. Tidak mudah	c. Mudah
	b. Kurang mudah	d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak cepat	c. Cepat
	b. Kurang cepat	d. Sangat cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	a. Sangat mahal	c. Murah
	b. Cukup mahal	d. Gratis
5. Apakah pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	a. Tidak sesuai	c. Sesuai
	b. Kurang sesuai	d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak kompeten	c. Kompeten
	b. Kurang kompeten	d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	a. Tidak sopan dan ramah	c. Sopan dan ramah
	b. Kurang sopan dan ramah	d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasana ?	a. Buruk	c. Baik
	b. Cukup	d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara penanganan pengaduan pengguna pelayanan ?	a. Tidak ada	c. Berfungsi kurang maksimal
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	d. Dikelola dengan baik

Saran dan keluhan Saudara terhadap Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanah Laut

.....
